

# ECC België in 2013

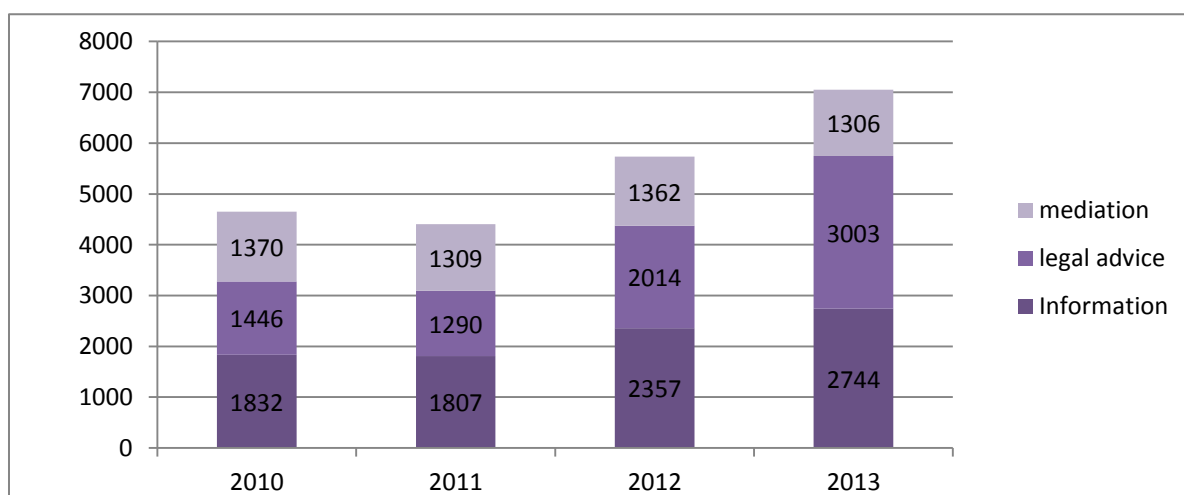
De cijfers & de verhalen en uitdagingen  
achter de cijfers



## Informatie, advies en bijstand in 2013 – de cijfers

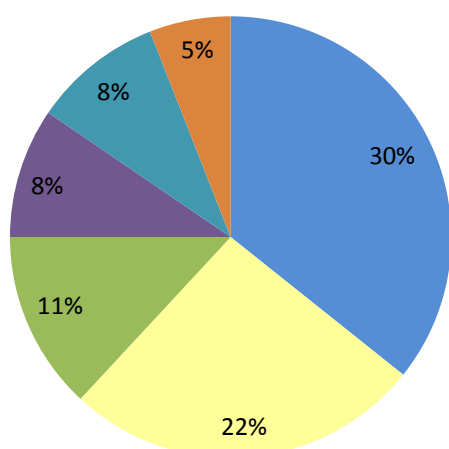
**7053** consumenten werden geholpen door de juristen van ECC België. Deze consumenten zijn voornamelijk Belgische consumenten met een vraag over een aankoop in het buitenland en ze kwamen bij ons terecht via telefoon, e-mail, onze website en per post.

In vergelijking met 2012 kreeg ECC België 23% meer dossiers te verwerken.



## Meest voorkomende klachten

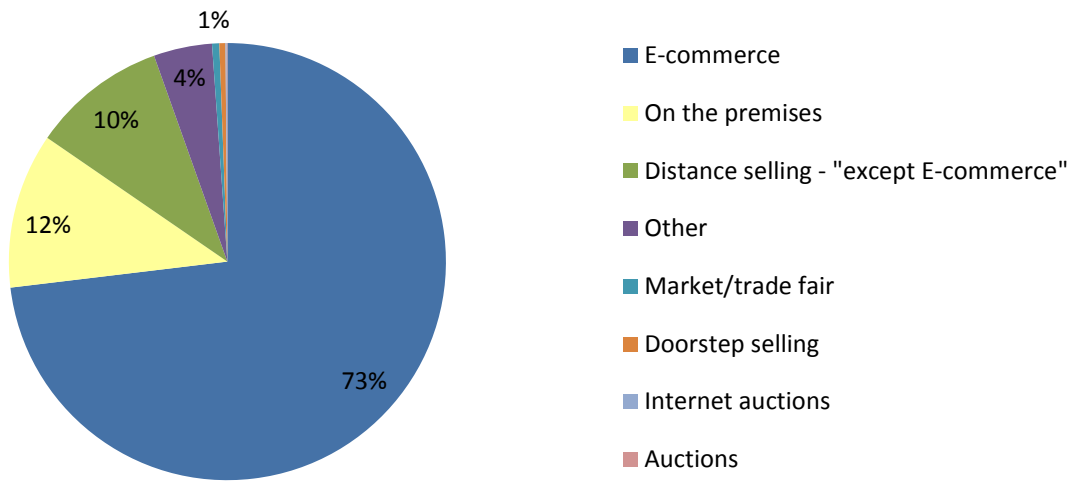
De categorieën van klachten worden gesorteerd op basis van de [COICOP classificatie](#). Op basis hiervan detecteerden we de top 5 van de thema's:



- Recreation and culture (pakketreizen, elektronische producten, concerttickets ...)
- Transport (passagiersrechten, autoverhuur ...)
- Furnishing & household (meubelen, huishoudapparaten ...)
- Restaurants, hotels and accommodation services (timesharing, hotels, vakantiehuisjes ...)
- Health (gratis stalen van schoonheidsproducten e.d. ...)
- Clothing and footwear (kleding, schoenen ...)



## 73% aangekocht via internet!

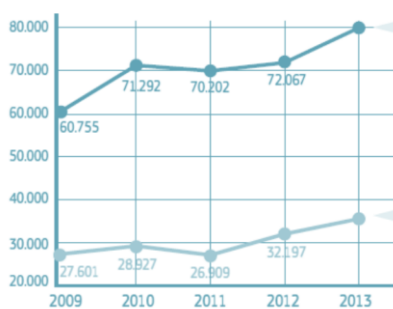


## 80.000 consumenten geholpen door ECC-Net

ECC België maakt deel uit van het [netwerk 'ECC-Net'](#) dat bestaat uit 30 centra om Europese consumenten bij te staan bij hun grensoverschrijdende aankopen. In 2013 werden 80.272 aanvragen ingediend bij het netwerk.

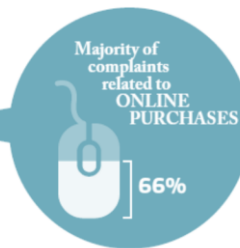


### ▶ HOW MANY CONSUMERS USED THEM?



**80.272**  
CONTACTS in 2013  
+26,7 %  
compared  
to 2009

**32.522**  
COMPLAINTS in 2013  
+17,8 %  
compared  
to 2009





# Verhalenboek ECC België 2013

## Onerlijke handelspraktijken

Ondanks Europese en Belgische wetgeving in verband met oneerlijke handelspraktijken, blijft dit thema bij ECC België actueel. Graag bespreken we hieronder enkele belangrijke dossiers die ECC België te verwerken kreeg in 2013.

### *Gratis stalen*

In 2013 ontving ECC België ongeveer 200 klachten tegen een Deens bedrijf dat via advertenties op facebook consumenten overtuigt om een gratis staal te bestellen voor € 4 verzendingskosten. Nadien blijkt dat de consument, zonder dit te beseffen, heeft ingetekend op een duur abonnement. Het gratis staal wordt meestal geleverd, maar ook gevolgd door een tweede pakket met bijhorende factuur.. Deze praktijken blijken winstgevend want ook vanuit Malta en Cyprus worden Belgische consumenten aangesproken.



ECC België heeft een alert geschreven over deze praktijken op de website en verspreid naar de pers om zoveel mogelijk consumenten preventief in te lichten. We kregen behoorlijk veel reactie van journalisten die de informatie publiceerden.

Gezien de moeilijkheid om een minnelijke oplossing te vinden, werd de Economische Inspectie, met wie er nauw wordt samengewerkt, ingeschakeld om de praktijken te stoppen. Dankzij deze samenwerking werd de website verduidelijkt voor de consument.

