

Persbericht

09/06/2016

De Consumentenombudsdienst publiceert haar eerste jaarverslag

Het eerste jaarverslag wordt gepubliceerd op 9 juni 2016 en blikt terug op de eerste zeven maanden van de Consumentenombudsdienst na de opstart op 1 juni 2015. De Consumentenombudsdienst ontving in 2015 over een periode van zeven maanden 2.921 klachten, waarvan 69% in het Nederlands en 31% in het Frans.

Aantal behandelde klachtendossiers

2.174 van deze 2.921 klachten vielen ook effectief binnen de wettelijke bevoegdheden van de Consumentenombudsdienst en werden intern behandeld. De resterende 747 ingediende klachten werden in de meeste gevallen doorverwezen naar de bestaande gekwalificeerde bemiddelingsentiteiten, zoals de Geschillencommissie Bouw en de Geschillencommissie Reizen, en naar het Europees Centrum voor de Consument (bij consumentengeschillen voor ondernemingen in het buitenland). Bij een minderheid ging het niet om een consumentengeschil.

Voornaamste klachten van consumenten over garantie

De ontvangen klachten die binnen de bevoegdheid van de Consumentenombudsdienst vallen, hebben voornamelijk betrekking op volgende sectoren:

- ICT-goederen: 12%
- Uitgevoerde werken voor het onderhoud en de reparatie van de woning: 9%
- Aankopen voor het onderhoud en reparatie van de woning: 9%
- Meubels: 8%

De grootste probleemcategorie binnen de behandelde klachtendossiers betreft garantiengeschillen: 409 klachtendossiers (19%). Dit type geschil werd voornamelijk gericht aan Media Markt. In de lijst met ondernemingen vinden we Media Markt ook terug op de eerst plaats met in totaal 67 klachtendossiers. Op de tweede plaats in de lijst staat Vanden Borre met in totaal 33 klachten, gevolgd door Krëfel met 31 klachten

Minnelijke schikking voor ongeveer de helft van de dossiers

Op het einde van 2015 werd bijna 60% van de klachten afgesloten. In bijna de helft van de gevallen (48,5%) werd het dossier ook afgesloten met een minnelijke schikking. 13% van de consumenten besliste de bemiddeling tijdens de procedure zelf stop te zetten. In 38,5% van de gevallen kon een minnelijke schikking niet meer bereikt worden en ging de Consumentenombudsdienst over tot het opstellen van een aanbeveling.

Meer details rond de klachtenbehandeling en de interne structuur van de Consumentenombudsdienst kunnen nagelezen worden in het jaarverslag via deze link:

<http://www.consumentenombudsdienst.be/nl/downloads/jaarverslag-cod-2015>

Einde persbericht

Over ons:

De Consumentenombudsdienst is een autonome openbare dienst die van start ging op 1 juni 2015 en de volgende taken uitvoert:

1. consumenten en ondernemingen informeren over hun rechten en plichten, en in het bijzonder over de mogelijkheden om consumentengeschillen buitengerechtelijk te regelen;
2. elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst nemen en deze, indien nodig, overmaken aan de bevoegde gekwalificeerde entiteit;
3. zelf tussenkomen bij elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een geschil waarvoor geen andere entiteit bestaat.

Perscontact:

Luc Tuerlinckx

Voorzitter van het Directiecomité

0471 69 99 91

Philippe Devuyst

Ondervoorzitter van het Directiecomité

0471 69 99 91