





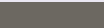
JAAERVERSLAG

2022



Consumenten
ombudsdienst

INLEIDING

	KERNCIJFERS
	TEAM
	BEGROTING 2022
	VOORBEELDEN EN OVERWEGINGEN
	1. BOUW
	2. MEUBELEN
	3. ICT-GOEDEREN
	4. SPORTEN EN HOBBY'S
	STERK OMBUDSWERK!
	LINKS NAAR DE ANDERE GEKWALIFICEERDE ENTITEITEN CONTACT / COLOFON

14.119 consumenten deden in 2022 een beroep op de Consumentenombudsdienst (ook: COD). Sinds het uitbreken van de coronacrisis en de daarbij horende maatregelen, is het aantal dossiers op een constant, hoog niveau gebleven. In 3.635 dossiers werd een bemiddeling opgestart tussen consument en onderneming, met het oog op het bereiken van een minnelijke oplossing. 3.846 dossiers werden bezorgd aan de bevoegde bemiddelingsdienst via het unieke loket van de Consumentenombudsdienst. In de overige dossiers ontving de consument of de onderneming gerichte informatie.

Het landschap van de buitengerechtelijke geschillenregeling in België heeft een stevige basis. In 2022 vonden meer dan 76.000 consumenten hun weg naar een ombudsman in een gereguleerde sector en werden er meer dan 23.000 oplossingen gevonden. Ombudsdiensten doen dat snel, gratis en doeltreffend en dragen bij aan het vertrouwen van de burger in onze Belgische economie.

Burgers kiezen vaak voor een buitengerechtelijke procedure voor het oplossen van hun geschil. Het verder uitbouwen van het landschap op basis van de huidige fundamenten is dan ook de ambitie. Voor élk geschil met een onderneming bestaat er voor de consument een toegankelijke buitengerechtelijke procedure. Vervolgens is er in elke economische sector slechts één ombudsdienst bevoegd. Ten slotte is de Consumentenombudsdienst de unieke toegangspoort voor buitengerechtelijke geschillenregeling in België.

Deze duidelijke structuur waarborgt vandaag én morgen de toegang tot een efficiënte en gepaste oplossing van elk consumentengeschil. De Consumentenombudsdienst blijft zich inzetten om de alternatieve geschillenbeslechting in België te promoten en te optimaliseren.



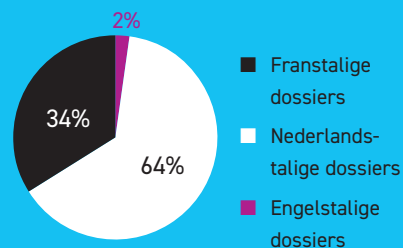
Katelijne Exelmans
Voorzitter Consumentenombudsdienst



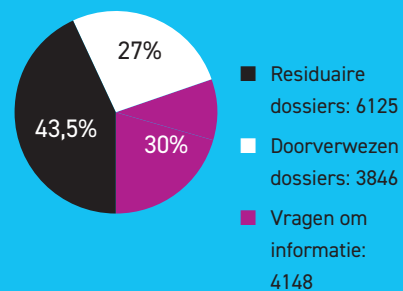
Laurent de Barsy
Ondervoorzitter Consumentenombudsdienst

