

WAT DEED HET EUROPEES CENTRUM VOOR DE CONSUMENT BELGIË VOOR U IN 2011 ?



EUROPEAN
CONSUMER
CENTRE
BELGIUM



Het Europees Centrum voor de Consument werd opgericht door de Europese Commissie met als taak ten dienste staan van de consument die een aankoop wil doen of heeft verricht in een andere lidstaat van de Europese Unie.

Waaruit bestaan die diensten dan wel en wat kan het ECC in België voor de consumenten doen?

Aan de hand van onze activiteiten vorig jaar wilt het ECC een beeld geven van wat we voor jou als consument kunnen betekenen.





ECC staat voor Europees Centrum voor de Consument

- Het Belgische ECC werd in 2001 opgericht en staat **gratis ten dienste** van de grensoverschrijdende consument.
- Het ECC is bevoegd voor **grensoverschrijdende** aankopen in de EU-lidstaten, Noorwegen en IJsland.
- Het Belgische ECC maakt deel uit van het **EEC-Net** dat vertegenwoordigd is in elke Europese lidstaat, Noorwegen en IJsland.
- Het ECC **informeert** je over je rechten als consument in de EU, Noorwegen en IJsland en over de kansen die de interne markt biedt.
 - We geven informatieve brochures uit die je gratis kan downloaden of toegestuurd krijgen.
 - We onderhouden een website www.eccbelgie.be met basisinformatie en informatie die aansluit bij de actualiteit.
 - Elke maand verschijnt onze elektronische nieuwsbrief waarop je je gratis kan inschrijven.
 - We sturen berichten naar de pers om het grote publiek in te lichten.
 - We houden spreekbeurten op seminars en workshops.

- Het ECC geeft gratis **juridisch advies** indien je je klacht tegen een verkoper uit een andere lidstaat, Noorwegen of IJsland zelf niet kan oplossen.
 - Onze juristen zijn gespecialiseerd in het Europees consumentenrecht.
 - Zij geven informatie over je rechten als consument in je concrete situatie.
 - Zij analyseren je dossier en geven juridisch advies.
 - Zij vragen onze collega's in de andere lidstaten, Noorwegen en IJsland om voor jou te bemiddelen met de verkoper ter plaatse.
 - Indien wij geen oplossing konden vinden, dan verwijzen we naar een geschikte oplossing buiten de rechtbank of helpen we met het opstarten van een vereenvoudigde en goedkope juridische procedure.

Klachtenbehandeling door het ECC



- Het ECC informeert de Belgische en Europese overheid over jouw problemen als consument, zodat ze een gepaste wetgeving kunnen voorstellen.
- Het ECC wordt gesubsidieerd door de Europese Commissie, de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie. Daardoor moet je ons niet betalen als je onze hulp inroept.
- Het ECC werd toegewezen aan Test-Aankoop, die garant staat voor het goed functioneren van het ECC, ten gunste van de consument.



Wat deed het ECC voor de consument in 2011?

In 2011 hebben zich **4406 consumenten** gewend tot het Belgische ECC met een klacht (2599) of een vraag naar informatie (1807).



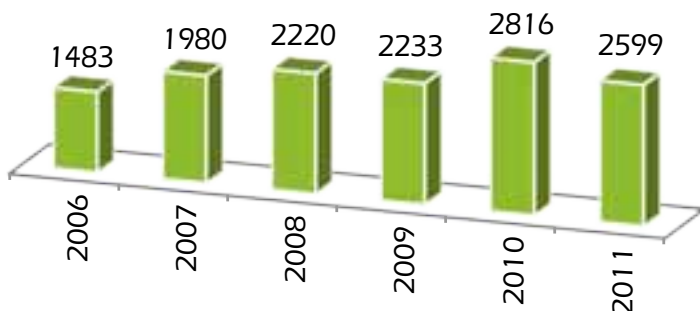
HET ECC BEHANDELDE

2599 KLACHTEN

Sinds zijn ontstaan in 2001, ontving het ECC elk jaar meer klachten. In 2010 was er een piek in de continue stijging omwille van de problemen die vliegtuigpassagiers ondervonden door de IJslandse vulkaanwolven.

In 2011 behandelde het ECC 2599 klachten. Dit is 8 % minder dan het piekjaar 2010 en 16% meer dan in 2009.

Aantal behandelde klachten



De helft van deze klachten werd behandeld door het ECC in België en een ander ECC uit het ECC-Net. De andere helft kon het Belgische ECC behandelen door de consument van een juridisch advies te voorzien.