De betaling van de € 4 verzendingskosten werd gedaan via kredietkaart. Zo heeft het bedrijf de gegevens en kunnen de abonnementskosten automatisch afgehouden worden. Dit brengt ons bij de thematiek van de chargeback: een systeem waarbij de consument de terugbetaling kan bekomen via de kredietkaartuitgever indien zijn rechten niet worden gerespecteerd. Deze terugbetaling is geen wettelijke verplichting maar gebaseerd op de werkingsregels van de kredietmaatschappijen. Naar aanleiding van dit dossier, heeft ECC België overlegd met Atos, verantwoordelijk voor de grote kredietkaartmaatschappijen (visa en mastercard) in België, om de problematiek te bespreken. Atos aanvaardt de chargeback op basis van het klachtenformulier op [www.mijnkaart.be](http://www.mijnkaart.be) en het dossier van de consument, met o.a. een brief gericht aan de tegenpartij met de vraag tot annulatie.



Het netwerk van de Europese Centra voor de Consument (ECC-Net) heeft in 2013 een gemeenschappelijk [rapport](#) geschreven in verband met chargeback. Het rapport geeft een overzicht van de verschillende chargebackprocedures in de Europese Unie. De gegevens werden verzameld via een vragenlijst gericht aan alle deelnemende ECC's.

## *Puzzelboekjes*

Andere praktijken die zich op de rand van de oneerlijke praktijken begeven, zijn die van een Nederlands bedrijf dat via telefoon een gratis puzzelboekje belooft. In 2013 ontvingen we een 100-tal klachten met betrekking tot deze firma. Consumenten klagen dat ze niet duidelijk op de hoogte werden gebracht van het feit dat het ook hier ging om een betalend abonnement.

ECC België heeft artikels aan deze firma en praktijken gewijd om de consumenten te verwittigen en te informeren. Begin 2014 werd het probleem besproken op Radio1.

De dossiers worden in der minne behandeld en opgelost via ECC Nederland, maar toch hebben we ook de praktijken van dit bedrijf aangekaart bij de Economische Inspectie.

## *Gratis jaarkaarten voor hotelreservaties*

Een ander Nederlands bedrijf vond het dan weer een prima idee om jaarkaarten telefonisch aan de man te brengen die de mogelijkheid bieden om tegen verminderd tarief een hotel te reserveren. De kaart is niet gratis zoals de meeste consumenten via de telefoon verstaan, maar kost € 99,95.

ECC België heeft op haar website artikels aan deze firma en praktijken gewijd om de consumenten te verwittigen en te informeren. Ook deze praktijken kregen interesse van de pers.

De dossiers worden in der minne behandeld en opgelost via ECC Nederland. Toch hebben we ook de praktijken van dit bedrijf aangekaart bij de Economische Inspectie.

## *Trustmarks – kan ik het kwaliteitslabel vertrouwen?*

Een optie om te controleren of een e-shop kan vertrouwd worden of niet, is bekijken of het beschikt over een kwaliteitslabel of trustmark. In 2013 heeft ECC-Net een [rapport](#) gepubliceerd over de bestaande trustmarks in Europa en de voor- en nadelen ervan.





## Online Fraude

Gezien het stijgend aantal online transacties en de vele gevallen van fraude op het internet, heeft ECC-Net een [rapport](#) gemaakt over dit vooral grensoverschrijdend thema. In geval van fraude zijn de rechtsmiddelen beperkt. Onze missie hierin is voornamelijk preventief door informatie en advies te verstrekken en ook repressief door de inspectiediensten in te schakelen waar nodig en mogelijk.

## Reizen

Consumenten die grensoverschrijdend reizen, dienen nog al te vaak beroep te doen op het ECC omwille van de problemen die zij ondervinden. ECC België heeft dan ook haar uitgebreide brochure over [Reizen in Europa](#) opnieuw uitgegeven.



## Passagiersrechten

### Vliegtuig

In 2013 is de Verordening 261/2004 over passagiersrechten onder het mes gegaan. De Europese Commissie heeft een voorstel ingediend om de bestaande verordening te vereenvoudigen en de rechten van de consument te versterken. Voor ECC-Net blijft dit een van de belangrijke thema's en kunnen we de lacunes in de bestaande wetgeving enkel bevestigen. ECC-Net heeft een [positie](#) ingenomen met betrekking tot het bestaande voorstel dat reeds werd opgesteld op basis van o.a. input van het netwerk.