KERNCIJFERS

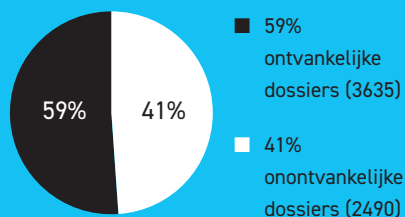
14119 BEHANDELDE DOSSIERS IN 2022



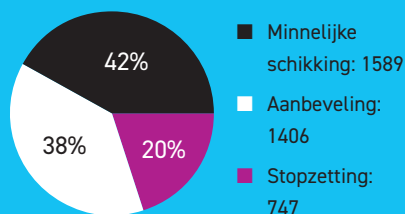
TOTAAL: 14119 DOSSIERS



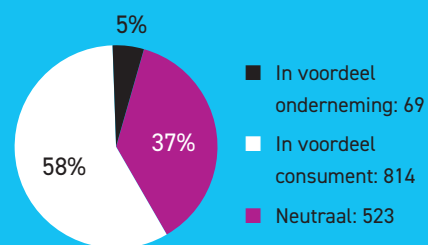
6125 RESIDUAIRE DOSSIERS



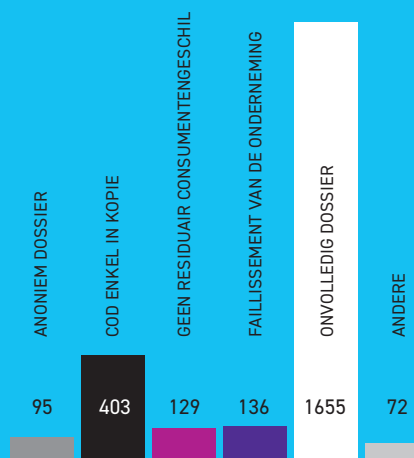
3742 GESLOTEN RESIDUAIRE DOSSIERS



1406 AANBEVELINGEN



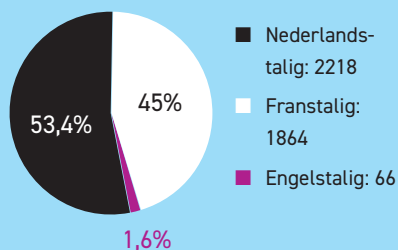
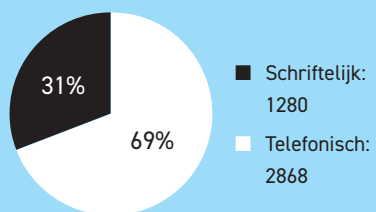
NIET-ONTVANKELIJKE DOSSIERS:



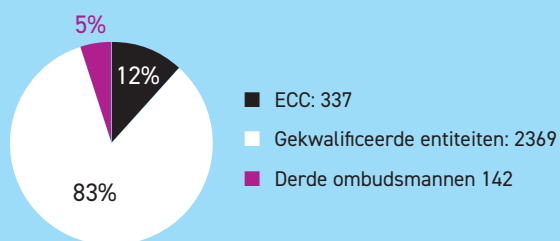
De
gemiddelde
behandelings-
termijn
van een
dossier bij de
Consumenten-
ombudsdienst
in 2022
bedroeg
56 dagen.

KERNCIJFERS

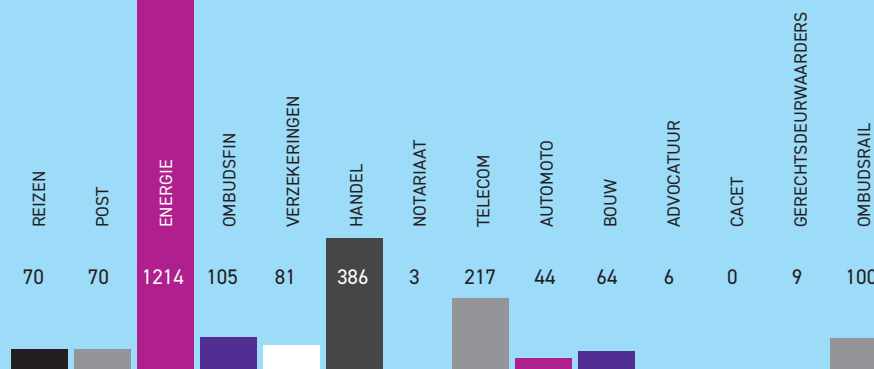
4148 VRAGEN OM INFORMATIE



2848 DOORGESTUURDE DOSSIERS



DOSSIERS VOOR GEKWALIFICEERDE ENTITEITEN



Uniek loket

De Consumentenombudsdienst is het uniek loket voor buitengerechtelijke geschillenregeling (vaak afgekort als ADR: Alternative Dispute Resolution) in België. Wij informeren consumenten en ondernemingen zo goed mogelijk over de mogelijkheden om geschillen buiten de rechtbank om op te lossen. Indien mogelijk verwijzen wij de partijen ook door naar de bevoegde gekwalificeerde entiteit.

