

Ervaringen en verwachtingen van consumenten over de Consumentenombudsdienst / Service de Médiation pour le Consommateur

Onderzoek naar onvolledige dossiers

Biard A., Voet S., Hanemaaijer K., van Gelder E.

Juli 2019

Sinds de aanvang van zijn activiteiten in juni 2015 heeft de Consumentenombudsdienst (COD) te maken met een toenemend aantal onvolledige, door consumenten ingediende dossiers. Deze dossiers worden gesloten voordat een buitengerechtelijke bemiddelingsprocedure van start kon gaan. In dit onderzoek wordt gekeken naar de oorzaken van deze onvolledige dossiers. Het doel ervan is de verwachtingen en houding van consumenten die zich tot de COD wenden beter te kaderen. Het onderzoek is gebaseerd op een online vragenlijst die in januari 2019 naar 1.606 consumenten werd verstuurd en door een deel van hen anoniem werd ingevuld. Deze vragenlijst werpt meer licht op de verwachtingen van consumenten, over de mate waarin zij bekend zijn met het werk en de taken van de COD, evenals over de kwaliteit en de effectiviteit van de aan hen verstrekte informatie. Het onderzoek laat eveneens zien om welke redenen consumenten ervoor kiezen om het ingezette proces niet verder te zetten. Deze zijn van technische, bewijs-, relationele of zelfs psychologische aard. Dit rapport formuleert tot slot verschillende praktische aanbevelingen ter verbetering van het functioneren van de COD, te weten: het beter informeren van consumenten over wat ze mogen verwachten van de tussenkomst van de COD om op die manier beter in te spelen op hun verwachtingen, een beter contact creëren tussen de COD en consumenten na indiening van hun verzoek en het streven naar meer transparantie van het volledige behandelingsproces van hun dossier.

1. Inleiding	3
• De taken van de Consumentenombudsdienst	3
• De kwestie van de onvolledige dossiers	3
2. Doelstellingen van het onderzoek	5
3. Methode	5
• Aan 1.606 consumenten is een online vragenlijst verstuurd	5
• Methodologische beperkingen	5
4. Deelnemersprofiel	6
5. Resultaten	8
6. Analyse	18
• Beeld van de COD en verwachtingen van consumenten	18
• Eerste doorverwijzing naar de COD en informatie over de aangeboden diensten	18
• Besluit van consumenten om de aangevangen procedure niet verder te zetten	19
• Suggesties van consumenten ter vergemakkelijking van het werk van de COD	19
7. Aanbevelingen	19
• Betere informatie en doelmatigere doorverwijzing bij aanvang om de verwachtingen van de consumenten beter te beheersen	19
• Nauwer contact tussen de COD en de consumenten vanaf de toezending van hun verzoek 21	
• Meer transparantie over het behandelingsproces van dossiers	22
8. Samenvatting van de aanbevelingen	23
<i>Bijlage 1: Email van COD aan consumenten met een onvolledig dossier</i>	<i>24</i>
<i>Bijlage 2: Brief van COD (Franse en Nederlandse versie)</i>	<i>25</i>
<i>Bijlage 3: Gedetailleerde antwoorden</i>	<i>27</i>

1. Inleiding

- **De taken van de Consumentenombudsdienst**

De Consumentenombudsdienst (hierna: 'COD') is een autonome openbare dienst, opgericht door de wet van 4 april 2014. Deze wet zette de Europese richtlijn 2013/11/EU betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen om in Belgisch recht. De bepalingen over de COD zijn vastgelegd in Boek XVI van het Wetboek van economisch recht. De COD heeft een driedelige taak:

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, doorsturen naar een andere ter zake bevoegde en bekwame entiteit of ze zelf behandelen; en
3. zelf tussenkomen bij elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een geschil waarvoor geen andere entiteit bevoegd is (in juni 2019 had de FOD Economie 15 entiteiten voor de buitengerechtelijke regelingen van consumentengeschillen erkend die actief zijn in verschillende economische sectoren)¹.

De diensten van de COD zijn gratis voor consumenten. De dienst is sinds 1 juni 2015 actief.

- **De kwestie van de onvolledige dossiers**

Wanneer het door een consument ingediende dossier onvolledig is, voert de COD eerst een grondige analyse uit. Om als volledig aangemerkt te kunnen worden, moet het dossier een beknopte en heldere beschrijving van het probleem bevatten en een voorstel tot oplossing, gegevens aan de hand waarvan de onderneming geïdentificeerd kan worden (naam, adres, ondernemingsnummer, enz.) en het bewijs dat de consument eerst contact heeft proberen op te nemen met de onderneming om een oplossing voor het geschil te vinden. Naargelang het geval kan er ook aanvullende informatie nodig zijn (bijvoorbeeld een aankoopbewijs als het probleem betrekking heeft over de toepassing van de garantie). Wanneer de COD bij de intake van het dossier vaststelt dat er informatie of stukken ontbreken, neemt de dienst contact op met de consument. Dit gebeurt door toezending van een geautomatiseerd standaard-e-mailbericht (*bijlage 1*), met daarbij als bijlage een brief in Pdf-formaat (*bijlage 2*). De consument wordt meegedeeld dat hij over een termijn van 10 dagen beschikt om zijn dossier aan te vullen. Doet hij dat niet, dan wordt het dossier gesloten.

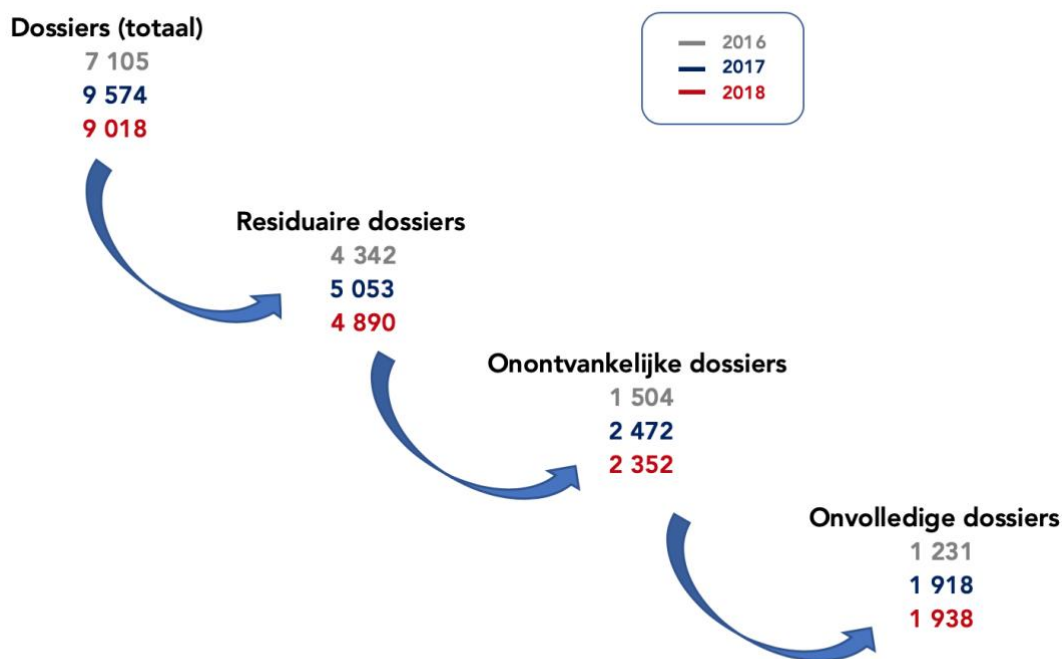
Bij sommige dossiers is de COD in staat de andere partij te identificeren aan de hand van de door de consument verstrekte informatie. De vraag rijst dan of de COD contact mag opnemen met de onderneming om de ontbrekende informatie zelf te verzamelen. Uit vrees dat deze handelwijze verkeerd begrepen kan worden door de ondernemingen - die dit zouden kunnen opvatten als een signaal dat de COD hoofdzakelijk de belangen van consumenten verdedigt en dus bevooroordeeld is - heeft de COD ervoor gekozen om zich niet tot de tegenpartij te wenden in geval van ontbrekende informatie. Hij wil zijn imago van onpartijdige derde immers vrijwaren.

Sinds de aanvang van zijn activiteiten heeft de COD te maken gehad met een steeds groeiend aantal onvolledige dossiers. In 2018 betrof dit 39,6% van alle ontvangen residuaire dossiers² en 82,3% van alle niet-ontvankelijke dossiers. De COD benadrukte het als volgt in zijn jaarverslag 2018: "*helaas*

¹ Lijst van de entiteiten die door de FOD Economie erkend zijn : <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Entreprises/Buitengerechtelijke-regeling-consumentengeschillen-lijst-gekwalficeerde-entiteiten.pdf> (mei 2019).

² Residuaire dossiers zijn dossiers die niet kunnen worden doorgestuurd naar een andere gekwalificeerde entiteit.

blijven veel dossiers onvolledig en worden ze gesloten zonder dat een effectieve bemiddeling wordt opgestart. Naar de reden hiervan blijft het gissen".³ Het aantal onvolledige dossiers vormt een aanzienlijke belasting voor de COD die over een beperkt aantal mensen en middelen beschikt (op 1 april 2019 telde de COD 6 dossierbehandelaars op een team van in totaal 11 personen).⁴ In bredere zin roept deze situatie ook vragen op over de motieven en verwachtingen van consumenten die contact opnemen met de COD.



Statistieke: COD – Jaarverslag 2018

³ COD Jaarverslag 2018, p.21

⁴ COD Jaarverslag 2018, p.15

2. Doelstellingen van het onderzoek

Dit onderzoek is uitgevoerd door de COD in samenwerking met onderzoekers van de Erasmus Universiteit uit Rotterdam en de KU Leuven (hierna: 'het universitaire team').⁵ Het onderzoek streeft drie doelstellingen na:

- inzicht krijgen in de oorzaken van de onvolledige dossiers en achterhalen waarom consumenten niet gereageerd hebben op de brief van de COD waarin zij uitgenodigd werden om de noodzakelijke ontbrekende informatie te verstrekken;
- in meer algemene zin inzicht krijgen in de ervaringen en de verwachtingen van consumenten wanneer zij zich tot de COD wenden; en
- aanbevelingen formuleren om het functioneren van de COD in de toekomst te verbeteren.

Dit onderzoek maakt deel uit van een door de Europese Onderzoeksraad gefinancierd onderzoeksproject gericht op innovatie op het gebied van toegang tot de civiele rechtspraak (project *Building EU Civil Justice 2017-2022, ERC-consolidator Grant n° 726032*, www.euciviljustice.eu) en in het bijzonder de ontwikkeling van methoden voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen in Europa en de invloed daarvan op het gedrag van consumenten. De publicaties over dit onderzoek zijn beschikbaar op: www.euciviljustice.eu/en/publications.

3. Methode

- **Aan 1.606 consumenten is een online vragenlijst verstuurd**

In de winter van 2018 hebben de COD en het universitaire team samen een vragenlijst met 16 vragen opgesteld die beschikbaar was in het Frans, Nederlands en Engels. Begin januari 2019 heeft de COD per e-mail 1.606 consumenten benaderd die gedurende het jaar 2018 een onvolledig dossier hadden ingediend. Het e-mailbericht bevatte een link die de consumenten leidde naar de online enquête in de taal van hun keuze. Deze werd gehost door het platform Qualtrics. De COD heeft daarna in de maand januari 2019 twee herinneringsmails gestuurd. Iedere deelnemer kon slechts eenmaal de vragenlijst beantwoorden. De enquête is begin februari 2019 gesloten. De participatiegraad bedroeg 21% (in totaal 341 ontvangen antwoorden). We wijzen er echter op dat dit percentage ook per gestelde vraag wisselt. De deelnemers waren niet verplicht om op alle vragen in de enquête te antwoorden, waardoor de participatiegraad bij sommige vragen lager was (zie *bijlage 2* voor de details van de antwoorden en de participatiegraad per vraag). Op 29 april 2019 heeft het universitaire team de resultaten van de enquête voorgesteld aan het Directiecomité van de COD, bestaande uit vertegenwoordigers van de ombudsdienst voor telecomunicatie, de ombudsdienst voor de postsector, de ombudsdienst voor energie, de ombudsdienst voor treinreizigers, de ombudsdienst voor verzekeringen en de ombudsdienst voor financiële diensten.