Wanneer de klacht van de consument niet opgelost geraakt met het juridische advies, dan zal het ECC dat de klacht van de consument ontving (consumer ECC), hulp vragen aan het ECC in het land van de verkoper (trader ECC). De juristen van het trader ECC nemen contact op met de verkoper om een minnelijke schikking te bekomen. Het resultaat van die onderhandelingen wordt meegedeeld aan het consumer ECC dat de consument inlicht over de houding van de verkoper. Op deze wijze worden eventuele verschillen in taal, wetgeving en gebruiken door het ECC-Net overbrugd.



WAAR GEBEURD

Teleshopping betaalt defecte keukenrobot terug

Mevrouw D. koopt een keukenrobot bij de Franse onderneming, Teleshopping. Enkele weken later vertoont het toestel een defect. Telkens het toestel aangeschakeld wordt, komt de as los. Mevrouw D. verzoekt de verkoper verschillende keren het toestel te herstellen of om te ruilen. Omdat ze na maanden van aandringen geen succes oogst, vraagt ze het Belgische ECC om hulp.

WAT DEED HET ECC?

Na onderzoek van haar dossier roept de jurist van ECC België de hulp in van een jurist van ECC Frankrijk, die Teleshopping contacteert. Vermits de verkoper de keukenrobot noch hersteld, noch vervangen heeft, mag mevrouw D. de terugbetaling van de aankoop prijs vragen. Dankzij de tussenkomst van het ECC-Net beslist Teleshopping mevrouw D. de aankoop prijs terug te betalen en haar een korting van 20% op een volgende bestelling aan te bieden.



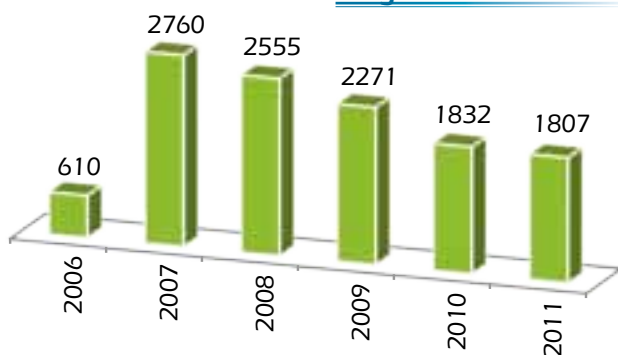


HET ECC BEANTWOORDDE

1807 VRAGEN NAAR INFORMATIE

In tegenstelling tot de stijgende lijn in het aantal klachten, daalt het aantal vragen naar informatie. Dankzij de website van het ECC die steeds meer informatie bevat, vindt de consument er een antwoord op vele van zijn vragen en hoeft hij het ECC niet meer te contacteren.

Vragen naar informatie



WAAR GEBEURD

Mijnheer en mevrouw H. overwegen hun timesharing te verkopen

Mijnheer en mevrouw H. hebben een tiental jaren geleden een timesharing in Tenerife gekocht. Ze hebben er 2 jaren gebruik van gemaakt, maar daarna wilden ze omwille van persoonlijke redenen er niet meer naartoe. Ze willen hun timesharing verkopen aan de prijs die ze destijds betaald hebben. Ze krijgen regelmatig telefoontjes van bedrijven die hen uitnodigen om naar Spanje te reizen en er hun timeshare te verkopen, maar ze moeten wel eerst administratieve of notariële kosten betalen, vaak meer dan € 1000. Ze vertrouwen het zaakje niet echt en bellen het ECC België om raad te krijgen: zouden ze op die aanbiedingen ingaan?

WAT DEED HET ECC?

Steunend op de vele ontvangen klachten, zowel in België als in de andere lidstaten, kan het ECC mijnheer en mevrouw H. ervan weerhouden hun geld aan bedriegers op te sturen.