KERNCIJFERS

TOP 10 SECTOREN

NR.	SECTOR	DOSSIERS
1	Onderhoud en reparatie van de woning	916
2	Meubelen en stoffering	487
3	ICT-goederen (informatie- en communicatietechnologie)	326
4	Diensten in verband met sporten en hobby's	271
5	Luchtvaartmaatschappijen	254
6	Grote huishoudelijke apparaten	218
7	Kleding en schoenen	202
8	Goederen met betrekking tot sport en vrije tijd	191
9	Culturele en amusementsdiensten	176
10	Elektronische artikelen (geen ICT)	135

TOP 10 CATEGORIEËN

NR.	CATEGORIE	DOSSIERS
1	Niet geleverd / niet verleend	982
2	Wettelijke garantie niet toegekend	522
3	Dienst na verkoop	457
4	Defect, veroorzaakte schade	417
5	Product voldoet niet aan bestelling	318
6	Ontbinding van het contract	234
7	Ongerechtvaardigde factuur	182
8	Schuldvordering	182
9	Gedeeltelijke levering / uitvoering	179
10	Onjuiste factuur	150

TEAM



BEGROTING 2022

Ontvangstenbegroting 2022

Voor 2022 bestond het geraamde budget ten bedrage van € 1.019.762 uit de volgende onderdelen:

■ Bijdrage sectorale ombudsdiensten ¹	€ 519.871
■ Bijdrage Federale Overheid	€ 385.878
■ Bijdrage ondernemingen zonder gekwalificeerde entiteit	€ 114.013

Uitgabenbegroting 2022

De uitgavenbegroting 2022 bedroeg € 1.019.762 met de volgende onderverdeling:

■ Personeelsuitgaven	€ 711.117
■ Werkingsuitgaven	€ 303.014
■ Kapitaaluitgaven	€ 5.631

1. Het betreft hier de sectorale ombudsdiensten die tevens zetelen in het directiecomité: Energie, financiële diensten, telecomcommunicatie, treinreizigers, postdiensten en verzekeringen

VOORBEELDEN EN AANBEVELINGEN



- 1. BOUW
- 2. MEUBELN
- 3. ICT-GOEDEREN
- 4. SPORTEN EN HOBBY'S

1. BOUW



07 | 07 | 2022

"In maart gingen wij akkoord met een offerte voor de herstelling van onze schuifdeur. De werken bleken uiteindelijk veel eenvoudiger uit te vallen en men zou een aanpassing van de offerte doen. We zouden wel een korting krijgen, maar kregen nooit een gedetailleerde factuur waarop we dat kunnen nakijken. De onderneming weigert om ons dit te bezorgen. Kunnen jullie helpen?"



Consumenten
ombudsdienst



12 | 07 | 2022

We bevestigen de goede ontvangst van de aanvraag en vragen ook de offerte en de eerste factuur op, om deze alvast te bekijken.



14 | 07 | 2022

Consument stuurt ons alle gevraagde stukken zodat de bemiddeling kan starten.



Consumenten
ombudsdienst



14 | 07 | 2022

We sturen het dossier aan de onderneming: we leggen uit wie we zijn en waarom de consument bij ons kwam aankloppen. We vragen naar het standpunt van de onderneming.



01 | 08 | 2022

We mailen over en weer met de onderneming waarbij we uitleg geven bij de wettelijke regelgeving. De onderneming geeft ons een detail van de factuur, maar vraagt om dit niet aan de consument mee te delen. De onderneming vraagt om een snelle betaling, zonder meer.



17 | 08 | 2022

Consument geeft aan niet te willen betalen zonder een gedetailleerde factuur te hebben gekregen.



Consumenten
ombudsdienst

15 | 09 | 2022

Beide partijen blijven bij hun standpunt. We spreken af dat de consument de eerste factuur betaalt en dat de onderneming ook zo snel mogelijk de creditnota zal voldoen.



19 | 09 | 2022

Consument deelt mee dat zij de factuur heeft betaald. Ook de onderneming zegt te hebben betaald.



Consumenten
ombudsdienst



22 | 09 | 2022

We krijgen bevestiging dat de betalingen ontvangen zijn en sluiten het dossier op een positieve noot af.



Aanbeveling

Ook in 2022 was de bouw de sector waar de COD het meest dossiers over ontving. Nog meer dan in andere sectoren geldt hier dat goede en bindende afspraken noodzakelijk zijn en moeten nageleefd worden. Duidelijke afspraken over voorraden, leveringstermijnen en prijsstijgingen moeten vooraf gemaakt worden zodat er achteraf geen verrassingen opduiken. Ook over betalingen moet duidelijkheid zijn: geen exuberante voorschotten of facturen die pas maanden later in de bus vallen. En zoals het voorbeeld hiernaast duidelijk maakt, zijn die facturen bij voorkeur zo gedetailleerd mogelijk.