- **Methodologische beperkingen**

De COD en het universitaire team hebben veel aandacht besteed aan het aantal gestelde vragen in de enquête. Er werd met name besloten om het aantal vragen te beperken om de deelnemers niet te ontmoedigen en het afhaakrisico te beperken. Sommige discussiepunten zijn daardoor niet aan de

⁵ Wij danken Pieter-Jan de Koning en Peter Caluwé alsmede het COD team voor hun ondersteuning gedurende dit onderzoek

orde gekomen in deze vragenlijst. Deze kunnen eventueel het voorwerp uitmaken van toekomstig onderzoek. Overigens brengt een online vragenlijst als onderzoeksmethode verschillende methodologische beperkingen met zich mee. De wijze van formulering van een vraag of de keuze van de vooraf opgestelde antwoorden kunnen bijvoorbeeld bij de deelnemers de indruk wekken dat hun reactie in een bepaalde richting geduwd wordt. De vragen kunnen ook per deelnemer verschillend begrepen of geïnterpreteerd worden. Aangezien de vragenlijst beschikbaar was in drie talen, kunnen tot slot de verschillen in terminologie een rol spelen in de verkregen antwoorden. Om de deelnemers zo veel mogelijk ruimte te geven en hen de gelegenheid te bieden om zich vrij te uiten, zijn er bij 11 (van de in totaal 16) vragen vrije antwoordvelden opgenomen.

Tot slot is het van belang te wijzen op de kenmerken van de groep consumenten die benaderd is in het kader van dit onderzoek. Het betreft immers een beperkt deel van het totaal aantal consumenten die een dossier naar de COD hebben gestuurd in 2018 (het totaal aantal dossiers bedroeg 9.078). Aangezien deze consumenten benaderd zijn omdat zij de procedure hebben stopgezet, betreft het hoe dan ook een categorie die een ongunstige ervaring heeft gehad met de COD of die ten minste teleurgesteld is over de aangeboden diensten. Het doel van dit onderzoek was precies om te kijken naar dit vrij specifieke consumentenprofiel. Dit onderzoek pretendeert dus niet representatief te zijn voor alle consumenten die in 2018 een beroep hebben gedaan op de COD.

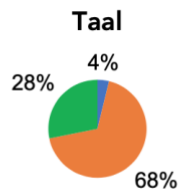
4. Deelnemersprofiel

68% van de deelnemers heeft de enquête in het Nederlands ingevuld, 28% in het Frans en 4% in het Engels (ter vergelijking is het goed om te benadrukken dat 71% van alle in 2018 door de COD geregistreerd dossiers in het Nederlands was tegen 29% in het Frans).⁶ De verzamelde gegevens met betrekking tot het profiel van de deelnemers hadden betrekking op de leeftijdscategorie, het geslacht en de provincie waar zij wonen. Er zijn geen gegevens verzameld waarmee consumenten individueel geïdentificeerd of getraceerd kunnen worden.

De meerderheid van de personen die aan deze enquête heeft deelgenomen...

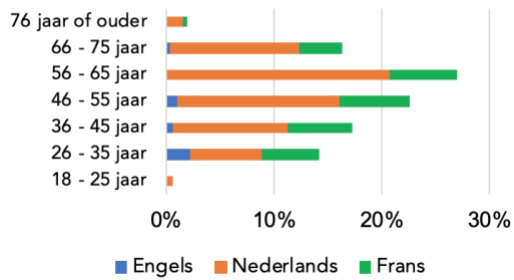
- is van het mannelijke geslacht;
- behoort tot de leeftijdscategorieën '56-65 jaar', en '46-55' jaar; en
- woont in de provincie Antwerpen (1), Oost-Vlaanderen (2), Vlaams-Brabant (3) of het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (4).

⁶ COD Jaarverslag 2018, p.6

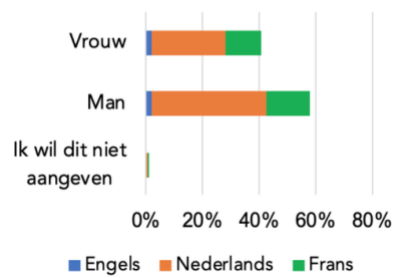


■ Engels ■ Nederlands ■ Frans

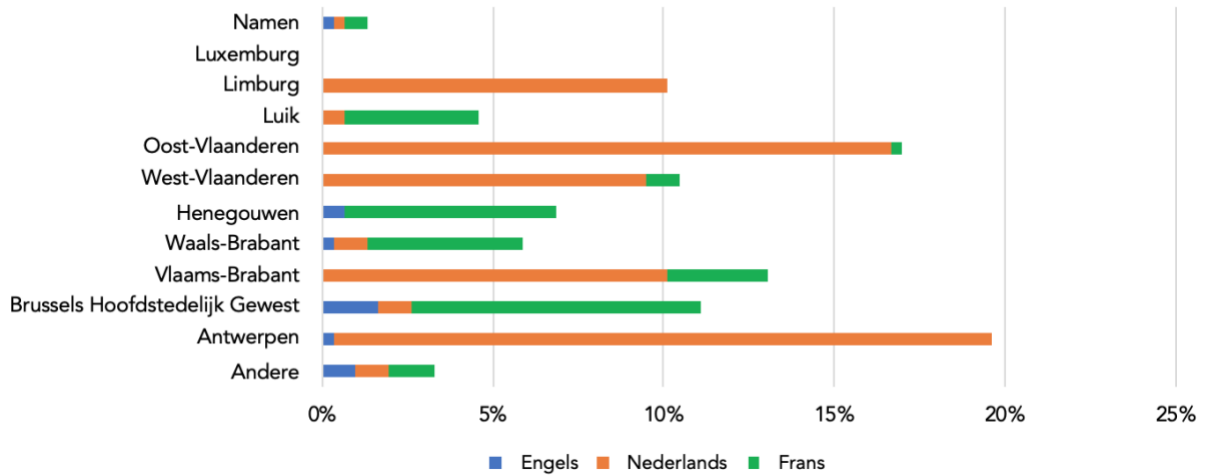
Leeftijd



Geslacht



Provincie



5. Resultaten

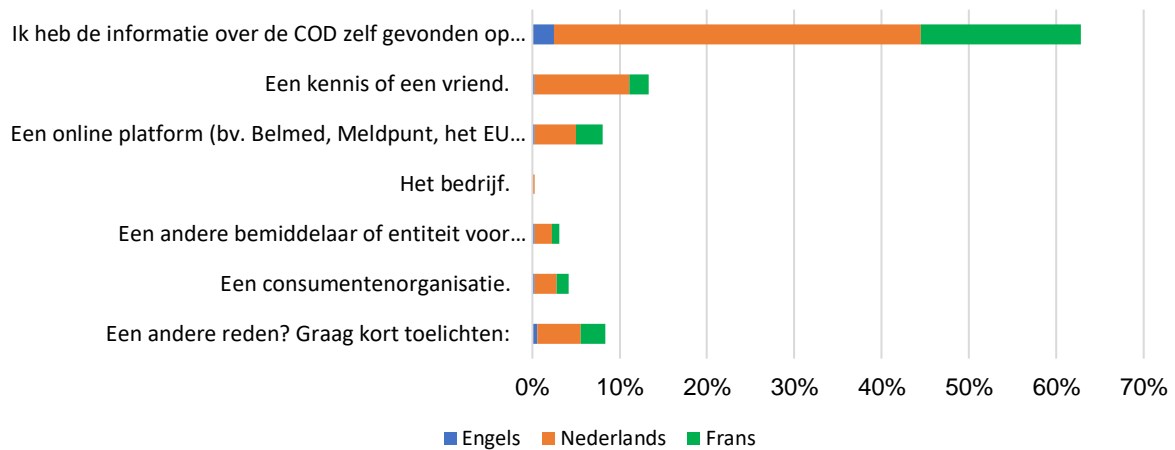
De resultaten van de enquêtes in het Frans, Nederlands en Engels worden hieronder geconsolideerd weergegeven. Gelet op het grote aantal deelnemers dat de vrije velden heeft gebruikt om hun mening uit te drukken en/of aanvullende informatie te verstrekken, is besloten om deze meningen te groeperen en deze per categorie weer te geven. Deze categorieën worden vervolgens geïllustreerd met voorbeelden van ontvangen commentaren.



Andere opgegeven redenen, per categorie:

- De consument wilde informeren naar zijn rechten (voorbeelden)
 - "Wou weten wat de regelgeving was en hoe ik mij kon verdedigen".
 - "Ik wilde graag info over de rechten van de consument".
 - "Ik wilde informatie gekomen".
- De consument wilde de onderneming dwingen om te reageren (voorbeelden)
 - "Je voulais que l'entreprise résolve mon problème et que cette démarche l'oblige à remplacer les objets défectueux vendus".
 - "Ik wilde een antwoord op nooit beantwoorde vragen van het bedrijf".
- De consument zocht naar een laatste mogelijkheid voor een oplossing (voorbeelden)
 - "Bedrijf wilde me niet helpen, op die manier wilde ik meer druk zetten".
 - "Ik had alles geprobeerd en kwam niet snel tot oplossing... dit leek mij nog de enige manier".

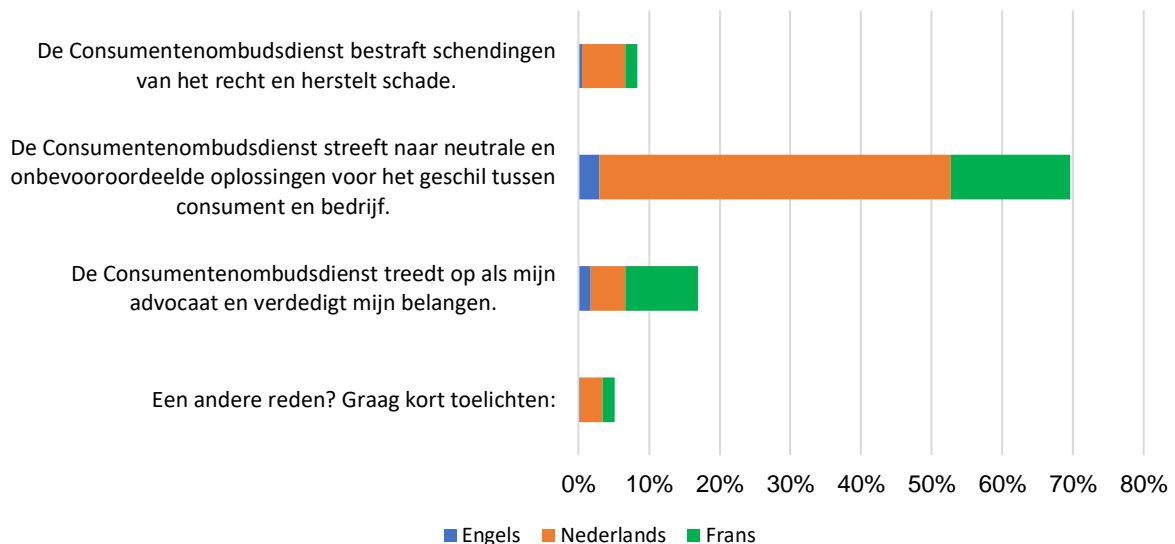
Q2 - Wie verwees u naar de COD? (meerdere antwoorden mogelijk)



Andere (voorbeelden):

- "My insurance company out of chat on my problem with my landlord".
- "Lokale politie".
- "Ik hoorde van het bestaan op een nieuwsuitzending".
- "Geleerd in de opleiding verzekeringstussenpersoon".
- "Mijn mutualiteit".
- "SPF Economie".
- "Mon assureur".
- "Ik hoorde van het bestaan op een nieuwsuitzending".
- "Je connaissais l'existence".