### Trein

De Europese Commissie (DG Move) is een informatiecampagne gestart in heel Europa om de consumenten te wijzen op de rechten die ze hebben als ze de trein nemen. De campagne werd gelanceerd in het Zuidstation in Brussel door Europees Commissaris Kallas en staatssecretaris van Mobiliteit Melchior Wathelet. ECC België was erbij! We deelden brochures en informatie uit aan de stand.





## Timesharing

De Europese wetgeving in verband met timesharing werd aangepast in 2011. Spanje, het land van de timesharing, heeft de richtlijn eind 2012 omgezet. Reden genoeg voor ECC België om in een [brochure](#) nog eens de puntjes op de i te zetten wat **timesharing** betreft.



## Oneerlijke praktijken in de reissector

8-daagse educatieve rondreis door Turkije  
In de voetsporen van de Apostelen  
door Cappadocië

Een bijzondere dank  
voor u als  
lezer van EOS!

Hartelijk bedankt!

Brussel, op 21 februari 2013

Lezen en reizen:  
Educatieve 5-sterrenrondreis in Turkije voor een voorkeursprijs!

Geachte lezer

Vandaag nodigen wij u uit voor een onvergetelijke vakantiebelevenis.

Een 8-daagse educatieve rondreis in de voetsporen van de Apostelen door het legendarische Cappadocië in Turkije – inclusief vlucht en overige prestaties voor een voorkeursprijs vanaf slechts 129,- €\* i.p.v. 929,- €\* per persoon.

Cappadocië biedt niet alleen een adembenemend mooi landschap, maar is een perfecte symbiose tussen mens en natuur. Vulkaanuitbarstingen, wind, water en temperatuurschommelingen hebben door de eeuwen heen het landschap omgevormd tot een sprookjesachtig tafereel, doorsneden door orilliee turfsteenformaties. Verheue u na een indrukwekkende hlik na de

Voor u als lezer van EOS slechts

129,- €\*  
i.p.v. 929,- €\*  
Geen  
hochthaverkosten!

Een Duitse Touroperator had de ideale advertentiepraktijk uitgevonden: het aanbieden van reizen naar Turkije aan spotprijzen via een folder verdeeld met een bekend magazine of gerenommeerde krant en de advertentie zo plaatsen dat het lijkt alsof dit magazine of deze krant het aanbod doet. Het programma houdt het bezoek in aan verschillende lokale handelaars waar de reiziger wordt verleid tot de aankoop van goud, leer .... van twijfelachtige kwaliteit.

Het ECC heeft deze praktijken aangekaart en heeft daarop contact gehad met de touroperator. Die heeft personeel ingezet om de consumentenproblemen met de lokale winkels te behandelen. Hopelijk zijn ook de uitgevers van de tijdschriften en kranten meer bewust alvorens bepaalde marketingcontracten aan te gaan.



## Garantie

*Ik heb een camera gekocht via een Duitse website. Het toestel werkt echter niet goed. Heb ik dezelfde rechten op een wettelijke garantie die ik bij een handelaar in België zou hebben?*

*Op mijn nieuwe koffiezetapparaat heb ik 12 maanden garantie gekregen. Hoe kan dat, het minimum is toch twee jaar?*



De antwoorden op deze vragen en nog vele andere zijn terug te vinden in de [brochure Het hoe en wat van garanties](#) over de wettelijke en commerciële garantie die in samenwerking met Test-Aankoop werd gemaakt. In 2013 behandelden we 469 dossiers over garantie. Omdat de bewijslast na 6 maanden na aankoop bij de consument ligt, blijft garantie voor geschillen zorgen. Het is moeilijk voor een consument om te bewijzen dat het probleem bestond op het moment van aankoop. Ook het verschil tussen commerciële garantie en de wettelijke garantie zorgt voor veel verwarring zowel in hoofde van de consument als in hoofde van de handelaar: veel handelaars weten niet dat zij gehouden zijn aan de wettelijke garantie ondanks het feit de fabrikant zich achter zijn commerciële garantie schuilt.

Daarom belooft garantie een thema te zijn voor het jaar 2014. ECC-Net zal een rapport maken over garantie in Europa en ECC België plant een workshop voor en met de handelaars over de garantiewetgeving.

