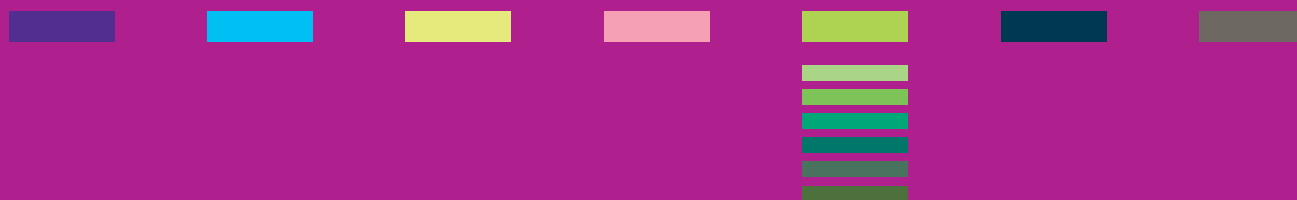
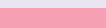
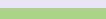
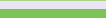
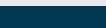


# JAARVERSLAG 2023



# INLEIDING

|                                                                                    |                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|   | KERNCIJFERS                                                             |
|   | TEAM                                                                    |
|   | BEGROTING 2023                                                          |
|   | VOORBEELDEN EN AANBEVELINGEN                                            |
|   | A. BOUW                                                                 |
|   | B. ONDERHOUD                                                            |
|   | C. TUINAANLEG                                                           |
|   | D. CRÊCHES                                                              |
|   | E. LUCHTVAART                                                           |
|   | F. MEUBELEN                                                             |
|   | STERK OMBUDSWERK!                                                       |
|  | LINKS NAAR DE ANDERE<br>GEKWALIFICEERDE ENTITEITEN<br>CONTACT / COLOFON |

In 2023 nam het aantal contacten met de Consumentenombudsdienst door zowel consumenten als ondernemingen aanzienlijk toe. Zelfs tijdens de coronacrisis, een periode waarin iedereen met moeilijkheden werd geconfronteerd, was er geen vergelijkbare piek. In totaal registreerden we 15.618 contactnames. In 4.419 dossiers startten we een bemiddelingsprocedure op tussen consument en onderneming, met als doel een minnelijke oplossing te bereiken. Dit is een stijging van 22 procent ten opzichte van 2022. Daarnaast verwezen we 3.504 dossiers door naar de bevoegde bemiddelingsdienst via het unieke loket van de Consumentenombudsdienst. In de overige gevallen ontvingen consumenten en ondernemingen gerichte informatie, zowel schriftelijk als telefonisch.

Deze opmerkelijke toename heeft verschillende oorzaken. De Consumentenombudsdienst zette in 2023 actief in op bekendheid bij consumenten, ondernemingen en het middenveld. De deelname aan de OmbudsTour in oktober 2023 was daarvan het beste voorbeeld. Daarnaast was de Consumentenombudsdienst zichtbaarder in de media. De meeste reclame maakt de Consumentenombudsdienst echter voor zichzelf door duurzame oplossingen te zoeken voor consumentengeschillen, op een snelle, gratis en laagdrempelige manier.

De Consumentenombudsdienst is van vele markten thuis en doet in dit jaarverslag een aantal gerichte aanbevelingen per sector. Ook presenteren we vier algemene aanbevelingen om het ombudswerk in België te versterken en de Consumentenombudsdienst verder uit te bouwen.

Een duidelijke structuur waarborgt zowel vandaag als in de toekomst de toegang tot een efficiënte en passende oplossing voor elk consumentengeschil. De Consumentenombudsdienst blijft zich inzetten om alternatieve geschillenregeling in België te promoten en te optimaliseren.