Q3 - Weet u wat de rol is van de COD? (meerdere antwoorden mogelijk)

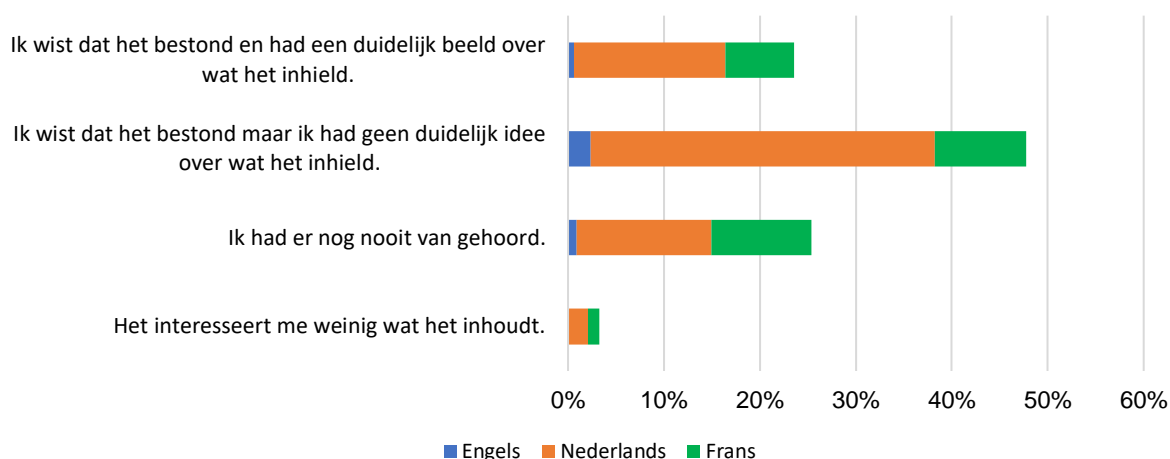


Andere (voorbeelden):

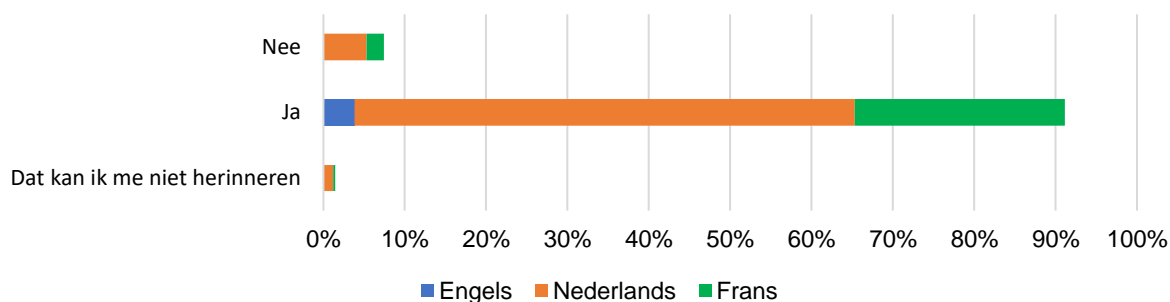
- "Not sure but certainly supports consumer in conflicts/problems with other entities".
- "Consumentenombudsdienst moet er ook zijn om de consumenten te beschermen. Verdedigt niet enkel mijn belangen maar van alle burgers die op een of andere manier schade hebben opgelopen".
- "J'aimerais que le Service de Médiation signale au Ministère responsable la dérive totale dans la prestation de services et la vente de biens dont le client est victime. Les lois (UE et belges) restent lettre morte".

- "Le Service de Médiation contribue à restreindre les pratiques déloyales des commerçants et en même temps à sensibiliser les consommateurs non avertis, dans la mesure où un tel Service a compétence pour interpeller un commerçant contre des pratiques déloyales nuisant aux consommateurs".

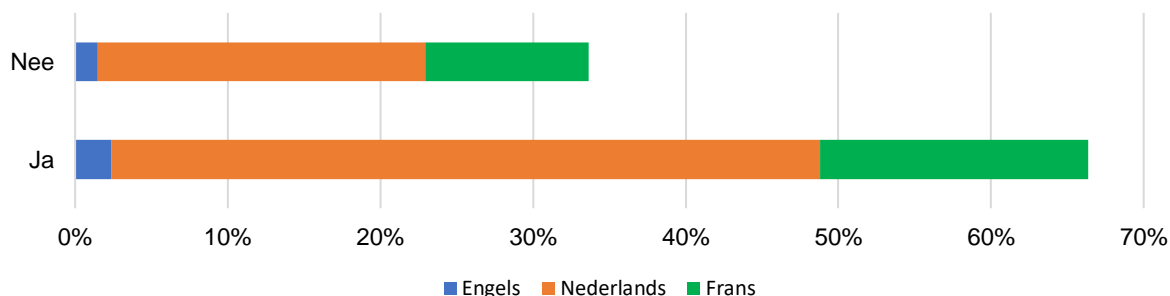
Q4 - Was u bekend met buitengerechtelijke geschillenbeslechting van consumentengeschillen voordat u contact opnam met de COD? (Zoals bemiddeling, arbitrage of soortgelijke procedures?)



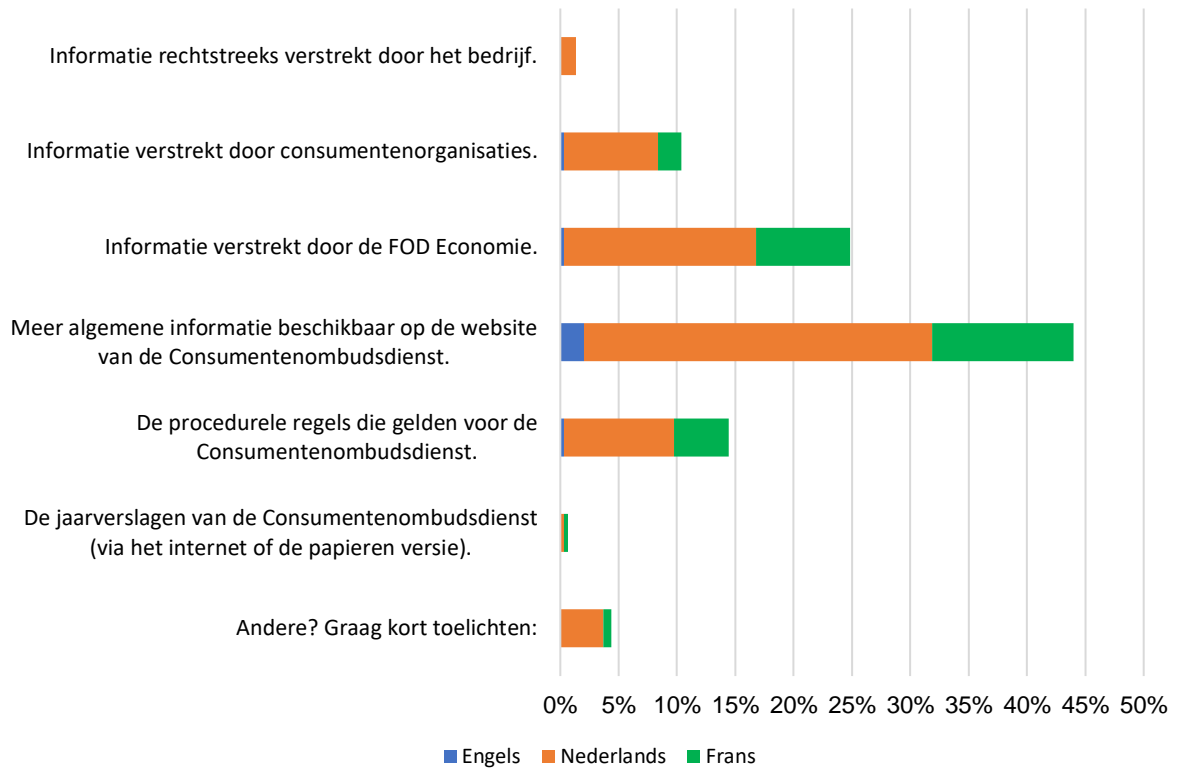
Q5 - Heeft u contact opgenomen met het bedrijf voordat u uw dossier naar de COD stuurde?



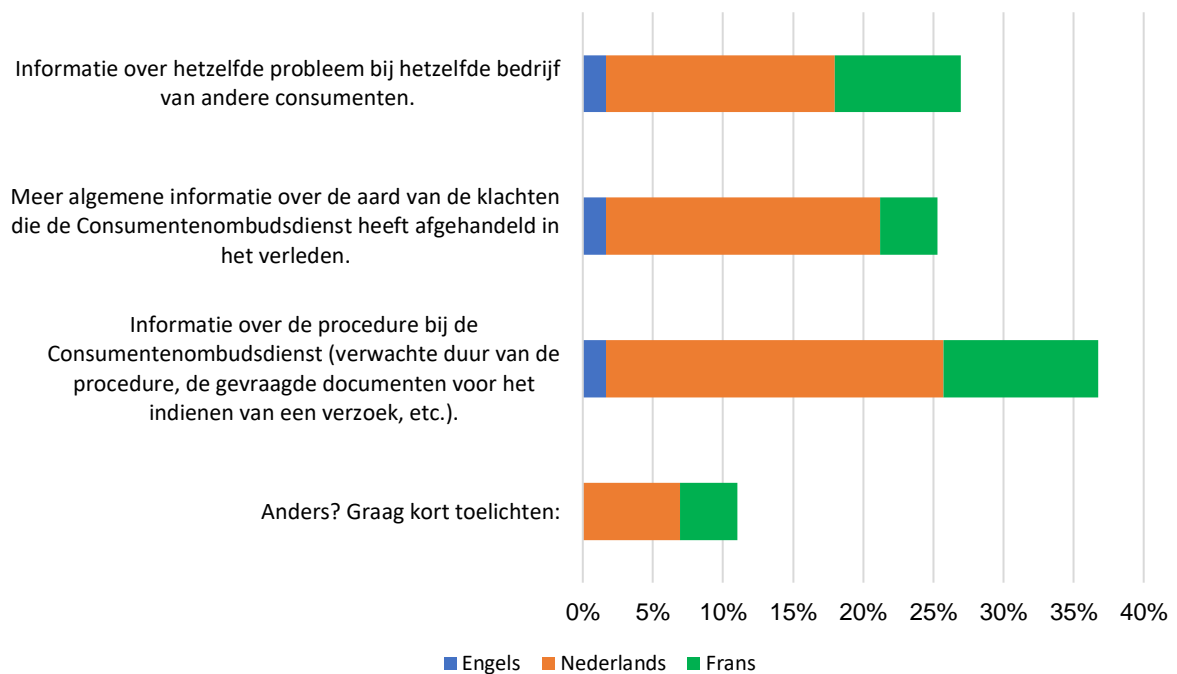
Q6 - Voordat u uw dossier indiende bij de Consumentenombudsdienst, wist u toen al wat de rol was van de COD en wat hun werk inhield?