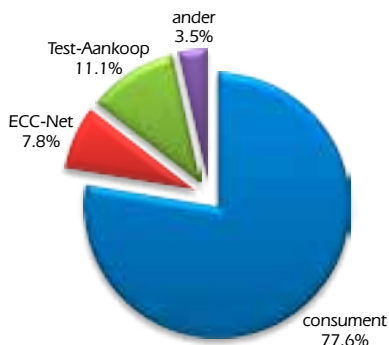


ANALYSE VAN DE CONSUMENTENVRAGEN EN KLACHTEN

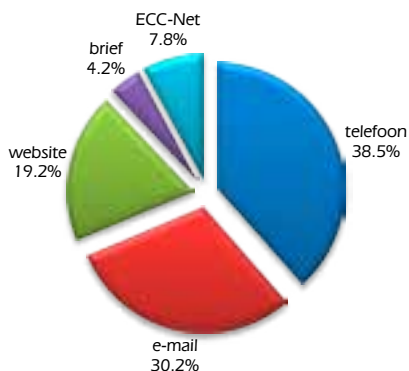
De vragen en klachten bereikten het ECC meestal rechtstreeks van de consument (78%). 11 % van de klachten werden doorverwezen door Test-Aankoop. Tenslotte is 8 % klachten via het ECC-Net binnengekomen. Dit zijn klachten van consumenten uit een andere lidstaat die een klacht hebben over een Belgische verkoper.

De meeste klachten bereiken ons telefonisch (39%), per e-mail (30%) of via het klachtenformulier op de website (19%).