Nieuwe handtekeningen  
nog in te voegen

Cynthia Van der Linden  
Voorzitter Consumentenombudsdienst

David Wiame  
Ondervoorzitter Consumentenombudsdienst

# KERNCIJFERS

## 15618 CONTACTNAMES IN 2023

64%  
NL

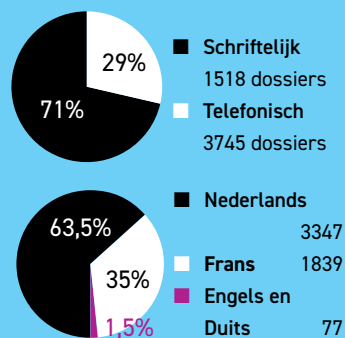
33%  
FR

3%  
EN+DU

### 5263

#### VRAGEN OM INFORMATIE

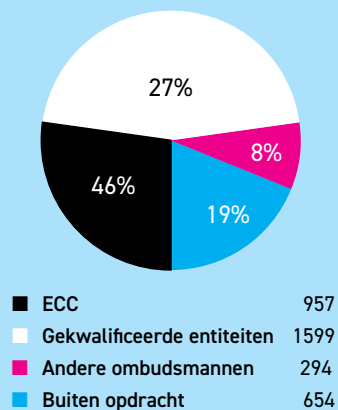
De COD informeert consumenten en ondernemingen over hun rechten en plichten, en in het bijzonder over de mogelijkheden tot buitengerechtelijke geschillenregeling.



### 3504

#### DOORVERWEZEN DOSSIERS

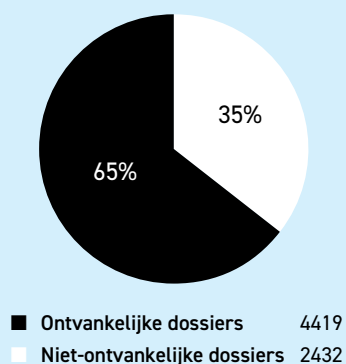
Indien mogelijk verwijzen wij de partijen door naar de bevoegde dienst. We sturen steeds de klacht door, nooit de klager. [MEER INFO](#)



### 6851

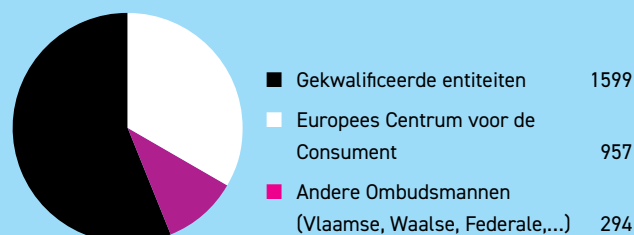
#### RESIDUAIRE DOSSIERS

De COD bemiddelt bij consumentengeschillen die hij niet aan een andere dienst kan overmaken, dat zijn dan de zogenoemde residuaire dossiers. [MEER INFO](#)



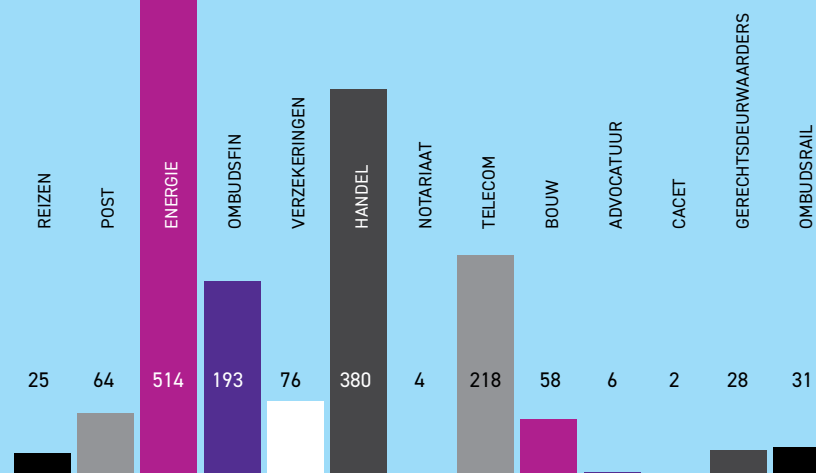
# KERNCIJFERS

**3504**  
DOORVERWEZEN  
DOSSIERS



Buiten opdracht hier niet toevoegen?