Consumenten
ombudsdienst

2. MEUBELEN



03 | 10 | 2022

"Wij kochten online een tv-meubel, maar bij levering bleek dat toch beschadigd. De onderneming zou de beschadigde stukken vervangen en ons binnen de vijf weken opsturen maar op heden hebben we nog niets ontvangen. We hebben het gevoel dat de onderneming ons aan het lijntje houdt. Wij willen graag de nieuwe stukken en ook een compensatie. Kunnen jullie ons helpen?"



Consumenten
ombudsdienst



11 | 10 | 2022

We bevestigen de goede ontvangst van de aanvraag en versturen het dossier meteen door naar de onderneming. We leggen uit wie we zijn, waarom de consument bij ons kwam aankloppen en vragen ook naar het verhaal van de onderneming.



11 | 10 | 2022

De onderneming antwoordt nog dezelfde dag. De transporteur was het pakje verloren en alle onderdelen moesten opnieuw besteld worden bij de fabrikant. Dat zal helaas opnieuw twee tot vijf weken duren. De onderneming vraagt begrip voor deze ongelukkige situatie.



Consumenten
ombudsdienst



19 | 10 | 2022

We vragen nog eens na bij de onderneming of ze al zicht heeft op de levering.



20 | 10 | 2022

Onderneming bevestigt dat ze dit niet vergeten is en dat het pakje snel zou moeten geleverd worden. Een exacte datum kan ze nog niet geven.



Consumenten
ombudsdienst



NOV 2022

We polsen af en toe naar de status van dit dossier, zodat het niet in de vergeethoek terechtkomt.



9 | 12 | 2022

De consument bevestigt de onderdelen te hebben ontvangen.



Consumenten
ombudsdienst

14 | 12 | 2022

We sluiten het dossier af met een minnelijke schikking. De consument heeft gratis de nieuwe onderdelen ontvangen. De compensatie waar hij om vroeg laat hij vallen.



Aanbeveling

De Consumentenombudsdienst ontving 487 dossiers over meubelen en vaak gaat het dan om beschadigingen, defecten of fouten bij of kort na de levering. Het is vaak niet mogelijk voor consumenten om elk pakje meteen bij levering te controleren om dan te aanvaarden. We raden niettemin aan om het product zo snel mogelijk na te kijken en ook om de leveringsbon te vergelijken met de offerte. Als er iets niet klopt, neem dan meteen contact op met de verkoper. Verkopers en meubelhandelaars kunnen we niet genoeg op het hart drukken om bereikbaar te zijn voor consumenten en constructief mee te werken bij het zoeken naar een oplossing.



Consumenten
ombudsdienst

3. ICT-GOEDEREN



19 | 08 | 2022

"Ik heb mijn smartphone voor herstel onder garantie aangeboden aan de verkoper. Twee weken later krijg ik bericht dat de schade zou ontstaan zijn door een val en niet gratis kan hersteld worden. Ik vermoed dat deze schade pas ontstaan is nadat ik mijn smartphone heb afgegeven, want ik ben er altijd erg voorzichtig mee omgesprongen. Nu moet ik €36 betalen om mijn kapotte telefoon terug te krijgen. Kunnen jullie mij helpen?"



Consumenten
ombudsdienst



22 | 08 | 2022

We nemen het dossier aandachtig door en bevestigen aan beide partijen dat we graag samen met hen naar een oplossing willen zoeken. Helaas krijgen we geen reactie van de onderneming, ook niet na verschillende herinneringen.



07 | 09 | 2022

Met excuses voor het late antwoord laat de onderneming weten dat het toestel niet gratis hersteld kan worden onder garantie omdat het volgens de expert geplooid werd, en dit gebrek niet kan ontstaan zijn tijdens het transport. De kosten voor het terugsturen van het toestel zouden ook duidelijk en voorafgaandelijk zijn meegedeeld aan de consument.



Consumenten
ombudsdienst



08 | 09 | 2022

We vragen om een expertiseverslag waaruit we kunnen opmaken wat precies werd vastgesteld.



09 | 09 | 2022

De onderneming stuurt ons de gevraagde informatie, inclusief foto's waaruit zou blijken dat het toestel geplooid is. Een herstel zou bijna €180 kosten.