Q6a - Welk(e) document(en) over de COD had u gelezen? (meerdere antwoorden mogelijk)



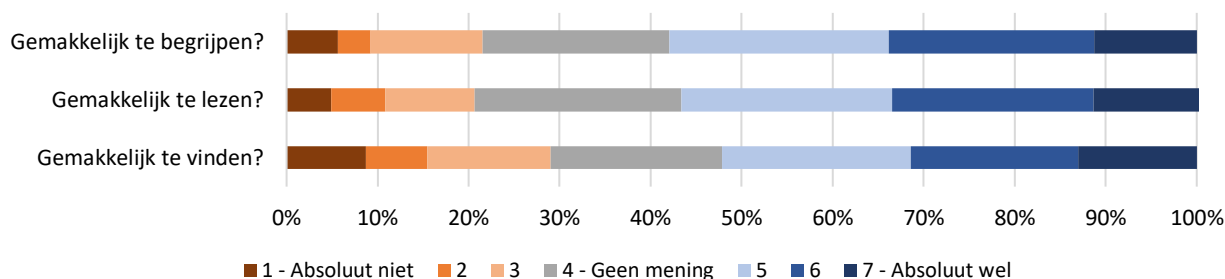
Q6b - Welke informatie zoekt u? (meerdere antwoorden mogelijk)



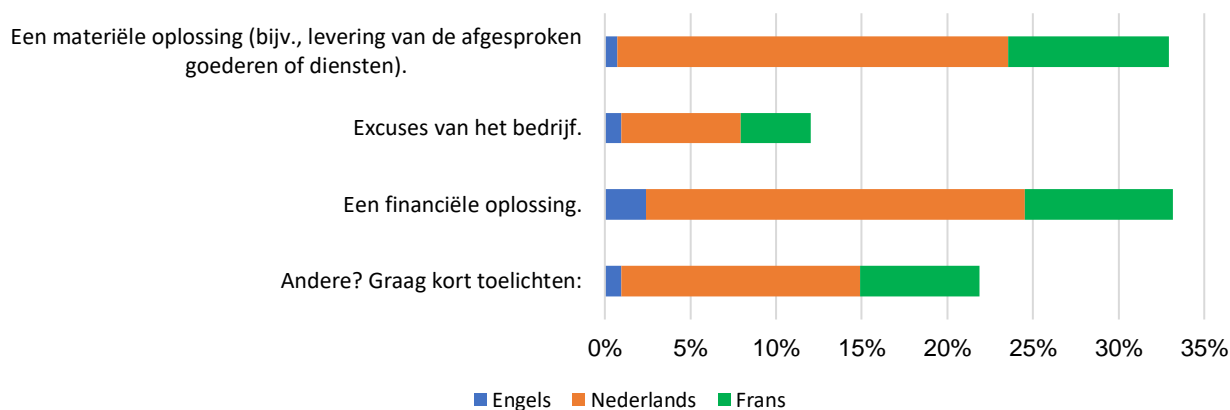
Andere (voorbeelden):

- "Geen informatie gezocht, maar wilde mijn probleem melden".
- "Ik zocht geen info; ik wou Consumentendienst informeren over bedrieglijke praktijken van een bedrijf(...)."
- "Informatie zocht ik niet zozeer. Wel gezaghebbende steun van een officiële autoriteit tegen het feit dat het bedrijf garantie weigert enkele maanden na aankoop (...)."
- "Ik heb niet gezocht naar informatie over hun werk maar naar hun contactgegevens."
- "Hoe en wat ik kon doen om dit probleem aan de orde te stellen."
- "Je voulais connaître les compétences du service de médiation pour le consommateur."
- "Type de documents à présenter comme preuve."
- "Mes droits de consommateurs."
- "Wat ik in mijn geval kon doen om het probleem op te lossen."
- "Type de documents à présenter comme preuve, surtout de la (des) plainte(s) préalablement introduites auprès de la société concernée. Ceci est difficile/impossible : sites avec liens qui ne fonctionnent pas/ ou ne donne pas de copie des messages, pas de réponse, pas d'adresse mail."

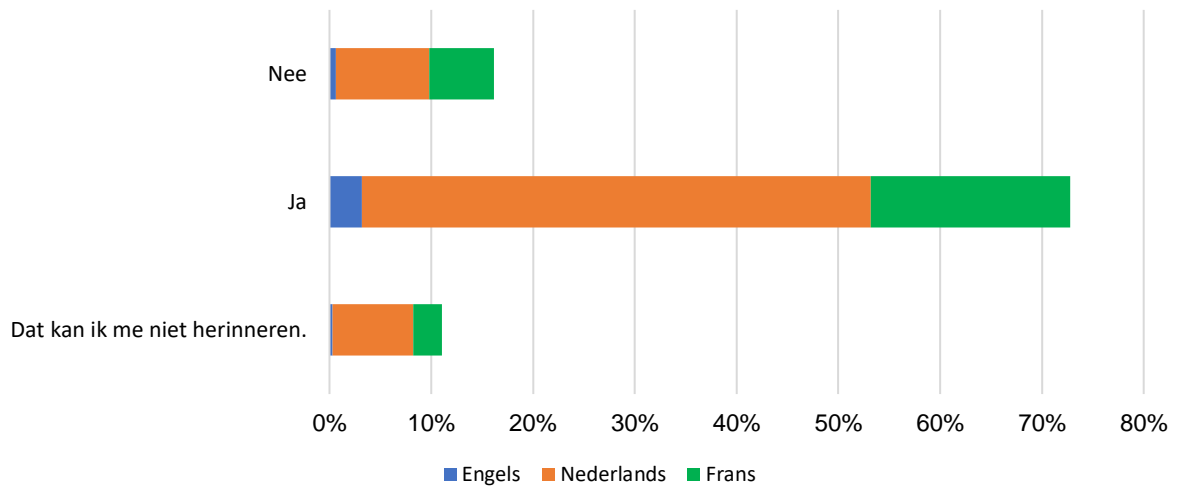
Q6c - Vond u de beschikbare informatie op de website en de papieren documenten van de COD:



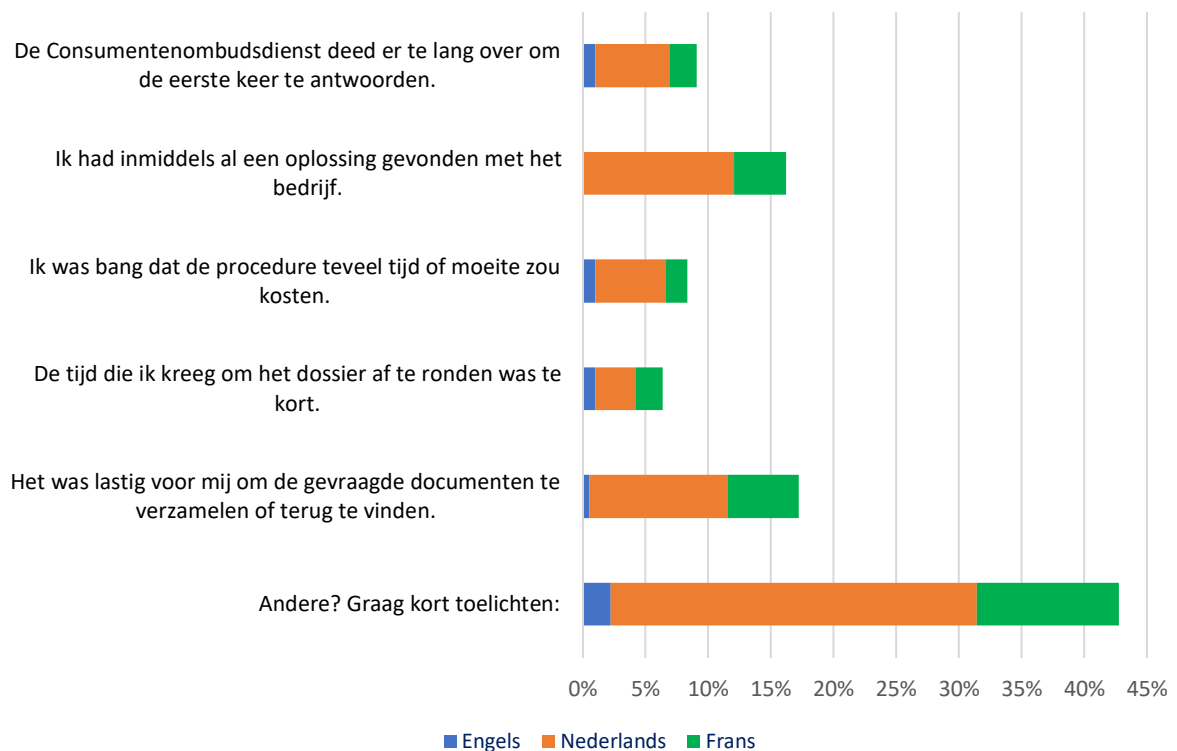
Q7 - In 2018 heeft u contact opgenomen met de COD. Welke oplossing verlangde u van het bedrijf? (meerdere antwoorden mogelijk)



Q8 - Na een voorlopige beoordeling van uw verzoek, stelde de COD dat uw dossier onvolledig was wegens een gebrek aan informatie, waardoor geen gevolg kon worden gegeven aan uw verzoek tot tussenkomst, De COD heeft u een brief/email gestuurd



Q9 - Waarom heeft u gekozen om de gevraagde documenten niet in te dienen en dus de procedure te beëindigen? (meerdere antwoorden mogelijk)



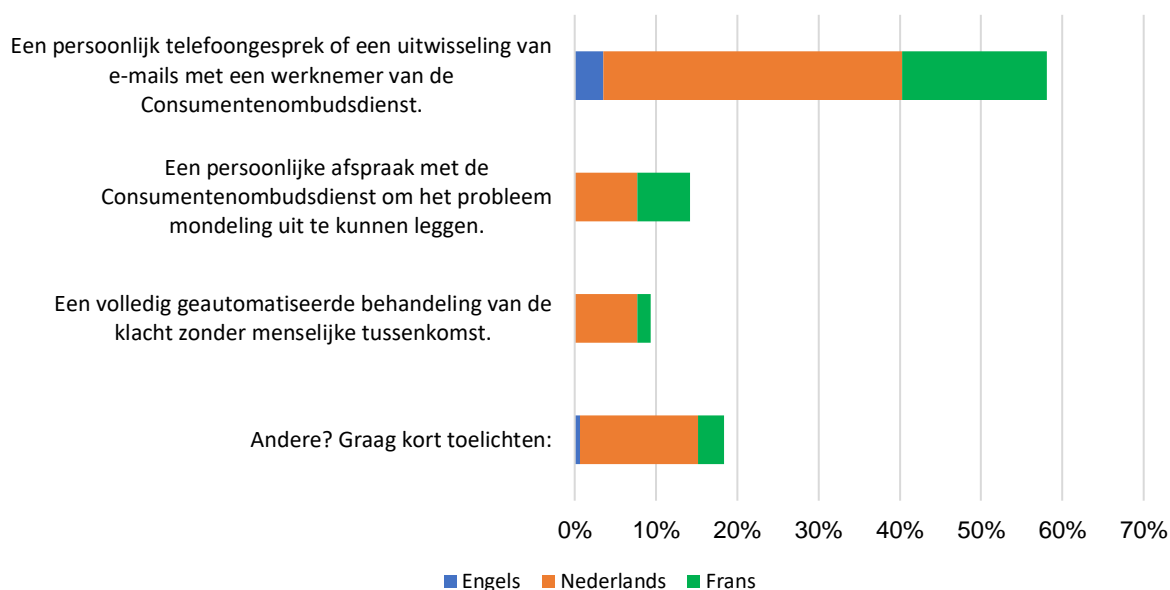
Andere genoemde informatie, per categorie:

- De consument kon de door de COD gevraagde informatie niet meer vinden of kon deze niet meer overmaken (alleen telefonisch contact met de ondernemer, facturen verloren, enz.)
 - "Ik vond mijn factuur niet meer".
 - "De correspondentie was telefonisch".