## De rechten van de consument laten gelden



Wetgeving bestaat er in veel maten en gewichten, maar wat kan de consument in de praktijk doen om zijn rechten te laten gelden?

In eerste instantie is het aan de consument om een oplossing te zoeken met de tegenpartij. Hij kan bij het ECC informatie en advies inwinnen over zijn rechten.

Indien de brief aan de handelaar geen soelaas biedt, bestaat de mogelijkheid om het ECC in te schakelen voor een grensoverschrijdende tussenkomst om te bemiddelen.





Het is niet altijd mogelijk om ook effectief tot een minnelijke oplossing te komen. Moet de consument dan naar het gerecht? Niet onmiddellijk.

## *Alternatieve Geschillenbeslechting*

Er bestaan in heel Europa alternatieven voor de rechtbank die gespecialiseerd zijn in bemiddeling of arbitrage. De Scandinavische landen hebben een goed ontwikkeld systeem, in andere landen moet er nog een lange weg afgelegd worden.

Dankzij de consumentenorganisatie Test-Aankoop en verschillende bereidwillige sectoren bestaan er geschillencommissies voor pakketreizen, bouwproblemen en meubelen. Een van de juridische adviseurs van ECC België is arbiter bij de Geschillencommissie Reizen. Ook bestaan er in België verschillende ombudsdiensten met betrekking tot specifieke sectoren: Ombudsdienst voor de postsector, Ombudsman voor Telecommunicatie, Ombudsfin, Ombudsman van de verzekeringen, Ombudsvrouw voor de treinreizigers, e.d. Dankzij deze alternatieven dient de consument geen dure rechtszaak te starten.

ECC België is ook [partner](#) bij BELMED, een online platform voor bemiddelingsdiensten in België, ontwikkeld door de FOD economie.

Om het belang van de rol van ECC België en het ECC-net met betrekking tot alternatieve geschillenbeslechting te benadrukken, werden de Europese Centra voor de Consument uitdrukkelijk geciteerd in de nieuwe wetgeving met betrekking tot ADR en ODR als mogelijk contactpunt, een rol die de ECC's momenteel reeds vervullen.

## *Europese procedure voor kleine consumentengeschillen*

Er bestaat een procedure voor kleine (bedragen tot € 2000) consumentengeschillen die een consument kan starten in zijn land tegen een bedrijf gevestigd in een andere lidstaat. De kostprijs is van land tot land verschillend, maar in België is dit slechts € 31 of € 60!

De procedure is nog niet goed gekend bij de Belgische rechtbanken en vaak komen de consumenten bij ons terug en moet het ECC de rechtbank contacteren om hen te wijzen op het bestaan van deze procedure.



Enkele voorbeelden die we van consumenten mochten ontvangen.

*Mijnheer D. wint de zaak tegen de Spaanse verzekeringsmaatschappij ACE. Hij heeft 2 vliegtickets gereserveerd via de Spaanse tussenpersoon eDreams, inclusief een annulatieverzekering. Omwille van medische problemen moet de consument zijn vakantie annuleren.*

*Een vraag tot terugbetaling werd ingediend bij de verzekeringsmaatschappij ACE waarvan de maatschappelijke zetel zich in Spanje bevindt.*

*Op vraag van de verzekeraar heeft mijnheer D. de gevraagde documenten verstuurd. Toch weigert de verzekeraar ACE om de vraag tot terugbetaling toe te staan omdat het dossier onvolledig zou zijn. Mijnheer D. is hij nooit te weten gekomen welke documenten er ontbraken.*

*Mijnheer D. heeft zich dan tot het gerecht gericht en is een Europese juridische procedure voor kleine consumentengeschillen gestart. De rechtbank heeft geoordeeld in het voordeel van de consument.*

*Nederlandse luchtvaartmaatschappij veroordeeld door Belgische vrederechter op basis van Europese procedure voor geringe geschillen.*