**1599**  
DOSSIERS VOOR  
GEKWALIFICEERDE  
ENTITEITEN



## Gekwalificeerde entiteiten

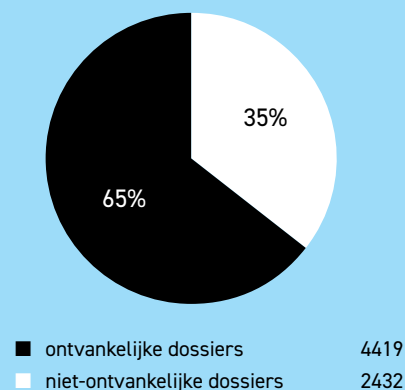
Gekwalificeerde entiteiten zijn private of door een publieke overheid opgerichte diensten die aan buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen doen en die voorkomen op de lijst die de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie opstelt en notificeert aan de Europese Commissie. Deze lijst valt **HIER** te raadplegen.

Gekwalificeerde entiteiten voldoen aan alle voorwaarden opgesomd in het KB van 16 februari 2015 en worden daar jaarlijks op gecontroleerd door de FOD Economie. Het betreft principes van onafhankelijkheid en onpartijdigheid, transparantie en toegankelijkheid, bekwaamheid, etc.

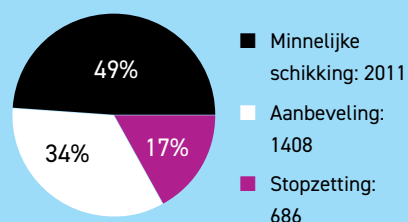
# KERNCIJFERS

**6851**  
RESIDUAIRE  
DOSSIERS

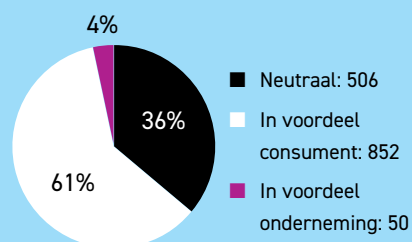
**4419**  
ONTVANKELIJKE  
DOSSIERS



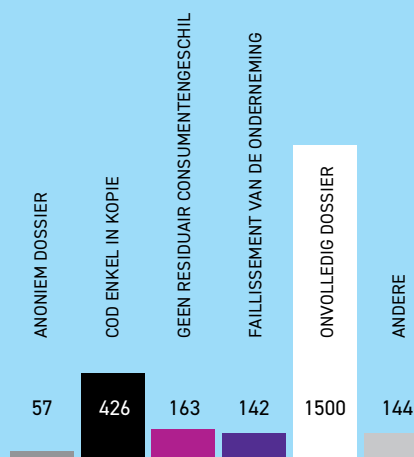
**4105**  
GESLOTEN  
RESIDUAIRE  
DOSSIERS



**1408**  
AANBEVELINGEN



NIET-ONTVANKELIJKE  
DOSSIERS:



De  
gemiddelde  
behandelings-  
termijn  
van een  
dossier bij de  
Consumenten-  
ombudsdienst  
in 2023  
bedroeg  
55 dagen.

# KERNCIJFERS

## TOP 10 SECTOREN

| NR. | SECTOR                                                | DOSSIERS |
|-----|-------------------------------------------------------|----------|
| 1   | Onderhoud en reparatie van de woning (diensten)       | 627      |
| 2   | Meubelen en stoffering                                | 603      |
| 3   | Onderhoud en reparatie van de woning (goederen)       | 570      |
| 4   | Grote huishoudelijke apparaten                        | 337      |
| 5   | ICT-goederen (informatie- en communicatietechnologie) | 305      |
| 6   | Kleding en schoenen                                   | 248      |
| 7   | Luchtvaartmaatschappijen                              | 225      |
| 8   | Diensten in verband met sporten en hobby's            | 216      |
| 9   | Elektronische artikelen (geen ICT)                    | 164      |
| 10  | Culturele en amusementsdiensten                       | 143      |

