

Persbericht

Jaarverslag Consumentenombudsdienst 2016

Brussel, 21 september 2017

De Consumentenombudsdienst (hierna COD) ontving 7105 dossiers gedurende z'n eerste volledige werkjaar. De COD bestaat immers pas sinds juni 2015. Van deze dossiers waren 69% Nederlandstalig en 31% Franstalig.

De Consumentenombudsdienst heeft een driedelige taak. Ten eerste dient hij consument en onderneming te informeren, in het bijzonder over de verschillende mogelijkheden rond alternatieve geschillenbeslechting. Ten tweede dient hij, indien mogelijk de consument door te verwijzen naar de bevoegde diensten. Pas indien dat laatste niet mogelijk zou zijn, bestaat zijn derde en laatste taak uit het bemiddelen bij residuaire consumentengeschillen. Al deze taken zijn voor de Consumentenombudsdienst even belangrijk. Van de 7105 dossiers die de COD in 2016 behandelde vielen er 4342 binnen zijn residuaire bevoegdheid. Het merendeel van de dossiers (86%) die niet binnen zijn bevoegdheid vielen kon de COD succesvol doorverwijzen naar een andere bevoegde dienst.

Uiteindelijk kon de COD 2605 ontvankelijke dossiers afsluiten in 2016. Bij de helft daarvan werd een minnelijke schikking bereikt en kon het dossier afgesloten worden met een voor beide partijen aanvaardbare oplossing. Bij 13% van de dossiers trok de consument zich terug tijdens de procedure en dienden we de bemiddeling stop te zetten. Ten slotte stelden wij voor 37% van de dossiers die we in 2016 konden afsluiten een aanbeveling op. Een aanbeveling kwam er telkens wanneer het onmogelijk bleek om een voor beide partijen billijke oplossing te vinden.

Hoewel de resultaten, gelet op de relatieve onbekendheid van de dienst en de diversiteit van de geschillen erg goed te noemen zijn, zijn deze ook vatbaar voor verbetering. De COD merkt dat vaak de juiste perceptie ontbreekt bij ondernemingen om tot een minnelijke schikking te komen. Deze perceptie moet veranderen. De COD is niet de advocaat van de consument doch een onafhankelijke en onpartijdige autonome dienst. Wij streven steeds naar een kwalitatieve dienstverlening voor beide partijen. Anderzijds mag en kan de consument niet verwachten dat wij te allen prijze zijn zaak zullen verdedigen en het door hem geleden nadeel altijd zal vergoed worden na een beroep op de COD.

Een geslaagde bemiddeling is pas mogelijk bij een constructieve medewerking van de verschillende partijen. Het is essentieel dat beide partijen bereid zijn om tot een oplossing te komen en hiervoor eventueel water bij de wijn willen doen. Een goedwerkende buitengerechtelijke geschillenregeling is in het voordeel van zowel de consument als de onderneming en bij uitbreiding van de gehele Belgische economie. Door een snelle, laagdrempelige en gratis dienstverlening worden vaak kleine frustraties weggewerkt en dit verhoogt het vertrouwen tussen de economische actoren.

De moeilijkheden waar de COD in 2016 het vaakst mee werd geconfronteerd, waren, net als het jaar voordien, geschillen die draaiden rond de garantie. Om precies te zijn 839. Er heerst nog veel onwetendheid over de garantieregeling. Zo kennen vaak consument noch onderneming de draagwijdte van de regel die de bewijslast omkeert in de eerste zes maanden na aankoop van het product en worden nog al te vaak de wettelijke garantie en de commerciële garantie door elkaar gehaald.

Vaak hebben wij moeten vaststellen dat het recht op de garantie ontzegd wordt op basis van onduidelijke herstel- of expertiserapporten, bv. omtrent valschade of oxidatie. Verkeerd gebruik is moeilijk te weerleggen door de consument. Hoe bewijs je bijvoorbeeld dat een elektronisch apparaat niet werd blootgesteld aan water? Ondernemingen blijven te vaag in hun rapporten en bieden de consument onvoldoende de mogelijkheid om deze argumenten te weerleggen.

Ook herstellingen die gebeuren onder garantie genereren klachten. Wanneer consumenten te goeder trouw hun defecte goederen binnenbrengen ter herstelling, worden zij dikwijls niet veel later geconfronteerd met onverwachte kosten. Consumenten moeten soms betalen om hun goederen te kunnen recupereren, en dat is vaak strijdig met de wettelijke regels.

Ondanks de duidelijke wetgeving, vraagt de Consumentenombudsdienst aandacht voor transparantie omtrent de toepassing ervan. Expertiseverslagen moeten begrijpbaar en toegankelijk zijn voor de consument. Eveneens moet duidelijk zijn wie het expertiseverslag opmaakt. Ten slotte moet ook de precontractuele informatieplicht aangaande de prijs en eventuele andere aspecten van expertise en herstel duidelijk worden gecommuniceerd aan de consument.

Meer informatie over de Consumentenombudsdienst, alsook het jaarverslag zelf, is te vinden op www.consumentenombudsdienst.be

Contactpersoon:

Pieter-Jan De Koning – Operationeel Manager Consumentenombudsdienst