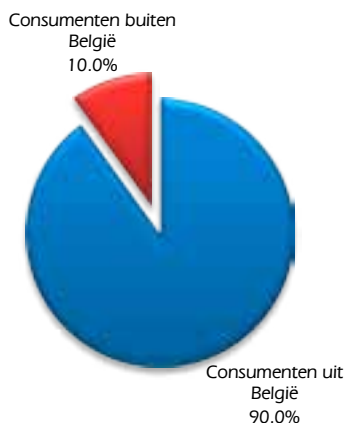
Wie introduceert de vraag



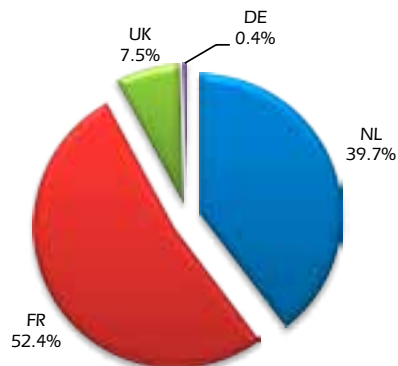
Methode contact



Aandeel consument uit België - uit andere lidstaten



Taal van de consument

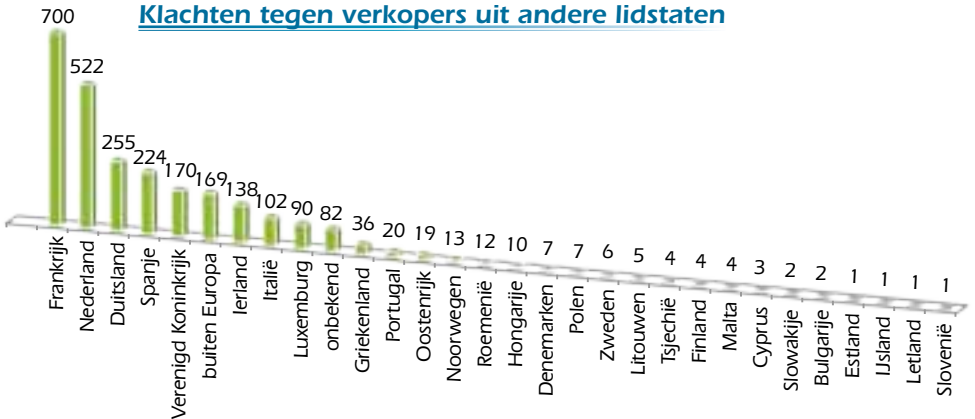


Consumenten met een klacht tegen een Belgische verkoper



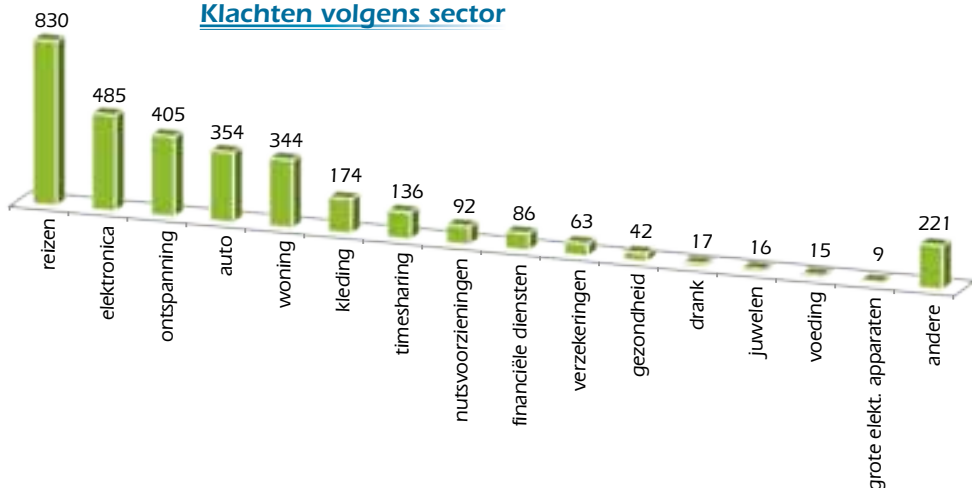
De **consumenten uit België** die het ECC België contacteerden, hadden voornamelijk een klacht tegen verkopers uit Frankrijk, Nederland, Duitsland, Spanje, het Verenigd Koninkrijk, Ierland, Italië en Luxemburg. Deze cijfers bevestigen de verwachtingen dat er vooral grensoverschrijdend aangekocht wordt in de buurlanden en tijdens vakanties.

Klachten tegen verkopers uit andere lidstaten



De meeste **klachten** gaan over reisdiensten (vluchten, hotels, autohuur...), elektronische producten (garantie) en vrijetijdendiensten (tickets voor manifestaties, dating sites, ...).

Klachten volgens sector



WAAR GEBEURD

Vueling annuleert de vlucht en betaalt de familie D. € 2200

Mevrouw D. reserveert bij Vueling 5 tickets voor een vlucht van Brussel naar Barcelona. Op de dag van vertrek, stappen alle passagiers om 9.30 u. op het vliegtuig. Net nadat ze plaatsgenomen hebben, worden ze omwille van een technisch probleem verzocht het vliegtuig te verlaten. Mevrouw D. en haar gezin blijven tot 23.45 u. op de luchthaven maar ontvangen geen nieuwe informatie. Ze krijgen wel iets te eten. Na 14 uur wachten, beslissen ze om een klachtenformulier in te vullen en naar huis te gaan.

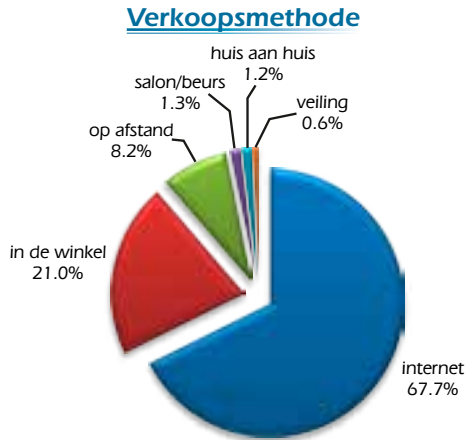
Mevrouw D. stuurt een brief naar Vueling met het verzoek haar de vliegtickets en de niet-gebruikte hotelreserveringen terug te betalen maar ontvangt geen reactie. Daarom beslist ze haar klacht bij het ECC België in te dienen.

WAT DEED HET ECC?

Dankzij de tussenkomst van onze Spaanse collega's ontvangt mevrouw D., conform de Europese wetgeving over de luchtvaartpassagiers, de terugbetaling van de vijf vliegtickets (€ 963,75) en een vergoeding van € 250 per passagier of € 1250.



Aangezien het ECC enkel grensoverschrijdende klachten behandelt, betreffen ze grotendeels aankopen die op het internet werden gedaan (68%). Deze klachten kunnen gaan over de aankoopprocedure zelf (bijvoorbeeld als het pakje niet of te laat werd geleverd), maar ook over het product of de dienst die werd geleverd. 21 % van de aankopen werden in een verkooppunt in een andere lidstaat verricht.



WAAR GEBEURD

Online bestelde Italiaanse wijn wordt maar niet geleverd

Mijnheer V. koopt zes flessen wijn bij een Italiaanse onlinewijnwinkel. Hij betaalt € 150,72, verzendingskosten inbegrepen. De wijn wordt echter niet geleverd. Bij navraag blijkt dat het opgegeven adres onvolledig was: mijnheer V. heeft niet gemeld dat hij in België woont. Ondanks de opheldering van dit probleem, wordt de wijn nog steeds niet geleverd. Hij contacteert de handelaar opnieuw, maar deze geeft geen teken van leven meer. Mijnheer V. doet vervolgens beroep op het ECC-Net.

WAT DEED HET ECC?