*Mevrouw P. boekte bij een Nederlandse luchtvaartmaatschappij een vliegreis van Kreta naar Brussel. In plaats van om 12.21 u. vertrok de vlucht pas om middernacht, waardoor mevrouw P. met meer dan 10 uur vertraging haar bestemming bereikte. Een Europese verordening voorziet bepaalde rechten (informatie, bijstand ...) voor luchtvaartpassagiers in geval van vertragingen, maar voorziet niet expliciet in een schadevergoeding. Het Hof van Justitie heeft gelukkig een uitspraak gedaan waardoor consumenten wel een compensatie kunnen vragen vergelijkbaar met die voorzien voor instapweigering. Voor mevrouw P. gaat het over een bedrag van € 400. Helaas was de Nederlandse luchtvaartmaatschappij niet bereid om dit bedrag te betalen. Onze juridische dienst raadde mevrouw aan om een Europese procedure voor geringe geschillen te starten.*

*Mevrouw P. startte een procedure voor geringe geschillen bij de vrederechter bevoegd voor haar woonplaats. Op 19 februari 2013 legde ze haar standaard vorderingsformulier neer bij de griffie van de rechtbank en op 16 mei, slechts 3 maanden later, ontving zij een uitspraak in haar voordeel. De Nederlandse luchtvaartmaatschappij dient een bedrag van € 400 met rente en de procedurekosten van € 31 te betalen.*



## De uitdagingen van ECC België

### *Consumenten bereiken*

Via brochures, persmededelingen en vooral via de [website](#) proberen wij de Belgische consument te bereiken. Preventieve informatie waarbij we de consument informeren over zijn rechten en hem begeleiden bij de stappen die hij zelf kan ondernemen, is fundamenteel.

De website van ECC België ontving 161.855 bezoekers in 2013. Op de nieuwsbrief zijn 4694 personen ingeschreven en de nieuwsbrief geeft bijna maandelijks een overzicht van enkele belangrijke thema's, nieuwtjes en success stories.

Van het aantal bezoekers downloadt gemiddeld 1/3 een brochure van de website. Bovendien werden er 2737 gedrukte brochures aangevraagd via de website. De topper van de aangevraagde brochures is die van **Een wagen kopen in de EU** van eind 2012.

We blijven voortdurend werken aan de verbetering van de website zodat consumenten beter hun weg vinden naar de informatie en naar het advies om hun individuele klacht op te lossen.

### *Dossiers behandelen*

Door de grotere bekendheid, vinden meer consumenten hun weg naar ECC België. Vandaar ook het stijgend aantal klachten. Het is dus een hele uitdaging om steeds efficiënter dossiers te behandelen en het stijgend aantal te behandelen dossiers aan te kunnen. In 2013 verlieten bovendien zowel de verantwoordelijke als een van de dossierbehandelaars het ECC. Beiden werden vervangen. Ook konden we een extra parttime juriste aanwerven. Opleiden kost uiteraard tijd en heeft voor bijkomende uitdaging gezorgd.



ECC België bestaat uit een dynamisch team met 3 fulltime juristen, 1 deeltijdse juriste, 1 deeltijdse assistente, 1 parttime communicatie assistente en 1 fulltime verantwoordelijke. Samen staan wij ter beschikking van de Europese consument op zoek naar hulp en advies. Wij zijn een belangrijke schakel binnen een netwerk dat een steeds grotere rol zal spelen op Europees niveau. Samen gaan wij de uitdaging van 2014 aan.



Het netwerk van de Europese Centra voor de Consument werd opgericht door de Europese Commissie om de consument te informeren en gratis grensoverschrijdende bijstand te verlenen in de Europese Unie.

ECC België  
Hollandstraat 13  
1060 Brussel

Tel: 02 542 33 46  
[info@eccbelgie.be](mailto:info@eccbelgie.be)  
[www.eccbelgie.be](http://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.

De inhoud van deze publicatie bevat de visie van de auteur en valt geheel onder zijn verantwoordelijkheid; hij vertegenwoordigt in geen geval de visie van de Europese Commissie en/of van CHAFAEA of van enige andere instantie van de Europese Unie. De Europese Commissie en/of CHAFAEA zijn/is niet verantwoordelijk voor een eventueel gebruik van de informatie in deze publicatie

Verantwoordelijke uitgever: Karen Ghysels

April 2014

ECC België bestaat dankzij de steun van



Co-funded by  
the European Union