## TOP 10 CATEGORIEËN

| NR. | CATEGORIE                           | DOSSIERS |
|-----|-------------------------------------|----------|
| 1   | Niet geleverd / niet verleend       | 1192     |
| 2   | Wettelijke garantie niet toegekend  | 746      |
| 3   | Defect, veroorzaakte schade         | 575      |
| 4   | Dienst na verkoop                   | 485      |
| 5   | Product voldoet niet aan bestelling | 352      |
| 6   | Gedeeltelijke levering/uitvoering   | 276      |
| 7   | Ongerechtvaardigde factuur          | 245      |
| 8   | Ontbinding van het contract         | 224      |
| 9   | Onjuiste factuur                    | 182      |
| 10  | Betalingen (voorschotten etc...)    | 165      |



# TEAM





# BEGROTING 2023

## Ontvangstenbegroting 2023

Voor 2023 bestond het geraamde budget ten bedrage van € 1.080.558 uit de volgende onderdelen:

|                                                          |           |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| ■ Bijdrage sectorale ombudsdiensten <sup>1</sup>         | € 573.682 |
| ■ Bijdrage Federale Overheid                             | € 413.618 |
| ■ Bijdrage ondernemingen zonder gekwalificeerde entiteit | € 93.258  |

## Uitgavenbegroting 2023

De uitgavenbegroting 2023 bedroeg € 990.114 met de volgende onderverdeling:

|                      |           |
|----------------------|-----------|
| ■ Personeelsuitgaven | € 736.934 |
| ■ Werkingsuitgaven   | € 252.856 |
| ■ Kapitaaluitgaven   | € 323     |

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



# VOORBEELDEN EN AANBEVELINGEN



Consumenten  
ombudsdienst



A. BOUW  
B. ONDERHOUD  
C. TUINAANLEG  
D. CRÈCHES  
E. LUCHTVAART  
F. MEUBELN

# A. BOUW



28 | 03 | 2023

*"Wij betaalden bij aanvaarding van de offerte meteen de helft van het totaalbedrag, 1000 euro, maar na een half uurtje bedachten we ons en zegden het contact meteen weer op. We kregen 300 euro terug, maar vinden dat eerlijk gezegd wat weinig.*

*Wij willen nog 400 euro terugbetaald hebben. Ik heb dat duidelijk gemaakt maar de loodgieter wil daar niet op ingaan en zegt dat we geen recht hebben om überhaupt iets terug te krijgen."*



Consumenten  
ombudsdienst



17 | 04 | 2023

We bevestigen de goede ontvangst van de aanvraag en vragen de offerte op.



Consumenten  
ombudsdienst



25 | 04 | 2023

Wanneer we alle stukken hebben ontvangen, sturen we het dossier door naar de onderneming. We leggen uit wie we zijn, waarom de consument bij ons kwam aankloppen en vragen naar het standpunt van de onderneming.



01 | 06 | 2023

Na het versturen van een herinnering verwijst de onderneming naar de offerte en het akkoord dat ze bereikte met de consument over een terugbetaling van 300 euro.



14 | 06 | 2023

De consument zegt dat hij enkel akkoord ging met de 300 euro omdat de onderneming niet bereid was om een hoger bedrag terug te betalen. De consument wenst alsnog een extra terugbetaling van 400 euro.



Consumenten  
ombudsdienst



07 | 2023

Na onze bemiddeling zijn de partijen akkoord om de koek in twee delen: de onderneming betaalt 200 euro terug als de consument van alle verdere stappen afziet en dit geschil definitief wordt beëindigd.



Consumenten  
ombudsdienst



25 | 08 | 2023

De consument bevestigt ons dat hij de betaling ontving en wij sluiten het dossier op een positieve noot af. We stellen een minnelijke schikking op met daarin het bereikte akkoord.



## Aanbeveling

Ook in 2023 ontving de COD de meeste dossiers over de bouwsector. Nog meer dan in andere sectoren geldt hier dat goede en bindende afspraken noodzakelijk zijn en moeten nageleefd worden. Duidelijke afspraken vooraf over voorraden, leveringstermijnen en prijsstijgingen voorkomen verrassingen achteraf. Ook over betalingen moet duidelijkheid zijn: geen exuberante voorschotten of facturen die pas maanden later in de bus vallen. Anderzijds moeten ook consumenten goed beseffen dat gemaakte afspraken bindend zijn en dat contracten moeten nagekomen, en dus betaald, worden.