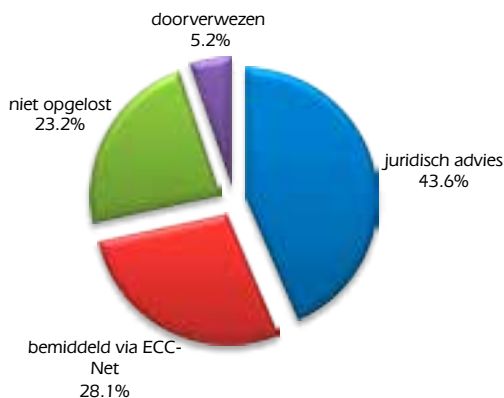
Na herhaaldelijke pogingen slagen onze Italiaanse collega's erin de handelaar te contacteren en hem op zijn verantwoordelijkheden te wijzen. Hij stemt in met een terugbetaling. Twee weken later staat het geld terug op de rekening van mijnheer V.



Van de klachten die het Belgische ECC ontving, kon 44% van de klachten opgelost worden met een juridisch advies. Voor bijna een derde van de klachten werd het ECC-Net ingeschakeld om na bemiddeling met de verkoper een minnelijke schikking te bereiken.

5 % werd doorverwezen naar een andere dienst of organisme (AD Controle & Bemiddeling, ADR, gerechtelijke procedure, NEB, ...). Uiteindelijk kon voor 23 % geen oplossing gevonden worden. Dit is bijvoorbeeld het geval bij fraude en oprichtingszaken of wanneer de verkoper niet antwoordt of de wet weigert toe te passen.

Resultaat



WAAR GEBEURD

Carrefour Frankrijk verkoopt een vergrendelde gsm aan een Belgische toerist

Mijnheer D. is in Frankrijk wanneer zijn gsm de geest geeft. Hij gaat naar Carrefour om een nieuwe gsm te kopen en vraagt de verkoper specifiek of de gsm ook werkt met zijn Belgische simkaart. Eenmaal terug buiten, merkt mijnheer D. dat de gsm enkel op het net van Carrefour France werkt. Hij gaat terug naar de Carrefourwinkel, maar daar weigert men zijn toestel terug te nemen. In de handleiding van de gsm staat dat je zes maanden na aankoop een code kan aanvragen waarmee je de gsm kan ontgrendelen zodat hij ook bruikbaar is op andere netwerken. Na het verstrijken van de wachttijd, vraagt mijnheer D. de code aan, maar hij ontvangt niets.

WAT DEED HET ECC?

Mijnheer D. contacteert het Belgische ECC dat zijn dossier overmaakt aan het Franse ECC. De tussenkomst van onze Franse collega's bij Carrefour resulteerde in het vrijgeven van de ontgrendelingscode. Dankzij het ECC-Net kan mijnheer D. zijn gsm nu eindelijk met een Belgische simkaart gebruiken.





Hoe informeerde het ECC de consument in 2011?

EEN TOEGANKELIJKE WEBSITE

BOORDEVOL INFORMATIE

De **website** van het ECC bestaat in 3 talen. De Franstalige (www.cccbelgique.be) en Nederlandstalige versie (www.eccbelgie.be) zijn elkaars vertalingen, de Engelstalige versie (www.eccbelgium.be) brengt een selectie van artikels.



Maandelijks wordt de website in het Frans en in het Nederlands geüpdatet. De nieuwste artikelen worden opgenomen in een **elektronische nieuwsbrief**, die gratis verstuurd wordt naar de abonnees. Om je te abonneren hoef je enkel je naam en mailadres op de website in te voeren. Een oranje knop op de homepage brengt je naar de inschrijvingspagina.

Indien je als consument **juridisch advies** wenst, dan vind je alle contactgegevens met de eerste oranje knop. Als je een **klacht wil indienen**, dan kan dit rechtstreeks door op de tweede oranje knop te drukken. Je bereikt een pagina met uitleg over het indienen van



de klacht en je klikt daar een pdf- formulier open. Eens je klacht verzonden, komt hij rechtstreeks bij de juristen die hem vervolgens zullen behandelen.

Als je op zoek bent naar **concrete en praktische informatie** over je rechten als consument en kopen in Europa, dan kan je zoeken in de lijst met onderwerpen in de linker kolom van de homepage of de zoekfunctie gebruiken die zich boven de lijst bevindt.

Elk thema is onderverdeeld in subthema's.