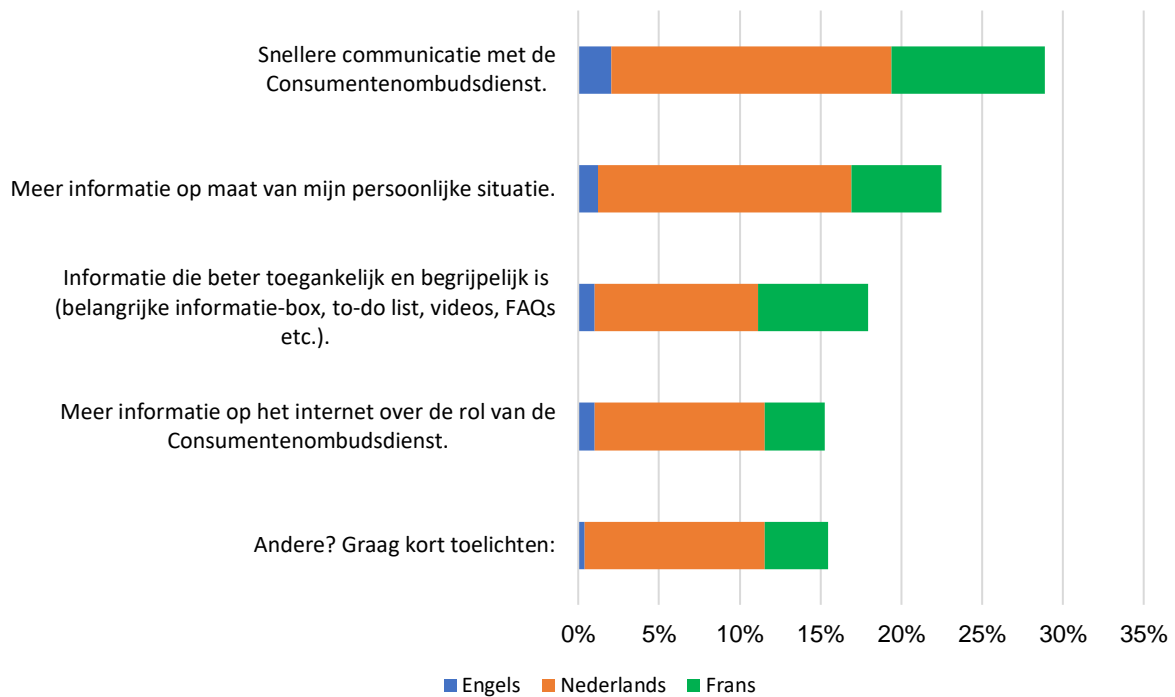
- "Er werden bewijzen van contact gevraagd, maar ik had enkel een aantal telefoons gepleegd, en daar had ik geen opname of bewijs van".
 - "Het bedrijf weigerde mij de betreffende factuur af te leveren".
 - "Ik heb enkel telefonisch contact gehad met het bedrijf, en kon geen geschriften voorleggen".
 - "I didn't have those documents".
 - "Ik moest een bewijs indienen waarbij bleek dat bedrijf geen gehoor wou geven aan m'n klacht, en het bedrijf weigerde om een geschreven bewijs te leveren".
 - "Sommige documenten die er gevraagd werden, had ik niet".
 - "Ik legde meermaals uit dat alles telefonisch gebeurde en via de website. Van beide kon ik geen bewijs voorleggen. Dit was net het hele probleem. Er was geen mail ter ontvangst gekomen, enkel een popup. Desondanks bleef uw collega vragen achter bewijs".
 - "Het bedrijf stelde ons de documenten niet ter beschikking, dus ik kon geen documenten voorleggen".
 - "Je n'étais plus en possession des documents nécessaires".
- De consument heeft iemand anders benaderd om zijn probleem te regelen (advocaat, consumentenvereniging, enz.):
 - "Het probleem was al opgelost via een advocaat".
 - "Later, I found more appropriate to talk to a lawyer specialized in tenant-landlord relationships. In the meantime, I found a lawyer and decided to proceed with him".
 - "Dossier ingediend bij vredegerecht".
 - "Je me suis jointe à une plainte publique (par l'intermédiaire de test achat) portée auprès du procureur contre la société en question".
 - "J'ai pris renseignements auprès d'un avocat".
 - "Na een tweede poging om het webformulier succesvol in te vullen, kreeg ik niet een bevestigingsmail dat mijn aanvraag goed was ontvangen. Na een ztal weken kreeg ik een mail om dossier verder te aan te vullen. Wij waren toen met Testaankoop begonnen om het probleem op te lossen en hoopten op een succesvol einde".
 - "Buiten een email bestond er geen verdere briefwisseling om over te maken. De rest van het geschil gebeurde met telefoongesprekken. Door tussenkomst van Testaankoop werd het geschil vlugger opgelost".
 - "Ik was in eerste instantie op zoek naar info/advies. Ondertussen was er al een advocaat in geschakeld".
 - "Inmiddels was gebleken dat ik met een oplichter te maken heb gehad die de naam van een bestaand bedrijf gebruikte. Ik heb een aanklacht bij de politie ingediend".
 - De consument had het gevoel dat zijn dossier niet ernstig onderzocht zou worden door de COD of raakte ontmoedigd door de toon van de door de COD verstuurd brief:
 - "Le côté négatif de la formulation de la réponse du SMC ressemblait à une fin de non-recevoir".
 - "Ne semble pas intéressé à aider".
 - "Le courrier impersonnel du SMC me portait à croire qu'ils n'avaient même pas lu ma requête (...)".
 - "Finalement le SMC semblait donner raison à l'entreprise".
 - "Les documents fournis étaient largement suffisants pour comprendre le conflit qui m'opposait à l'entreprise. J'ai obtenu une réponse automatique similaire à celle que je recevais de l'entreprise. Donc j'ai décidé de baisser les bras, n'ayant pas plus confiance dans votre service".
 - "J'ai bien compris qu'on allait me faire tourner en rond et que j'allais y perdre mon temps".
 - "Ik had vrij snel begrepen dat uw organisatie al haar tijd steekt in nutteloos geschrijf en verder niets doet. Kortom bureaucratie. Het bedrijf in kwestie ka ondertussen lustig doorgaan met zijn malafide praktijken".
 - "De gemakkelijkste oplossing om problemen op de lange baan te schuiven is te melden dat het dossier onvolledig is. Dit standaardantwoord is de oorzaak van het feit dat velen afhaken".
 - De onderneming heeft zijn activiteiten stopgezet:
 - "Er waren geen extra documenten en het bedrijf was toen al verdwenen van de aardbol".
 - "Le commerçant a fermé boutique".
 - De consument ondervond technische problemen bij de verzending van de documenten:
 - "Unsuccessfully tried to fax documents several times and their fax machine would not connect. Finally, I sent a full documentation via international registered post (...)".

- De consument was ziek of op reis:
 - "In antwoord op hun mail heb ik de COD laten weten dat wij voor een tijdje in het buitenland verbleven en daar niet over de gevraagde documenten (of kopie ervan) zodat wij hen deze stukken niet binnen de door hen gestelde termijn van 10 dagen zouden kunnen overmaken".
 - "J'avais 10 jours pour répondre et j'étais en vacances sans Internet. Trop tard donc".
- De consument was ondertussen op hetzelfde ogenblik benaderd door de onderneming:
 - "Le commerçant m'a contacté pour résoudre le problème".
 - "Voor consumentendienst had gereageerd, was er iemand van (.) die dan toch uiteindelijk de gegevens van mijn bestelling gevonden had en beloofd om dit terug te storten. Dit heeft uiteindelijk nog wel lang geduurd".
- De consument werd verwezen naar een andere bemiddelingsdienst en daarna weer opnieuw naar de COD:
 - "De ombudsdienst heeft mijn verzoek afgewezen omdat zij van oordeel was dat mijn dossier behandeld moest worden door een ombudsdienst voor ondernemers. De ombudsdienst voor ondernemers oordeelde dat het dossier behandeld moest worden door de ombudsdienst voor particulieren. En toen was de cirkel rond".
- Te ingewikkelde procedure; gebrek aan begeleiding; het bedrag waarover het ging, was de moeite niet waard, enz.:
 - "Te omslachtige administratieve behandeling, te weinig begeleidende ondersteuning door de ombudsdienst, enz. ".
 - "The amount disputed was not worth all this effort".

Q10 - Wat verlangde u van de COD toen u contact opnam met deze dienst?



Q11 - Wat zou volgens u de procedure bij de COD kunnen verbeteren? (meerdere antwoorden mogelijk)



Andere genoemde informatie, per categorie:

○ **Meer empathie:**

- "More gentle answer and empathy for my situation".
- "Une communication plus humaine et personnalisée. On a l'impression d'avoir des réponses écrites de type pré-écrite".
- "Un ton moins fonctionnaire et plus empathique".
- "Un traitement humain, de l'empathie".
- "Un vrai contact humain".

○ **Beter contact en vanaf het begin duidelijkere verwijzing:**

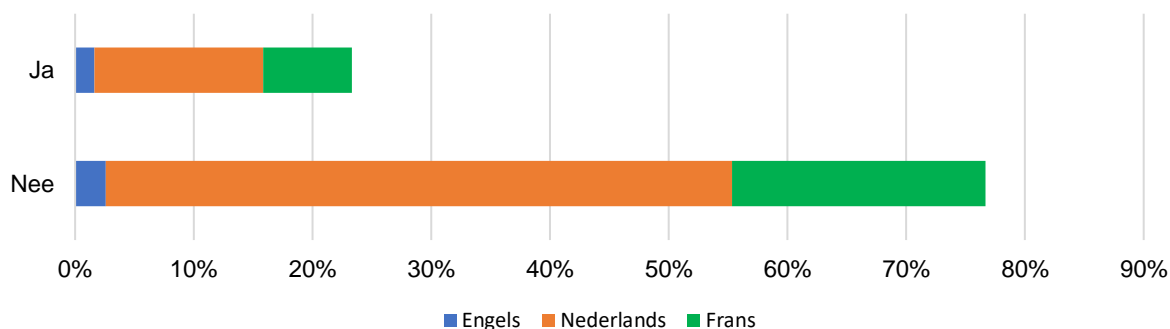
- "Meer persoonlijk contact".
- "Un premier contact téléphonique avec une personne capable de m'orienter et de déterminer immédiatement si le service est compétent".
- "Telefonisch contact opnemen zodat je beter kan toelichten waarover".
- "Een telefonisch contact wanneer blijkt dat er geen antwoord meer komt van de klager om uit te maken waarom dit zo is".
- "Kortere en concretere communicatie".
- "Par téléphone surtout. Par mail, il peut subsister beaucoup de malentendus".
- "Fully automated as much as possible with an option of call-back from the Service to fill the potentially missing details".
- "Un meilleur sens du service et d'orientation client (...)".
- "Geen automatisch format waar de opties zeer beperkt zijn".
- "Een vaste contactpersoon die contact opneemt indien er iets verandert of nodig is voor het dossier. Nu heb ik zelfs nooit respons gekregen".
- "Snellere communicatie, en een meer persoonlijke aanpak".

• **Meer transparantie over het hele proces:**

- "Informatie over de status van de klacht".
- "Une simplification de la procédure".
- "Bevestigingsmail na het invullen van het klachtenformulier met een vermelding van 'wachtijd' voor eerste behandeling".