Consumenten  
ombudsdienst

## B. ONDERHOUD



20 | 03 | 2023

"Tijdens onze afwezigheid vorige winter gaven wij aan de onderneming de toestemming om ons appartement te betreden voor het onderhoud van onze verwarmingsinstallatie. Standaard staat onze thermostaat op 12°. Bij ons eerste bezoek aan het appartement op 7 januari, stelden wij vast dat de thermostaat op 19,5° stond. In die periode is er dus een verhoogd energieverbruik geweest door toedoen van de onderneming. Vermits ze de sleutel ontvingen via de syndicus wisten ze heel duidelijk dat er geen aanwezigheid zou zijn op het appartement. Bij het uitlezen van de tabellen bij de slimme meter van gas en elektriciteit konden we vaststellen dat er een meerverbruik was ten bedrage van 217 euro. Kunnen jullie ons helpen?"



Consumenten  
ombudsdienst



03 | 04 | 2023

Na de ontvangstbevestiging sturen we het dossier meteen door naar de onderneming.



Consumenten  
ombudsdienst



17 | 04 | 2023

De onderneming reageert niet. We nemen nogmaals contact op om haar kant van het verhaal te horen.



21 | 04 | 2023

De onderneming had al meerdere malen telefonisch contact met de consument. De techniek zou de verwarming bij aankomst en vertrek niet hoger hebben gezet en zij menen dan ook niet verantwoordelijk te zijn voor de extra kost die de consument heeft.



Consumenten  
ombudsdienst



05 | 2023

We bespreken het dossier nogmaals met de consument. In dit woord tegen woord geschil is er geen bewijs dat de onderneming

verantwoordelijk is voor het gestegen energieverbruik. De consument blijft het hier moeilijk mee hebben, maar is wel bereid een commerciële tegemoetkoming te aanvaarden.



05 | 06 | 2023

De onderneming is, uit commerciële overwegingen, bereid een terugbetaling te doen van 50 euro.



Consumenten  
ombudsdienst

30 | 06 | 2023

De consument gaat akkoord met deze tegemoetkoming en wij kunnen het dossier positief afsluiten.



## Aanbeveling

Wij stellen vast dat in vele dossiers de waarheid bij gebrek aan bewijs moeilijk te achterhalen valt of in het midden ligt. Als beide partijen blijven vasthouden aan hun standpunt, dan haalt niemand daar voordeel uit. Nochtans kunnen duurzame oplossingen gevonden worden wanneer beide partijen bereid zijn een stap in elkaars richting te zetten en wederzijdse toegevingen te doen.

Een constructieve medewerking aan een bemiddelingsdossier is echter een minimumvoorwaarde om een oplossing te bereiken.



Consumenten  
ombudsdienst

# C. TUINAANNEMING



05 | 05 | 2023

"Ik heb materiaal gekocht voor het plaatsen van een omheining. Bij de plaatsing bleek echter dat er van een bepaald stuk draad te weinig was. Ik heb toen bij een andere firma een extra rol aangekocht. Daar heb ik vastgesteld dat hun rollen veel goedkoper waren. Hierna heb ik aan de eerste onderneming gevraagd of ik hun rollen kan retourneren. De onderneming weigert de retour ondanks dat in de winkel wordt aangegeven dat uitzonderlijk 80% van het aankoopbedrag wordt terugbetaald indien de goederen in originele staat geretourneerd worden. Kunnen jullie me hierbij helpen?"



Consumenten  
ombudsdienst



09 | 05 | 2023

We nemen contact op met de onderneming.



10 | 05 | 2023

De onderneming gaat niet akkoord omdat ze nooit een bewijs ontving dat de consument bij een andere firma goedkopere rollen heeft aangekocht. De onderneming verwijst ook naar het bord in de winkel dat zegt dat het terugbrengen enkel mogelijk is in uitzonderlijke gevallen.



Consumenten  
ombudsdienst



17 | 05 | 2023

We melden aan de onderneming dat het bord in de winkel volgens ons niet voldoende duidelijk is. We wijzen erop dat wanneer er twijfel of onduidelijkheid bestaat omtrent een bepaling, de voor de consument meest gunstige interpretatie van toepassing is.