12 | 09 | 2022

De expertise wordt betwist door de consument, die zijn toestel enkel wou laten herstellen omdat het af en toe blokkeerde. De consument stuurt ons een kopie van het ontvangstbewijs van de winkel, waarop staat dat het toestel werd afgeleverd 'in goede staat - normaal gebruik'.



Consumenten
ombudsdienst



27 | 09 | 2022

Er wordt heel wat heen-en-weer gemaïld in dit dossier, maar beide partijen blijven bij hun standpunt. De consument vraagt finaal zijn toestel onhersteld terug, doch zonder kosten.



03 | 10 | 2022

Het voorstel van de consument wordt aanvaard en het toestel zal retour gezonden worden naar het dichtstbijzijnde filiaal.



16 | 10 | 2022

Tot zijn verbazing ligt zijn toestel klaar in de winkel - helemaal hersteld!



Aanbeveling

De aanpassingen aan de wettelijke garantie die de omkering van de bewijslast verlengen van zes maanden naar twee jaar zullen het waarschijnlijk eenvoudiger maken voor consumenten om hun rechten af te dwingen. Desalniettemin moeten ondernemingen er over waken om consumenten voorafgaandelijk en duidelijk te informeren over de procedure en eventuele kosten. Wanneer een defect niet gedekt wordt door de garantie moet bijvoorbeeld duidelijk zijn welke kosten hieraan verbonden zijn. Ook expertiseverslagen moeten transparant en duidelijk zijn en ter beschikking gesteld worden van de consument die hier om verzoekt.



Consumenten
ombudsdienst

4. SPORTEN EN HOBBY'S



20 | 11 | 2022

"Ik schreef me online in voor een opleiding als gezondheidscoach. De volgende dag bedacht ik me echter en schreef ik me meteen weer uit. Nu krijg ik plots een factuur van een incassobureau in mijn bus om het inschrijvingsgeld te betalen. Kunnen jullie helpen?"



Consumenten
ombudsdienst



30 | 11 | 2022

We bevestigen de goede ontvangst van de aanvraag en versturen het dossier meteen door naar de onderneming. We leggen uit wie we zijn, waarom de consument bij ons kwam aankloppen en vragen ook naar het verhaal van de onderneming.



07 | 12 | 2022

Het verhaal van de onderneming wijkt toch enigszins af van dat van de consument. Zo is er al heel wat

contact geweest tussen de twee partijen en was de onderneming al tegemoet gekomen aan de vraag van de consument om een lesdag te verplaatsen. De inschrijving zou uiteindelijk niet conform de algemene voorwaarden zijn geannuleerd en ten slotte bleven zowel de factuur als betalingsherinneringen onbeantwoord en onbetaald. Om deze redenen zag de onderneming zich genoodzaakt een beroep te doen op een incassobureau.



Consumenten
ombudsdienst

8-16 | 12 | 2022

Het is niet helemaal duidelijk welke mails er wel en niet gestuurd zijn tussen de consument en de onderneming en welke mail beschouwd kan worden als bevestiging van de inschrijving. We stellen voor om een gedeelte van het inschrijvingsgeld te laten vallen, aangezien de annulering in elk geval plaatsvond voor de aanvang van de cursus.



23 | 12 | 2022

Uiteindelijk is de consument bereid om de hoofdsom te betalen. Hij gaat evenwel niet akkoord om ook de kosten van het incassobureau te betalen.



27 | 12 | 2022

De onderneming aanvaardt het voorstel van de consument en laat de invorderingskosten vallen.



Consumenten
ombudsdienst

28 | 12 | 2022

De minnelijke schikking bestaat erin dat de consument de hoofdsom rechtstreeks voldoet aan de onderneming. De kosten van het incassobureau laat men vallen.



Aanbeveling

Sport-en vrijetijdsdiensten werken veelal met abonnementsformules. Vaak gaat het dan om contracten van bepaalde duur die stilzwijgend worden verlengd als de abonnementsperiode is verstreken. Hoe deze contracten stilzwijgend verlengd worden moet op de voorkant van het contract, duidelijk en in vette letters in een apart kader gedrukt worden. Deze verplichting mogen ondernemingen niet uit het oog verliezen.

Vervolgens vraagt de COD dat ook consumenten zelf nauwlettend zijn bij zowel het sluiten als het opzeggen van een contract. Ook (fitness)abonnementen zijn contracten die moeten nageleefd worden als ze rechtsgeldig werden afgesloten.