- "Il paraît que des emails ne sont pas reçus ou lus par les destinataires. Mettre au point un système permettant au plaignant (1) d'avoir copie des réponses envoyées, (2) de suivre (tracking) les étapes de la procédure".
- "Onmiddellijk stoppen met de automatische mail waarin staat dat de gemelde aanvraag zo snel als mogelijk zal behandeld worden. Of zet erbij dat het toch wel een 4-tal maanden kan duren alvorens er enige vooruitgang in de zaak komt".
- "Eender welke communicatie zou fijn zijn. -Dossierstukken ontvangen -Dossier volledig/ onvolledig -Uw contactpersoon in dit dossier is... -Het dossier is binnen x tijd afgehandeld -De uitslag van uw dossier is...".
- "Een vaste contactpersoon die contact opneemt indien er iets verandert of nodig is voor het dossier. Nu heb ik zelfs nooit respons gekregen".

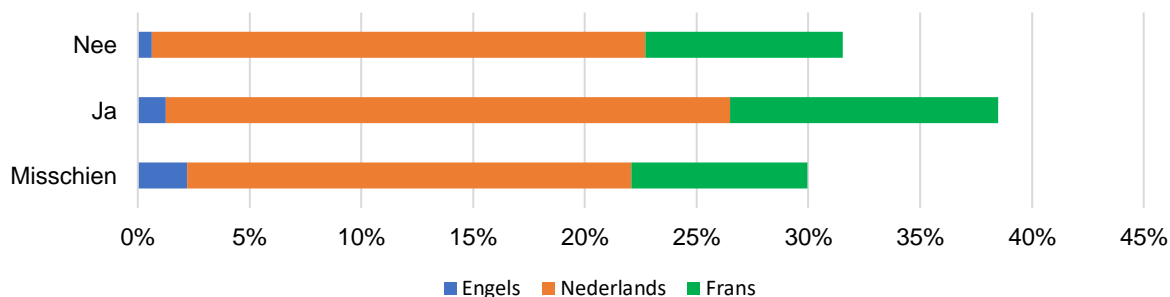
Q12 - Is er bijkomende informatie die u graag zou willen hebben over de COD?



Voorbeelden:

- "The timeline for a request to be processed, how long it takes between me submitting a complaint et receiving any non-automated response".
- Duidelijke informatie over welke ombudsdienst welke verantwoordelijkheden heeft en een behandeling die deze verantwoordelijkheden respecteert".
- "Een duidelijke uitleg wat er precies kan worden gedaan door de consumentendienst aan mijn probleem. Kunne zij een rechtspraak aanspannen en heb ik een advocaat nodig en wie betaalt wat".
- "In welke situaties kunnen zij me helpen".
- "Wie beheert er wat, welke bevoegdheden, regionale actie, nationaal, Europees...".
- "Sur les arnaques sur internet et sur tout autre danger d'arnaque".
- "Est-ce que le service de médiation est en contact avec les associations de défense du consommateur?".

Q13 - Als u in de toekomst een probleem ervaart met een bedrijf, zou u dan opnieuw een verzoek indienen bij de COD om een oplossing te zoeken?



6. Analyse

- **Beeld van de COD en verwachtingen van consumenten**

De meeste respondenten van deze enquête hebben contact opgenomen met de COD om te waarschuwen en om de autoriteiten op de hoogte te stellen van het bestaan van commerciële praktijken die als oneerlijk worden gezien (Q1). De meeste van hen hebben een juist beeld van de rol van de COD en hebben aangegeven dat het zijn taak is om te zoeken naar neutrale, onbevooroordeelde oplossingen van geschillen tussen consumenten en ondernemingen (Q3). Interessant om op te merken is dat een deel van de Franstalige consumenten ook heeft aangegeven dat de COD hoofdzakelijk handelt als verdediger van de belangen van consumenten. Dit (verkeerde) beeld houdt mogelijk verband met de Franse naam van de COD (*Service de Médiation pour le Consommateur*, letterlijk: bemiddelingsdienst voor de consument). Voor het contact met de COD hadden de meeste consumenten vage en algemene kennis over buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen, maar in de praktijk heeft men geen duidelijk of exact idee wat dit betekent (Q4). Wat de gewenste oplossing betreft, verlangen consumenten een gelijkwaardige materiële oplossing (bijvoorbeeld nakoming van het contract of vervanging van het product in kwestie) of een financiële oplossing. De wens om excuses te krijgen van de ondernemer speelt slechts een secundaire rol (Q7).

- **Eerste doorverwijzing naar de COD en informatie over de aangeboden diensten**

De overgrote meerderheid van de consumenten heeft zich tot de COD gewend na een persoonlijke zoektocht op internet (Q2) en na contact te hebben opgenomen met de onderneming (Q5). Uit dit resultaat blijkt derhalve dat vrijwel alle consumenten online zoekmachines gebruiken als belangrijkste informatiebron. Volgens de enquête hebben de ondernemers de consumenten niet naar de COD verwezen. Bovendien blijkt dat de COD relatief goed verankerd is in de familie- en plaatselijke kring: 14% van de deelnemers gaf aan naar de COD te zijn verwezen door een familielid of vriend, anderen gaven ook aan te zijn doorverwezen door de plaatselijke politie, hun verzekeringsmaatschappij of zelfs dankzij een informatiebrief van een politieke partij.

De meerderheid van de deelnemers heeft voor indiening van hun dossier informatie gezocht over het werk van de COD (Q6). De belangrijkste informatiebronnen waren de algemene informatie op de homepage van de COD en de door de FOD Economie verstrekte informatie. Daarentegen blijkt duidelijk dat de jaarverslagen (op papier of elektronisch) zelden gelezen worden (Q6a). Een meerderheid vindt de beschikbare informatie op de website en de papieren documenten van de COD gemakkelijk te begrijpen, gemakkelijk te lezen en gemakkelijk te vinden (Q6c). De consumenten zoeken in de eerste plaats naar informatie over de procedureregels (duur van de procedure, benodigde documenten voor indiening van een verzoek, enz.) (Q6b). Hier valt een paradox op te merken tussen de antwoorden op vraag Q6a (waaruit blijkt dat slechts een klein deel van de consumenten de procedureregels gelezen had) en de antwoorden op vraag Q6b (waaruit blijkt dat de meest gezochte informatie deze is met betrekking tot de procedureregels). Een mogelijke verklaring voor deze situatie hangt samen met het feit dat de procedureregels op de website van de COD worden vermeld in een tab met de titel 'In Praktijk' en het feit dat de consumenten niet meteen het verband leggen tussen deze tab en de procedureregels. Het lijkt er dus op dat er een probleem bestaat met betrekking tot de toegang tot de procedureregels.

- **Besluit van consumenten om de aangevangen procedure niet verder te zetten**

Een meerderheid van de consumenten gaf aan de brief van de COD ontvangen te hebben waarin hen werd meegedeeld dat hun dossier onvolledig was en zij verzocht werden om toezending van de ontbrekende informatie (Q8). De meeste deelnemers hebben als reden voor het niet voortzetten van de procedure het veld 'Andere' ingevuld (Q9). Vanwege het groot aantal ontvangen commentaren (174 in totaal) zijn deze verdeeld in categorieën, te weten:

- de consument kon de door de COD gevraagde informatie niet meer vinden of kon deze niet meer overmaken (alleen telefonisch contact met de ondernemer, facturen verloren, enz.);
- de consument heeft contact opgenomen en hulp gevraagd bij een andere persoon voor het oplossen van het probleem (advocaat, consumentenorganisatie enz.);
- de consument vond dat zijn dossier niet ernstig onderzocht werd of raakte ontmoedigd door de toon van de door de COD verstuurd brief;
- de onderneming heeft zijn activiteiten gestaakt;
- de consument ondervond technische problemen bij verzending van de documenten;
- de consument was ziek of op reis;
- de consument was ondertussen op hetzelfde ogenblik benaderd door de onderneming;
- de consument werd verwezen naar een andere bemiddelingsdienst en daarna weer opnieuw naar de COD;
- de consument vindt de procedure van de COD te ingewikkeld of het bedrag/probleem in kwestie is niet de moeite waard om de lopende procedure verder te zetten.

- **Suggesties van consumenten ter vergemakkelijking van het werk van de COD**

Een meerderheid van de consumenten gaf een voorkeur aan voor een direct, persoonlijk contact met de COD (telefonisch of via e-mail) waarin zij hun problemen direct kunnen uitleggen. Aan de andere kant wenst een minderheid een dienst die volledig geautomatiseerd is en zonder menselijke tussenkomst functioneert (Q10). Bij de wijzigingen ter vergemakkelijking van de dossierbehandeling in de toekomst werden de opties snellere communicatie en persoonlijke informatie het vaakst gekozen. In de categorie "andere" (in totaal 75 commentaren ontvangen) wezen de consumenten ook op het belang van meer empathie van de kant van de COD, de noodzaak van een beter contact en een meer efficiënte eerste doorverwijzing, meer transparantie over het hele proces, en een betere zichtbaarheid op de status van hun dossier (Q11, Q12). Uiteindelijk lijkt een meerderheid van de deelnemers bereid om opnieuw een verzoek in te dienen bij de COD om een oplossing te zoeken voor een probleem met een onderneming (Q13).

7. Aanbevelingen

- **Betere informatie en doelmatigere doorverwijzing bij aanvang om de verwachtingen van de consumenten beter te beheersen**

Dit onderzoek heeft aangetoond dat veel consumenten de COD zien als een middel om de autoriteiten te waarschuwen en op de hoogte te brengen van commerciële praktijken die als misbruik worden gezien. Echter, hiervoor bestaan andere meer geschikte platforms, zoals bijvoorbeeld het platform Point de contact/Meldpunt dat in 2016 werd opgericht door de FOD Economie in samenwerking met andere diensten. Dit heeft precies tot doel om signalen van particulieren of ondernemingen over mogelijke gevallen van oplichting, afzetterij, allerlei vormen van bedrog en andere onrechtmatige commerciële activiteiten op te vangen. Dit platform is niet bestemd om geschillen te beslechten. Evenwel kan het consumenten adviseren over wat te doen als zij een schadevergoeding willen.

Het aantal platforms dat consumenten bijstaat is de afgelopen jaren toegenomen (platform van de COD, Pont de contact/Meldpunt, Belmed, het Europese ODR-platform, enz.). In juni 2018 is een wetsvoorstel ingediend bij de Kamer van volksvertegenwoordigers om de toegang tot die verschillende platforms te vereenvoudigen.⁷ In dit voorstel wordt de invoering van een centraal loket voor consumentenbescherming verplicht gesteld. Zoals is aangegeven door de indieners van het voorstel zou dit centrale toegangspunt "vervolgens de vraag moeten doorverwijzen naar het platform dat het meest geschikt is om het slachtoffer van het oneerlijke of illegale gedrag te helpen." De oprichting van een dergelijk centraal loket is wenselijk, omdat het een betere rationalisatie mogelijk maakt van het huidige kader, een betere synergie tussen platforms bevordert en het tot slot mogelijk maakt om consumenten een duidelijker zicht te geven op de verschillende middelen waarover zij beschikken.

Zolang dit centraal loket ontbreekt, is het nodig om consumenten die de website van de COD bezoeken beter te begeleiden en beter te informeren over de verschillende opties en middelen die voor hen bestaan. Naast het creëren van bruggen tussen de platforms is het ook nodig om elkeen hun rol duidelijk af te bakenen: Point de contact / Meldpunt voor het signaleren van commerciële praktijken die als misbruik worden gezien, de COD voor de buitengerechtelijke oplossing van geschillen, de website van de FOD Economie voor algemene informatie over de rechten van consumenten.

Tot slot zou opnieuw nagedacht kunnen worden over de presentatie van de informatie die beschikbaar is op de website van de COD. Vooral de tab 'In Praktijk' waarin de belangrijkste informatie over het functioneren van de COD te vinden is, zou een andere naam kunnen krijgen en de inhoud zou kunnen worden vereenvoudigd (in het bijzonder door het gebruik van afbeeldingen, documenten in de vorm van checklists of korte video's).⁸

Aanbevelingen voor een betere verwijzing en betere informatie voor consumenten:

➡ **Op de homepagina van de COD een hulpmiddel opnemen voor verwijzing:** de homepagina van de website van de COD moet de consumenten op een duidelijke en eenvoudige manier informeren (bijvoorbeeld in de vorm van een pop-upscherf) en verwijzen naar de meest geschikte diensten.