05 | 06 | 2023

De onderneming laat weten dat indien de consument een originele factuur kan voorleggen waarop dezelfde rollen aan een lagere

prijs worden aangerekend én indien de rollen nog intact zijn, de consument deze mag terugbrengen en ze 80% van de aankoopprijs zal crediteren.



Consumenten  
ombudsdienst



07 | 06 | 2023

We vragen de factuur op bij de consument en bezorgen het aan de onderneming. Ze gaat echter niet akkoord en vraagt om duidelijkere documenten.



28 | 06 | 2023

Na onze bemiddeling laat de onderneming weten dat de consument de rollen mag terugbrengen. Indien ze intact zijn zal hij een terugbetaling van 80% ontvangen.



15 | 07 | 2023

De consument laat weten dat ze de rollen teruggebracht heeft en alles goed is afgelopen.



## Aanbeveling

Voor overeenkomsten op afstand, bijvoorbeeld online, geldt er een herroepingsrecht. Dit betekent dat de consument binnen een termijn van 14 dagen kan beslissen om af te zien van de overeenkomst. Dit recht bestaat niet wanneer de aankoop in de winkel is gebeurd. Het is evenwel mogelijk dat de onderneming bepaalt dat de koper onder bepaalde voorwaarden wel kan afzien van de aankoop in de winkel. Hierbij is het dan belangrijk dat de voorwaarden zeer duidelijk geformuleerd zijn en niet vatbaar zijn voor interpretatie. In geval van twijfel of onduidelijkheid geldt namelijk de voor de consument meest gunstige interpretatie.



Consumenten  
ombudsdienst



# D. CRÈCHES



25 | 04 | 2023

*"Mijn contract met de kinderopvang werd in april van dit jaar verbroken wegens het niet tijdig betalen van de facturen. De kinderdagopvang heeft ook zes maanden opzeg aangerekend. De onderneming heeft reeds beroep gedaan op een gerechtsdeurwaarder. Ik wens een afbetalingsplan en de fiscale attesten."*



Consumenten  
ombudsdienst



04 | 05 | 2023

We vragen om een bewijs van communicatie tussen de consument en de kinderdagopvang en een kopie van de overeenkomst en de bijhorende algemene voorwaarden.



Consumenten  
ombudsdienst



29 | 06 | 2023

Eens we alle stukken hebben ontvangen, sturen we het dossier door aan de onderneming: we leggen uit wie we zijn en waarom de consument bij ons kwam aankloppen. We vragen naar haar standpunt.



03 | 07 | 2023

De kinderopvang geeft aan dat ze de consument meerdere kansen gaf om de facturen tijdig te betalen, maar dat haar geduld nu op is. We tonen begrip, maar vragen of er toch een minnelijke regeling te bereiken valt. We vragen ook om, conform de wet, de invorderingsprocedure te schorsen zolang de procedure bij ons loopt.



Consumenten  
ombudsdienst

07 | 2023

Tijdens onze bemiddeling stelt de kinderopvang uiteindelijk voor om de opzegtermijn te verminderen van zes naar drie maanden en een afbetalingsplan van 30 maanden op te stellen.



26 | 07 | 2023

De consument gaat hiermee akkoord en ondertekent het afbetalingsplan. De onderneming stuurt de fiscale attesten door. Alle partijen zijn tevreden met deze oplossing.



## Aanbeveling

Contracten moeten gerespecteerd worden. Dit zakelijke principe geldt ook voor heel menselijke contracten, zoals voor de opvang van baby's, peuters en kleuters. Ook deze contracten kunnen niet zomaar eenzijdig worden opgezegd. In zo'n geval moeten emoties even wijken zodat het contract correct kan worden beëindigd.

De wetgeving voorziet dat ondernemingen hun invorderingsprocedure schorsen zolang de bemiddelingsprocedure loopt. Dit principe moet gerespecteerd worden door de ondernemingen. Het is immers niet mogelijk om op een constructieve manier naar een oplossing te zoeken als de aanmaningen bij de consument in de bus blijven vallen.