F.A.Q. Veel voorkomende vragen over allerlei consumentenproblemen en de antwoorden hierop vind je onder het thema "**FAQ**". Ook kan het zijn dat je jouw situatie terugvindt in de vele success stories.



Het ECC België krijgt regelmatig klachten van consumenten die bedrogen werden.



Daar is vaak weinig tegen te doen. Consumenten verwittigen zodat ze niet in de val trappen, is de beste manier om tegen dergelijke praktijken op te treden. Daarom bevat de website een rubriek "**Alert**", waarin de laatste bedrieglijke praktijken die ons werden gemeld, beschreven worden. Je vindt er ook raad over wat je kan doen als je toch bedrogen werd.

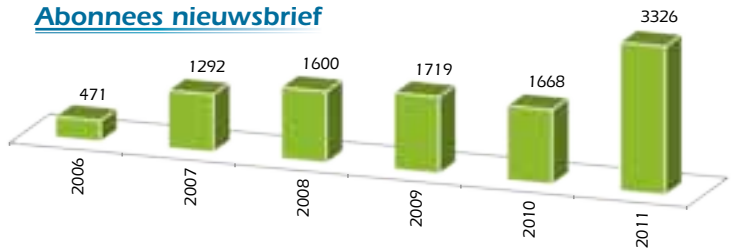
De aankopen op het internet kennen een groeiend succes. Maar het is niet altijd gemakkelijk om de betrouwbaarheid van een website in te schatten. Daarom heeft het ECC een **shopping assistent** ontwikkeld: dit is een webtool die het mogelijk maakt om belangrijke informatie met één klik op te halen. Nadat je de naam van de website hebt ingevoerd, vind je:



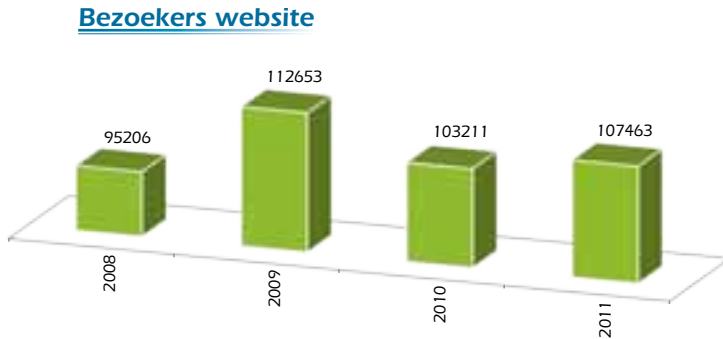
- De datum waarop de site geregistreerd werd.
- De evaluatie van de site door gebruikers (in samenwerking met Trustpilot).
- De resultaten van een Google search op de naam van de website.
- De eventuele keurmerken waaraan de site verbonden is.

De **nieuwsbrief** kent een stijgend aantal lezers, met 25% meer abonnees in 2011 vergeleken met 2010.

Sinds haar ontstaan, is het aantal abonnees toegenomen met een factor 7.



Ook de **website** kent een groeiend aantal bezoekers, wat zich vooral uitdrukt in het aantal bezochte pagina's. De uitzonderlijke piek in 2009 is o.a. te verklaren door een link naar onze website die geplaatst werd op de website van de Franse krant Libération en door het succes van onze gratis bureaul kalender.





PRAKTISCHE BROCHURES

MET CONCRETE INFORMATIE

Elk jaar geeft het ECC België verschillende brochures uit om de consument met praktische raad bij te staan. De vragen die het ECC ontvangt en nieuwe Europese wetgeving met invloed op je rechten als consument, bepalen de keuze van de thema's.

Al deze brochures kunnen op de website gedownload of besteld worden en worden gratis geleverd.



DE NIEUWSTE BROCHURES VAN HET BELGISCHE ECC ZIJN:



Uitgegeven: december 2011 - 16 pagina's

- Contracten afgesloten in de vestiging van de handelaar (het herroepingsrecht, de opschortende voorwaarde, de algemene voorwaarden, annulatieverzekering, ...)
- Aankopen buiten de vestiging van de handelaar
- Verkoop op afstand
- Dienstenovereenkomsten (verzekeringen, energie)
- Nuttige tips en modelbrief



Uitgegeven: juni 2011 – 32 pagina's

- Een reis reserveren (zelf organiseren, pakketreizen, via internet of in agentschap, hotelkamer en vakantiewoning reserveren, de reis annuleren, reisdocumenten...)
- Het vervoer (met het vliegtuig, de trein, de boot: wat bij annulatie, vertraging, bagageproblemen; met de auto, met dieren, met een beperkte mobiliteit, ...)
- Op de vakantiebestemming (een wagen huren, shoppen, roaming, timestharing, ...)
- Klachten tijdens en na je reis: hoe oplossen?