Voorbeeld:



bent consument en u wilt...

... Een geval van bedrog of oplichterij melden bij de autoriteiten:

→ *Neem contact op met het Point de contact/Meldpunt (<https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/>).*

... Een minnelijke oplossing vinden voor uw probleem met een onderneming

→ *Ga verder met de Consumentenombudsdienst*

... Een grensoverschrijdend probleem oplossen met een onderneming die buiten België, maar in de EU, Noorwegen of IJsland gevestigd is?

→ *Neem contact op met het Europees Centrum voor de Consument België (www.ccebelgie.be/)*

... Informatie over uw rechten als consument?

→ *Ga naar de website van de FOD Economie over consumentenbescherming (<https://economie.fgov.be/nl/themas/consumentenbescherming>).*

⁷ Voorstel van resolutie over een gecoördineerde aanpak van de overheidscontactpunten voor de consument via een enige portaalsite voor consumentenaangelegenheden, 5 Juni 2018 (www.dekamer.be/FLWB/PDF/54/3144/54K3144001.pdf.)

⁸ Bijvoorbeeld, de Franse ombudsman voor energie maakt gebruik van korte video's 'que peut faire le Médiateur de l'énergie pour moi' ('wat kan de de ombudsman voor mijn doen') aan de hand van een behandeld en anoniem dossier (www.energie-mediateur.fr/les-litiges/recommandations-publiees/recommandations-en-video/).

➡ **Neem een document op met een samenvatting van de taken van de COD:** dit vat op een eenvoudige wijze samen welke diensten de consumenten kunnen verwachten van de COD en aan de andere kant wat niet onder zijn bevoegdheid valt. Het gebruik van dynamische en speelse communicatiemiddelen (zoals korte video's met uitleg) is aan te bevelen.

Voorbeeld:

Wat de COD voor u kan doen:

- De buitengerechtelijk oplossing van uw geschil met een onderneming mogelijk maken
- U doorverwijzen naar de bemiddelingsdienst die u kan helpen

Wat de COD niet voor u kan doen:

- Voor u een uitgebreide juridische analyse maken van uw probleem
- De autoriteiten waarschuwen over oneerlijke praktijken

➡ **De informatie op de website van de COD reorganiseren en vereenvoudigen:** de tab 'In praktijk' wijzigen in 'Hoe kan ik de ombudsdienst inschakelen?' en de beschikbare informatie vereenvoudigen, vooral de informatie over de regels van de procedure.

- **Nauwer contact tussen de COD en de consumenten vanaf de toezending van hun verzoek**

Dit onderzoek heeft laten zien dat consumenten gevoelig zijn voor de door de COD gebruikte toon in zijn berichtgeving. Sommige betreuren een gebrek aan empathie, vinden dat de toezending van de brief (*bijlage 2*) eigenlijk een te mechanische en onpersoonlijke benadering is, of willen direct contact kunnen hebben met de COD om hun situatie toe te lichten. De keuze die de COD heeft gemaakt is om de relatie met consumenten te verdiepen en 'menschelijker' te maken vanaf het moment dat hun dossier volledig is. Het doel hiervan is om te zorgen voor een betere aanwending van de beschikbare capaciteit door deze alleen in te zetten voor de behandeling van volledige dossiers. Op basis van die benadering blijft de eerste fase van de behandeling van onvolledige dossiers hoofdzakelijk geautomatiseerd verlopen. Het lijkt noodzakelijk om deze praktijk aan te passen. We kunnen meerdere aanbevelingen doen voor het 'vermenselijken' van de communicatie van de COD vanaf het begin.

Aanbevelingen voor verbetering van de relatie tussen de COD en de consumenten:

➡ **De toon van de communicatie versoepelen en menselijker maken:** er moet over het communicatieproces met consumenten van wie de dossiers onvolledig zijn opnieuw worden nagedacht. Er zijn verschillende opties: (1) een directe e-mail sturen aan de consumenten waarin de COD in het e-mailbericht zelf vraagt om toezending van de ontbrekende documenten (en niet meer in de vorm van een officiële brief die als bijlage bij het bericht is gevoegd); eventueel (2) het mechanisme van de brief in stand houden, maar de inhoud daarvan vereenvoudigen en persoonlijker maken, met name door aan te geven welk(e) document(en) of informatie van de consument verwacht word(t)(en). De brief of het e-mailbericht zou ook een telefoonnummer moeten bevatten waarop de consumenten een gemakkelijk te identificeren persoon bij de COD kunnen bereiken.

➡ **De mogelijkheid invoeren om extra tijd te vragen voor het verstrekken van de ontbrekende informatie in geval van verhindering:** het aan de consumenten verstuurd e-mailbericht (of, indien van toepassing, de brief) geeft aan dat consumenten in geval van verhindering (reis, ziekte enz.) om uitstel kunnen vragen voor toezending van de ontbrekende informatie.

➡ **Een hulpmiddel invoeren zoals een jaarlijks tevredenheidsonderzoek onder alle consumenten die een beroep hebben gedaan op de COD:** hierdoor zou de COD op de hoogte kunnen blijven van de verwachtingen van zijn gebruikers en zou het hem, in voorkomend geval in staat stellen zo nodig zijn diensten aan te passen.

- **Meer transparantie over het behandelingsproces van dossiers**

Meerdere consumenten hebben de wens geuit om meer transparantie te krijgen over de voortgang van hun dossier nadat dit aan de COD is gestuurd (is het dossier ontvangen door de COD? Is het in behandeling? Is het gesloten?). Als het voor de COD materieel of menselijk niet mogelijk is om alle consumenten die een beroep doen op zijn diensten individueel op de hoogte te houden, zou het creëren van een 'tracking'-hulpmiddel de consumenten echter in staat stellen in real time op de hoogte te blijven. Dit systeem zou ook een automatisch e-mailbericht sturen aan de consument in geval van wijziging in de status van zijn dossier. Ter vergelijking: uit een in 2015 uitgevoerd onderzoek van *Ombudsfin*⁹ kwam duidelijk naar voren dat “veel verzoekers zich zorgen maken over hun lopend dossier en dat zij meer op de hoogte wensen gehouden te worden over de evolutie van hun dossier.”¹⁰ Om hieraan tegemoet te komen heeft *Ombudsfin* in 2016 een platform ingevoerd waarop consumenten en financiële instellingen de stappen van de procedure en de ondernomen acties kunnen volgen. Het lijkt derhalve noodzakelijk om de praktijken tussen de verschillende ombudsdiensten te uniformiseren of om ten minste de goede praktijken te delen om meer transparantie te bereiken. Het zou ook handig zijn als dit 'tracking'-instrument consumenten de mogelijkheid biedt om hun dossier zelf te sluiten (bijvoorbeeld wanneer zij er de voorkeur aangeven een advocaat in te schakelen om hen te helpen bij hun stappen). Dit instrument zou de COD dan ook in staat stellen de ontwikkelingen in onvolledige dossiers te volgen en de redenen te achterhalen waarom consumenten besluiten de lopende procedure te stoppen.

Aanbevelingen ter verbetering van de transparantie over het hele dossierbehandelingsproces

➡ **Een zogenaamd 'tracking'-mechanisme invoeren:** dit stelt consumenten (en ondernemingen) in staat op de hoogte te blijven van de ontwikkeling van hun dossier en laat daarnaast de consumenten zien dat de diensten van de COD bezig zijn met de behandeling van hun zaak. Dit platform zou ook een communicatiemiddel met de COD kunnen bevatten, naar het model van een 'hotline', een 'chat' of een andere vorm van instant messaging.

➡ **Een hulpmiddel opnemen waarmee consumenten zelf hun dossier kunnen afsluiten onder opgave van een reden.**

⁹ Gekwalificeerde entiteit in financiële geschillen.

¹⁰ Ombudsfin, Jaarverslag 2015, p.6.

8. Samenvatting van de aanbevelingen

Betere verwijzing en betere informatie van consumenten:

- ➡ Een hulpmiddel voor verwijzing opnemen op de homepage van de COD.
- ➡ Een document opnemen met een samenvatting van de taken van de COD.
- ➡ De informatie op de website van de COD reorganiseren en vereenvoudigen.

Betere betrekkingen tussen de COD en de consumenten vanaf de toezending van hun verzoek:

- ➡ De toon van de communicatie versoepelen en menselijker maken.
- ➡ De mogelijkheid invoeren om extra tijd te vragen voor het verstrekken van de ontbrekende informatie in geval van verhindering.
- ➡ Een hulpmiddel invoeren zoals een jaarlijks tevredenheidsonderzoek onder alle consumenten die een beroep hebben gedaan op de COD.

Meer transparantie over het behandelingsproces van dossiers:

- ➡ Een 'tracking'-mechanisme opnemen waardoor alle partijen een overzicht kunnen krijgen van de behandeling en ontwikkeling van het dossier en op de hoogte kunnen blijven.
- ➡ Een hulpmiddel opnemen waarmee consumenten zelf hun dossier kunnen afsluiten.

Bijlage 1: Email van COD aan consumenten met een onvolledig dossier

Sujet: "Complaint RES/2018/..."

"Dear Sir / Madam,
Please find attached a letter regarding your complaint submitted to the Consumer Mediation Service
Sincerely,
The Consumer Mediation Service"

"Sehr geehrte Frau/Herr,
Im Anhang finden Sie ein Schreiben zu Ihrer Beschwerde an den Verbraucherombudsdienst.
Mit freundlichen Grüßen
Der Verbraucherombudsdienst"

--

"Madame, Monsieur,
Vous trouverez, ci-joint, un courrier relatif à votre plainte introduite
auprès du Service de Médiation pour le Consommateur.
Meilleures salutations,
Le Service de Médiation pour le Consommateur"

--

"Geachte,
U vindt in bijlage een schrijven met betrekking tot uw klacht ingediend
bij de Consumentenombudsdienst.
Met vriendelijke groeten,
De Consumentenombudsdienst"

Bijlage 2: Brief van COD (Franse en Nederlandse versie)



Bruxelles, le «DateJour»

«Plaignant_Firme» «Plaignant_Forme_juridique1»
«Plaignant_Titre1» «Plaignant_Prénom» «Plaignant_Nom»
«Plaignant_Rue» «Plaignant_Numéro_maison»
«Plaignant_Code_postal» «Plaignant_Localité»
«Plaignant_Pays»

Réf : RES/«Dossier_Année»/«Dossier_Numéro»

Votre correspondant : «Dossier_Nom_complet»

Objet : Dossier introduit auprès du Service de Médiation pour le Consommateur

«Plaignant_Titre1» «Plaignant_Nom»,

Nous avons bien reçu votre demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation. Toutefois, nous constatons que celle-ci est **incomplète**.

Afin de poursuivre le traitement de votre dossier, nous devons au moins disposer des éléments suivants :

- Une description concise mais claire de votre demande et, le cas échéant, une proposition de solution.
- Les coordonnées de l'entreprise concernée : nom, adresse, numéro d'entreprise,...
- La preuve que vous avez tenté de résoudre votre litige directement avec l'entreprise : lettre recommandée, correspondance, e-mails,...

Toutefois, afin de pouvoir évaluer le litige de manière approfondie, il est souhaitable de nous fournir également des copies d'autres documents qui peuvent être en votre possession : contrat, devis, bon de commande, facture, preuve de paiement, conditions générales de vente, etc.