Consumenten  
ombudsdienst

# E. LUCHTVAART



18 | 07 | 2023

*"Tijdens een reis naar Oeganda werd ons gezin van 6 personen ten onrechte geweigerd om in te checken. We hebben uiteindelijk twee businessclass-tickets moeten boeken voor de volgende dag voor in totaal 3.668,37 euro. We vragen om terugbetaling van deze twee tickets en om een compensatie voor de geleden morele schade."*



19 | 07 | 2023

We bevestigen de goede ontvangst van het dossier, sturen het door naar de onderneming en vragen haar standpunt.



29 | 08 | 2023

Na een herinnering antwoordt de maatschappij dat ze slechts één ticket kan terugvinden voor businessclass en vraagt om bewijs van de consument omtrent het andere ticket.



01 | 09 | 2023

De consument bezorgt ons de gevraagde informatie, die wij dan overmaken aan de luchtvaartmaatschappij.



25 | 09 | 2023

*"Na een nieuwe evaluatie van het dossier is gebleken dat problemen tijdens het inchecken ertoe hebben geleid dat de passagiers hun vlucht hebben gemist. Deze instapweigering was onterecht en wij wensen ons hiervoor ook te excuseren. Conform de geldende regelgeving willen wij een compensatie van 600 euro per persoon overmaken. Deze betaling zal binnen afzienbare tijd worden overgemaakt."*



25 | 09 | 2023

Wij maken dit standpunt over aan de consument maar deze is niet tevreden. Hij wenst de totaalkost van de tickets in businessclass te recupereren. We laten dit ook zo weten aan de onderneming.



03 | 10 | 2023

De luchtvaartmaatschappij onderzoekt het dossier opnieuw en gaat finaal akkoord voor een volledige terugbetaling van de businessclasstickets.



16 | 10 | 2023

Beide partijen gaan akkoord met de uitkomst van de bemiddeling.



## Aanbeveling

De medewerking van luchtvaartmaatschappijen aan de bemiddelingsprocedure bij de COD is de afgelopen jaren gevoelig verbeterd en dat verdient een pluim.

We merken helaas ook geregeld dat maatschappijen zich te vaak en te snel beroepen op overmacht of buitengewone omstandigheden om een compensatie zoals voorzien in de wetgeving niet te hoeven uitbetalen. De luchtvaartmaatschappij moet echter zelf het bewijs leveren dat deze omstandigheden niet voorkomen hadden kunnen worden, zelfs als alle redelijke maatregelen waren genomen. En dat moeten ze soms schuldig blijven.



## F. MEUBELEN



01 | 05 | 2023

*"In november 2022 kochten wij een zetel en betaalden daarvoor 6500 euro + 1000 euro voor de terugname van onze oude zetel. Bij de eerste levering in februari werd de foute zetel geleverd. Bij de levering van de correcte zetel bleek deze verschillende gebreken te vertonen. We vroegen toen reeds om een terugbetaling, maar de onderneming wou deze gebreken herstellen. Na drie interventies bleek dat helaas niet te lukken. De techniker heeft ten slotte foto's genomen van de zetel, is vertrokken en sindsdien hebben we niets meer van hen vernomen. Wij vragen de terugname van de zetel en een terugbetaling van 7500 euro."*



Consumenten  
ombudsdienst



02 | 05 | 2023

We sturen het dossier door naar de onderneming en vragen haar standpunt.



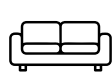
09 | 05 | 2023

De onderneming bevestigt dat er een aantal zaken verkeerd zijn gelopen tijdens en ook na de levering, maar dat volgens de techniker alle problemen werden opgelost. De terugname en volledige terugbetaling is voor haar een brug te ver. Ze stelt een terugbetaling van 5500 euro voor, gelet op het gebruik dat de consument al heeft kunnen maken van de zetel.



12 | 05 | 2023

De consument is helemaal niet tevreden met dit voorstel omdat de oorsprong van het probleem bij de onderneming ligt. Hij doet een tegenvoorstel: ofwel een schadevergoeding van 2500 euro ofwel de omruiling van de zetel voor een nieuwe.