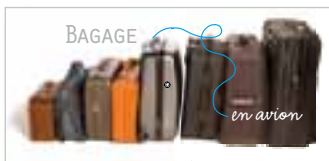
Uitgegeven: december 2010 – 8 pagina's

- Wanneer deze vereenvoudigde procedure gebruiken?
- Hoe verloopt de procedure?
- Hoeveel kost de procedure?
- De procedure in 7 stappen



Uitgegeven: december 2010 – 8 pagina's

- Recht op informatie
- Personen met beperkte mobiliteit: recht op vervoer
- Recht op bijstand
- Vergoedingen bij vertraging en annulering
- Bagage
- Auto en fiets op de trein
- Aansprakelijkheid bij dood en letsels
- Bij klachten



Uitgegeven: september 2010 – 4 pagina's

- Recht op een vergoeding bij beschadigde, vertraagde en verloren bagage
- Aankoop van noodzakelijke artikelen
- Bijzondere verklaring van de waarde
- Beperkingen voor handbagage



Uitgegeven: oktober 2010 – 24 pagina's

- Hoe kan je bedrog herkennen en vermijden?
- Wat kan je doen als je in de val gelopen bent?
- 18 voorbeelden van veel voorkomende bedrieglijke praktijken: hoe bedriegen ze, hoe kan je ze herkennen, wat kan je ertegen doen?



ACTIE IN DE NATIONALE LUCHTHAVEN

Bij aanvang van de grote zomeruittocht op 7 juli 2011 organiseerde het Belgische ECC een infodag in de nationale luchthaven van Zaventem, om de luchtvaartpassagiers bij te staan met antwoorden op hun vragen en met goede raad. Deze infodag kaderde in het Europese project "ECC-Net Air Passengers Day" dat door het Italiaanse ECC in het leven werd geroepen en in bijna alle Europese landen tegelijkertijd plaatsvond.



De stand van het Belgische ECC in de luchthaven werd vereerd met het bezoek van Paola Testori Coggi, directeur-generaal van het directoraat generaal voor gezondheid en consumenten van de Europese Commissie en van Vincent Van Quickenborne, de Belgische minister voor ondernemen en vereenvoudigen.

Bezoekers van de stand kregen informatieve brochures over hun rechten als passagier en leuke gadgets.



HET SEMINARIE OVER DE EUROPESE JURIDISCHE PROCEDURE OM GRENSOVERSCHRIJDENDE GERINGE GESCHILLEN SNEL OP TE LOSSEN

Sinds 1 januari 2009 bestaat er een eenvoudige juridische procedure om geschillen van minder dan € 2000 op een snelle en vereenvoudigde wijze op te lossen. De procedure is enkel van toepassing voor grensoverschrijdende geschillen binnen de EU, met uitzondering van Denemarken.

Als een verkoper weigert de wet op de consumentenbescherming toe te passen, dan kan je als consument zonder advocaat je recht afdwingen voor de rechtbank. De procedure verloopt schriftelijk, aan de hand van specifieke formulieren. Het Belgische ECC heeft al tientallen consumenten aangeraden om deze procedure toe te passen, maar vaak kwamen ze ontmoedigd terug omdat de rechter de procedure niet kende.



Daarom besloot het Belgische ECC om op 2 december 2011 met de hulp van de FOD Justitie een seminarie te organiseren waarop rechters en griffiers werden uitgenodigd. De eminente sprekers waren de professoren Kramer van de Erasmusuniversiteit in Rotterdam en Nuyts van de ULB, J. Garstka van de Europese Commissie, de vrederechters Schmidt en Van den Eeden, een consument die de procedure had toegepast en F. Borcy van de FOD Justitie.



De presentaties van de verschillende sprekers zijn beschikbaar op de website www.eccbелgie.be.



HET ECC-NET RAPPORT OVER DE ERVARINGEN VAN CONSUMENTEN DIE KOPEN OP HET INTERNET



ONLINE CROSS-BORDER MYSTERY SHOPPING
- STATE OF THE e-UNION



September 2011

Het Belgische ECC participeerde in een onderzoek naar de ervaringen van onlineshoppers onder leiding van het Deense ECC. Elk ECC kocht 20 producten en zond ze na ontvangst en controle terug naar de verkoper.