Nous vous remercions de bien vouloir nous faire parvenir ces informations endéans les 10 jours ouvrables à dater de la présente. **A défaut de réponse de votre part, votre plainte ne pourra pas être prise en considération.**

Vous trouverez également ci-joint une brève description de la procédure et des informations utiles sur le fonctionnement du Service du Médiateur pour le consommateur.

Nous vous prions de croire, «Plaignant_Titre1» «Plaignant_Nom», à l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

XXXXXXXXX

Présidente du Comité de Direction

Brussel, «DateJour»

«Plaignant_Firme» «Plaignant_Forme_juridique2»
«Plaignant_Titre2» «Plaignant_Prénom» «Plaignant_Nom»
«Plaignant_Rue» «Plaignant_Numéro_maison»
«Plaignant_Code_postal» «Plaignant_Localité»
«Plaignant_Pays»

Ref.: RES/«Dossier_Année»/«Dossier_Numéro»

Uw correspondent: «Dossier_Nom_complet»

Betreft: Dossier ingediend bij de Consumentenombudsdienst

«Plaignant_Salutation2» «Plaignant_Nom»,

Wij ontvingen in goede orde uw vraag tot tussenkomst in een consumentengeschil. Na grondige analyse van uw dossier stellen wij echter vast dat dit onvolledig is.

Om uw dossier te kunnen behandelen dienen wij minstens over de volgende zaken te beschikken:

- Een beknopte maar duidelijke omschrijving van uw klacht en eventueel een voorstel tot oplossing.
- De gegevens van de onderneming: naam, adres en eventueel het ondernemingsnummer.
- Bewijs dat u reeds zelf geprobeerd heeft om rechtstreeks met de onderneming een oplossing voor uw geschil te vinden: briefwisseling, e-mails

Om het geschil grondig te kunnen beoordelen, is het echter wenselijk om ons eveneens kopieën te bezorgen van andere documenten die mogelijk in uw bezit zijn: contract, offerte, bestelbon, factuur, betaalbewijs, algemene voorwaarden, ...

Wij verzoeken u vriendelijk om ons de gevraagde informatie **binnen de 10 werkdagen** te bezorgen. Indien u niet (tijdig) antwoordt, zal uw klacht niet in behandeling worden genomen.

U vindt hierbij gevoegd ook een korte weergave van de procedure bij en nuttige informatie over de werking van de Consumentenombudsdienst.

Met de meeste hoogachting,

xxxxxxx
Voorzitster van het Directiecomité

Bijlage 3: Gedetailleerde antwoorden

Q1 - Waarom koos u er in eerste instantie voor om uw dossier op te sturen naar de Consumentenombudsdienst? (meerdere antwoorden mogelijk)

Totaal: 340

FR : 96

NL : 232

EN : 13

	FR	NL	EN
Ik wilde een snelle en goedkope oplossing voor mijn probleem.	42	71	9
Ik wilde de autoriteiten informeren over de oneerlijke commerciële praktijken van het bedrijf.	52	139	10
Ik was geïrriteerd over het gedrag van het bedrijf en ik wilde daarom vergelding.	48	58	6
Een andere reden? Graag kort toelichten:	10	39	4

Q2 - Wie verwees u naar de Consumentenombudsdienst? (meerdere antwoorden mogelijk)

Totaal: 341

FR : 96

NL : 232

EN : 13

	FR	NL	EN
Een consumentenorganisatie.	5	9	1
Een andere bemiddelaar of entiteit voor buitengerechtelijke geschillenregeling.	3	7	1
Het bedrijf.	0	1	0
Een online platform (bv. Belmed, Meldpunt, het EU ODR platform of een soortgelijke instantie).	11	17	1
Een kennis of een vriend.	8	39	1
Ik heb de informatie over de COD zelf gevonden op het internet.	66	151	9
Een andere reden? Graag kort toelichten:	10	18	2

Q3 - Weet u wat de rol is van de Consumentenombudsdienst? (meerdere antwoorden mogelijk)

Totaal: 341

FR : 96

NL : 232

EN : 13

	FR	NL	EN
De Consumentenombudsdienst treedt op als mijn advocaat en verdedigt mijn belangen.	42	20	7
De Consumentenombudsdienst streeft naar neutrale en onbevooroordeelde oplossingen voor het geschil tussen consument en bedrijf.	69	203	12
De Consumentenombudsdienst bestraft schendingen van het recht en herstelt schade.	7	25	2
Een andere reden? Graag kort toelichten:	7	13	1

Q4 - Was u bekend met buitengerechtelijke geschillenbeslechting van consumentengeschillen voordat u contact opnam met de Consumentenombudsdienst? (Zoals bemiddeling, arbitrage of soortgelijke procedures?)

Totaal : 335

FR : 95

NL : 227

EN : 13

	FR	NL	EN
Ik had er nog nooit van gehoord.	35	47	3
Ik wist dat het bestond maar ik had geen duidelijk idee over wat het inhield.	32	120	8
Ik wist dat het bestond en had een duidelijk beeld over wat het inhield.	24	53	2
Het interesseert me weinig wat het inhoudt.	4	7	0

Q5 – Heeft u contact opgenomen met het bedrijf voordat u uw dossier naar de Consumentenombudsdienst stuurde?

Totaal : 337

FR : 95

NL : 229

EN : 13

	FR	NL	EN
Ja	87	207	13
Nee	7	18	0
Dat kan ik me niet herinneren	1	4	0

Q6- Voordat u uw dossier indiende bij de Consumentenombudsdienst, wist u toen al wat de rol was van de Consumentenombudsdienst en wat hun werk inhield?

Totaal : 336

FR : 95

NL : 228

EN : 13

	FR	NL	EN
Ja	59	156	8
Nee	36	72	5

Q6 a – Welk(e) document(en) over de Consumentenombudsdienst had u gelezen? (meerdere antwoorden mogelijk)

Totaal : 223

FR : 59

NL : 156

EN : 8

	FR	NL	EN
De jaarverslagen van de Consumentenombudsdienst (via het internet of de papieren versie).	1	1	0
De procedurele regels die gelden voor de Consumentenombudsdienst.	14	28	1
Meer algemene informatie beschikbaar op de website van de Consumentenombudsdienst.	24	49	1
Informatie verstrekt door de FOD Economie.	6	24	1
Informatie verstrekt door consumentenorganisaties.	0	4	0
Informatie rechtstreeks verstrekt door het bedrijf.	36	89	6
Andere? Graag kort toelichten:	2	11	0

Q6b – Welke informatie zocht u? (meerdere antwoorden mogelijk)

Totaal : 223

FR : 59

NL : 156

EN : 8

	FR	NL	EN
Informatie over de procedure bij de Consumentenombudsdienst (verwachte duur van de procedure, de gevraagde documenten voor het indienen van een verzoek, etc.).	27	59	4
Meer algemene informatie over de aard van de klachten die de Consumentenombudsdienst heeft afgehandeld in het verleden.	10	48	4
Informatie over hetzelfde probleem bij hetzelfde bedrijf van andere consumenten.	22	40	4
Anders? Graag kort toelichten:	10	17	0

Q6c – Vond u de beschikbare informatie op de website en de papieren documenten van de Consumentenombudsdienst gemakkelijk te vinden / te lezen / te begrijpen?***Te begrijpen:***

Totaal : 195

FR : 55

NL : 132

EN : 8

	FR	NL	EN
Absoluut niet	5	4	2
2	1	4	2
3	5	17	2
Geen mening	14	24	2
5	11	36	0
6	12	32	0
Absoluut wel	7	15	0

Te lezen:

Totaal : 203

FR : 55

NL : 140

EN : 8

	FR	NL	EN
Absoluut niet	5	3	2
2	3	6	3
3	5	13	2
Geen mening	18	27	1
5	6	41	0
6	11	34	0
Absoluut wel	9	16	0

Te vinden:

Totaal : 207

FR : 57

NL : 142

EN : 8

	FR	NL	EN
Absoluut niet	8	7	3
2	3	9	2
3	9	17	2
Geen mening	15	24	0
5	6	37	0

6	8	29	1
Absoluut wel	8	19	0

Q7 – In 2018 heeft u contact opgenomen met de Consumentenombudsdienst. Welke oplossing verlangde u van het bedrijf? (meerdere antwoorden mogelijk)

Totaal : 316

FR : 91

NL : 212

EN : 13

	FR	NL	EN
Een financiële oplossing.	36	92	10
Excuses van het bedrijf.	17	29	4
Een materiële oplossing (bijv., levering van de afgesproken goederen of diensten).	39	95	3
Andere? Graag kort toelichten:	29	58	4

Q8 – Na een voorlopige beoordeling van uw verzoek, stelde de Consumentenombudsdienst dat uw dossier onvolledig was wegens een gebrek aan informatie, waardoor geen gevolg kon worden gegeven aan uw verzoek tot tussenkomst. De Consumentenombudsdienst heeft u een brief/e-mail gestuurd met de vraag of u aanvullende documenten kon indienen. Heeft u deze brief/email ontvangen?

Totaal : 316

FR : 91

NL : 212

EN : 13

	FR	NL	EN
Ja	62	158	10
Nee	20	29	2
Dat kan ik me niet herinneren.	9	25	1

Q9 – Waarom heeft u gekozen om de gevraagde documenten niet in te dienen en dus de procedure te beëindigen? (meerdere antwoorden mogelijk)

Totaal : 316

FR : 91

NL : 212

EN : 13

	FR	NL	EN
Het was lastig voor mij om de gevraagde documenten te verzamelen of terug te vinden.	23	45	2
De tijd die ik kreeg om het dossier af te ronden was te kort.	9	13	4
Ik was bang dat de procedure teveel tijd of moeite zou kosten.	7	23	4
Ik had inmiddels al een oplossing gevonden met het bedrijf.	17	49	0
De Consumentenombudsdienst deed er te lang over om de eerste keer te antwoorden.	9	24	4
Andere? Graag kort toelichten:	46	119	9

Q10 – Wat verlangde u van de Consumentenombudsdienst toen u contact opnam met deze dienst?

Totaal : 310

FR : 90

NL : 207

EN : 13

	FR	NL	EN
Een volledig geautomatiseerde behandeling van de klacht zonder menselijke tussenkomst.	5	24	0
Een persoonlijke afspraak met de Consumentenombudsdienst om het probleem mondeling uit te kunnen leggen.	20	24	0
Een persoonlijk telefoongesprek of een uitwisseling van e-mails met een werknemer van de Consumentenombudsdienst.	55	114	11
Andere? Graag kort toelichten:	10	45	2

Q11 – Wat zou volgens u de procedure bij de Consumentenombudsdienst kunnen verbeteren? (meerdere antwoorden mogelijk)

Totaal : 310

FR : 90

NL : 207

EN :13

	FR	NL	EN
Meer informatie op het internet over de rol van de Consumentenombudsdienst.	18	51	5
Informatie die beter toegankelijk en begrijpelijk is ("belangrijke informatie"-box, "to-do list", videos, FAQs etc.).	33	49	5
Meer informatie op maat van mijn persoonlijke situatie.	27	76	6
Snellere communicatie met de Consumentenombudsdienst.	46	84	10
Andere? Graag kort toelichten:	19	54	2

Q12 – Is er bijkomende informatie die u graag zou willen hebben over de Consumentenombudsdienst?

Totaal : 309

FR :89

NL : 207

EN :13

	FR	NL	EN
Nee	66	163	8
Ja. Indien ja, welke informatie zou u graag willen ontvangen over de Consumentenombudsdienst?	23	44	5

Q13 – Als u in de toekomst een probleem ervaart met een bedrijf, zou u dan opnieuw een verzoek indienen bij de Consumentenombudsdienst om een oplossing te zoeken?

Totaal : 317

FR : 91

NL : 213

EN : 13

	FR	NL	EN
Ja	38	80	4
Nee. Indien nee, waarom?	28	70	2
Misschien	25	63	7