Consumenten  
ombudsdienst

17 | 05 | 2023

De onderneming gaat akkoord met een terugbetaling van 2500 euro, op voorwaarde dat de consument afziet van enig beroep op de wettelijke garantie in de toekomst. Wij leggen uit dat de wettelijke garantie niet kan worden wegbedongen.



09 | 06 | 2023

De consument deelt ons mee dat hij het afgesproken bedrag heeft ontvangen en dat het dossier mag worden afgesloten.



## Aanbeveling

De wettelijke garantie is van dwingend recht en kan niet worden wegbedongen, ook niet door dat zo te voorzien in de algemene voorwaarden. De wettelijke garantie voorziet in herstel of vervanging en ten slotte ook in terugbetaling indien de eerste twee moeilijk of onredelijk zouden zijn. Ook al is de relatie tussen de partijen soms stroef, we zullen altijd eerst nagaan in welke mate herstel of vervanging mogelijk is alvorens een terugbetaling voor te stellen.



Consumenten  
ombudsdienst

# STERK OMBUDSWERK!

Consumenten en ondernemingen die een geschil op een snelle, goedkope en laagdrempelige manier willen oplossen, kunnen daarvoor terecht bij 14 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.

Aan het hoofd van de Consumentenombudsdienst staat geen ombudsman, wel een directiecomité dat bestaat uit tien ombudsmannen uit de zes gereguleerde sectoren.<sup>2</sup> De Consumentenombudsdienst overlegt ook regelmatig met de Europese collega's als lid van TRAVEL\_NET, het netwerk van ADR-entiteiten uit de reissector en met de residuaire ADR-entiteiten uit Duitsland, Oostenrijk en het Groothertogdom Luxemburg. In België is de COD lid van Ombudsman.be, het Belgische netwerk van de ombudsmannen. Deze relaties dragen bij tot een betere werking van de COD.

Om het ombudswerk een nog breder draagvlak te geven, en beter bekend te maken bij het publiek schreven de sectorale ombudsdiensten een nieuw memorandum<sup>3</sup> met vier aandachtspunten:

**1. Iedere belangrijke economische sector heeft zijn eigen gekwalificeerde entiteit.**

De Consumentenombudsdienst moet zijn residuair karakter behouden, maar kan nieuwe gekwalificeerde entiteiten begeleiden bij de opstart met kennis en expertise.

**2. De burger heeft recht op een sterke Consumentenombudsdienst. Dit houdt in dat deze beschikt over:**

- a. een gezicht: de Consumentenombudsman,
- b. een onafhankelijke, autonome en efficiënte structuur,
- c. een financiering aangepast aan zijn behoeften en
- d. een betere bekendheid bij de economische spelers.

**3. Een medewerkingsplicht voor ondernemingen aan buitengerechtelijke geschillenregeling is de beste garantie op oplossingen.**

De adviezen van ombudsmannen zijn niet bindend voor de ondernemingen, maar hun medewerking moet afdwingbaar zijn.

**4. Ombudsmannen en gekwalificeerde entiteiten worden betrokken bij regelgevende initiatieven die hun diensten aanbelangen.**

Als voorbeeld: de omzetting van de aangepaste ADR-richtlijn of van de richtlijn representatieve vorderingen moet in samenspraak gebeuren.

Om het ombudswerk een nog **breder draagvlak** te geven, en beter bekend te maken bij het publiek schreven de sectorale ombudsdiensten een **nieuw memorandum met vier aandachtspunten.**

<sup>2</sup> Energie, financiële diensten, telecommunicatie, treinreizigers, postdiensten en verzekeringen

<sup>3</sup> Het memorandum kan u terugvinden op onze website.

# LINKS NAAR DE ANDERE GEKWALIFICEERDE ENTITEITEN:

- [Ombudsdienst voor Telecommunicatie](#)
- [Ombudsman in financiële geschillen](#)
- [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](#)

*"3.504 dossiers werden via 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)

[www.consumentenombudsdienst.be](http://www.consumentenombudsdienst.be)