Het volledige proces van aankoop, verzending, terugzending en terugbetaling werd nauwkeurig geanalyseerd. Het besluit was dat de aankopen over het algemeen wel goed verliepen, maar dat er toch knelpunten bleven, o.a. over het herroepingsrecht, de tijdige terugbetaling en het gebrek aan informatie op de website.



HET ECC-NET RAPPORT OVER DE KLACHTEN VAN LUCHTVAARTPASSAGIERS IN HET JAAR VAN DE VULKAANASWOLK.

In 2010 betekende de uitbarsting van de IJslandse vulkaan en de chaos die daarop volgde een ware test voor de luchtvaart in Europa en overzee en voor de bescherming die de Europese wetgeving aan luchtvaartpassagiers biedt. Verschillende maatschappijen weigerden hun passagiers de hulp te bieden waarop ze, ook in uitzonderlijke omstandigheden, volgens die wetgeving recht hebben. Erger, ze lieten ze zonder informatie in de kou staan.

Dit resulteerde in 2010 in een enorme stijging van het aantal klachten van luchtvaartpassagiers en zette het ECC-Net aan tot het verwerken van al deze gegevens in een rapport. ECC België maakte deel uit van de werkgroep die het rapport schreef onder leiding van het Zweedse ECC.





Hoe opinieerde het ECC de overheden en het publiek in 2011?



OPENBARE RAADPLEGINGEN EN DEBATTEN

Op regelmatige tijdstippen wordt het ECC België geraadpleegd over de problemen die consumenten bij het uitoefenen van hun rechten in de interne markt ondervinden.

Het instrument bij uitstek om de Europese overheid en wetgevers te beïnvloeden zijn de openbare raadplegingen. Daarbij vraagt de Europese Commissie om een vragenlijst in te vullen over een specifiek thema.

In 2011 nam het Belgische ECC deel aan 6 openbare raadplegingen.

De belangrijkste waren:

- De raadpleging over alternatieve geschiloplossing (ADR), waarbij het Belgische ECC het belang van onpartijdige, transparante en efficiënte initiatieven voor alternatieve geschiloplossing benadrukte.
- De raadpleging over de bestaande richtlijn voor oneerlijke handelspraktijken, waarin het ECC België talrijke praktijken illustreerde die Belgische consumenten hadden gemeld.
- De raadpleging over de eengemaakte markt, waarin ECC België de onevenwichtige relatie tussen koper en verkoper onderlijnde.
- De raadpleging over de passagiersrechten, waarin het Belgische ECC een waslijst maakte van problemen die consumenten ondervinden om hun rechtmatige klachten op te lossen.

Naast openbare raadplegingen neemt het Belgische ECC regelmatig deel als spreker op workshops en seminars, omwille van de jarenlange ervaring met concrete consumentenklachten bij grensoverschrijdende aankopen.



Ook de media doen regelmatig beroep op de expertise van het ECC om informatie te geven over allerlei consumententhema's. Dankzij dergelijke medewerkingen, kan een ruimer en geïnteresseerd publiek bereikt worden. Het programma "Inspecteur Decaluwé" op Radio 2 en het programma "Appelez, on est là" op Vivacité laten regelmatig de medewerkers van het Belgische ECC aan het woord om raad te geven aan luisteraars die geconfronteerd worden met een consumentenprobleem.

Het ECC stuurt ook mededelingen naar de Belgische media zodat zij de informatie kunnen doorvertellen aan hun lezers of luisteraars.



Het ECC werd opgericht om consumenten te informeren over hun rechten in Europa en om hen met een grensoverschrijdend geschil te helpen.

Onze juridische hulplijn is telefonisch bereikbaar van maandag tot donderdag van 9 u tot 12.30 u en van 13.30 u tot 17 u.

Een klacht kan je indienen met het klachtenformulier dat je vindt op www.eccbelgie.be.

Deze publicatie kadert in het project "European Consumer Centres' network – ECC-Net", een communautair actieprogramma van het consumentenbeleid 2007-2013 dat gefinancierd wordt door de Europese Unie, de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie en **TEST aANKOOP**



ECC België

Hollandstraat 13

1060 Brussel

tel: 02 542 33 46

fax: 02 542 32 43

info@eccbelgie.be

www.eccbelgie.be

De Europese Commissie kan niet verantwoordelijk gehouden worden voor de inhoud van deze publicatie.

Verantwoordelijke uitgever: Edith Appelmans

Augustus 2012