STERK OMBUDSWERK!

Consumenten en ondernemingen die een geschil op een snelle, goedkope en laagdrempelige manier willen oplossen kunnen daarvoor terecht bij 15 gekwalificeerde entiteiten, waaronder 10 ombudsdiensten. Elke dienst treedt op als onafhankelijke en onpartijdige tussenpersoon in zijn sector.

De overgrote meerderheid van de consumenten en ondernemingen vindt zijn weg rechtstreeks naar de bevoegde ombudsdienst. Consumenten en ondernemingen die niet weten waar ze hun geschil aanhangig kunnen maken, kunnen terecht bij de Consumentenombudsdienst, die het sluitstuk vormt van de buitengerechtelijke geschillenregeling in België.

De Consumentenombudsdienst is het contactpunt voor consumenten en ondernemingen voor alle vragen aangaande ADR (Alternative Dispute Resolution of buitengerechtelijke geschillenregeling). Elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil wordt door de COD in ontvangst genomen en na grondige analyse doorgestuurd naar de bevoegde gekwalificeerde entiteit, zoals ook de Consumentenombudsdienst er een is. Ten slotte behandelt de COD alle consumentengeschillen die hij aan geen andere gekwalificeerde entiteit kan overmaken, het betreft hier de zogenoemde residuaire geschillen.

Samen maken de ombudsmannen¹ van de gereguleerde sectoren en de Consumentenombudsdienst een groot verschil. In 2022 werden in totaal 76.202 dossiers ingediend. In 30.966 ontvankelijke dossiers werd een bemiddeling opgestart en dit resulteerde in een minnelijke oplossing tussen de partijen in 23.269 dossiers. Gemiddeld duurt een procedure bij een ombudsdienst 53 dagen².

De Consumentenombudsdienst pleegt ook overleg met de Europese collega's als lid van TRAVEL_NET, het netwerk van ADR-entiteiten uit de reissector en informeel met de residuaire ADR-entiteiten uit Duitsland, Oostenrijk en het Groothertogdom Luxemburg. In België is de COD lid van Ombudsman.be, het netwerk van Belgische ombudsdiensten Deze relaties dragen bij aan een betere werking van de COD.

SNEL, GRATIS EN DOELTREFFEND

Om het ombudswerk een nog breder draagvlak te geven, en beter bekend te maken bij het publiek schreven de sectorale ombudsdiensten een memorandum³ met zes aandachtspunten →

6 aandachtspunten

Elke bemiddelingsdienst moet sectordekkend zijn

De Consumentenombudsdienst als uniek loket

De aanbevelingen van een ombudsman verdienen weerklank

Buitengerechtelijke geschillenregeling bekender maken bij het grote publiek

Tijdige aanstelling en erkenning van de ombudsmannen

Raakvlak tussen justitie en economie vraagt om een constructief debat



¹ Energie, financiële diensten, telecommunicatie, treinreizigers, postdiensten en verzekeringen

² Omwille van de enorme toename in 2022 van het aantal dossiers bij de ombudsman energie bedroeg de gemiddelde behandelingstermijn van een energie-dossier 179 dagen.

³ Het memorandum kan u [hier](#) raadplegen.

LINKS NAAR DE ANDERE GEKWALIFICEERDE ENTITEITEN:

- Ombudsdienst voor Telecommunicatie
- Ombudsfm
- Ombudsman voor het Notariaat
- Ombudsman Verzekeringen
- Verzoeningscommissie Bouw
- Ombudsdienst voor Energie
- Geschillencommissie Reizen
- Ombudsman Poste
- Ombudsdienst Advocatuur
- Ombudsman voor de Handel
- Commissie voor arbitrage Consumenten en Textielverzorgers
- Ombudsman Gerechtsdeurwaarders
- Ombudsdienst voor de Treinreizigers

*"2.848 dossiers werden
via het unieke loket van de
Consumentenombudsdienst
doorverwezen naar de
bevoegde bemiddelingsdienst"*

North Gate II
Koning Albert II-laan 8 bus 1
1000 Brussel
ON: 0553.755.479

Telefoon 02/702.52.00
(elke werkdag tussen 09:00 en 12:00)

contact@consumentenombudsdienst.be
www.consumentenombudsdienst.be

