



Europees Centrum voor de Consument België (ECC)

Jaarverslag 2014

Wat is ECC?

Bevoegdheid ECC België:

Grensoverschrijdende consumentgeschillen:

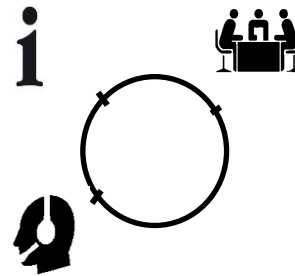
Belgische consument >< EU-handelaar of
EU-consument >< Belgisch bedrijf

Diensten ECC België:

Informatie

Juridisch advies

Bemiddeling via netwerk



Enkele thema's ECC België:

- Reizen (passagiers, huurwagen, hotels ...)
- Online aankopen van goederen en diensten
- Garantie
- Handelspraktijken
- ...



Informatie & visibiliteit ECC België 2014

Website:

De website van ECC België bestaat in 3 talen (NL+FR+ENG) en heeft in 2014 158.660 bezoekers gehad. We hebben 246 nieuwe artikelen geschreven en vertaald naar de andere landstaal.



Elke maand verschijnt er een nieuwsbrief, waarvoor we 5177 ingeschrevenen hadden in 2014.

Sociale Media:



Midden 2014 zijn we gestart met een Twitter en Facebook pagina zodat onze informatie meer mensen kan bereiken.

Brochure kopen op het internet:

In juni 2014 is een nieuwe richtlijn over consumentenrechten in werking getreden. Hierdoor hebben wij onze populaire brochure 'Kopen op het internet', veel van andere brochures en veel van onze teksten op de website moeten aanpassen. Vooral voor online aankopen zijn consumenten immers sinds juni nog beter beschermd.

Informatie & visibiliteit ECC België 2014

Concert tickets:

ECC België ontvangt regelmatig klachten van Belgische consumenten die een concertticket aankochten via een doorverkoper uit Nederland.



Een mooi thema om de consument vooral preventief te informeren over de problemen rond doorverkoop van concerttickets. De hiervoor ontwikkelde leaflet werd door ECC België uitgedeeld op BrusselBad in augustus en ook kregen wij toelating van AB Concerts om een digitale versie te maken voor op hun televisieschermen. Onze dank aan de organisatoren.

European Youth Event - Straatsburg:

In samenwerking met ECC Frankrijk hebben we promotie gemaakt voor ECC-Net op het EYE-event in Straatsburg. Er stond een perfecte wind om van onze windmolens een groot succes te maken: op 4 uur tijd waren onze 1000 windmolens uitgedeeld. Don't blow it, know your consumer rights!



Informatie & visibiliteit ECC België 2014



FIFA World Cup Brazil:

In samenwerking met de Braziliaanse consumentenorganisatie Proteste werd een folder gemaakt voor de Europese voetbal-supporters in 14 verschillende talen. In veel lidstaten waren de folders een succes.



Solden in Europa:

In samenwerking met alle ECC's hebben we de verschillende soldenperioden in kaart gebracht en in een brochure gegoten. Deze is downloadbaar op onze website.



Kalender:

Naar jaarlijkse gewoonte hebben we een kalender gemaakt in kubusvorm en verstuurd naar stakeholders. Consumenten konden deze online aanvragen. Het was een groot succes en we hebben uiteindelijk veel consumenten moeten teleurstellen.

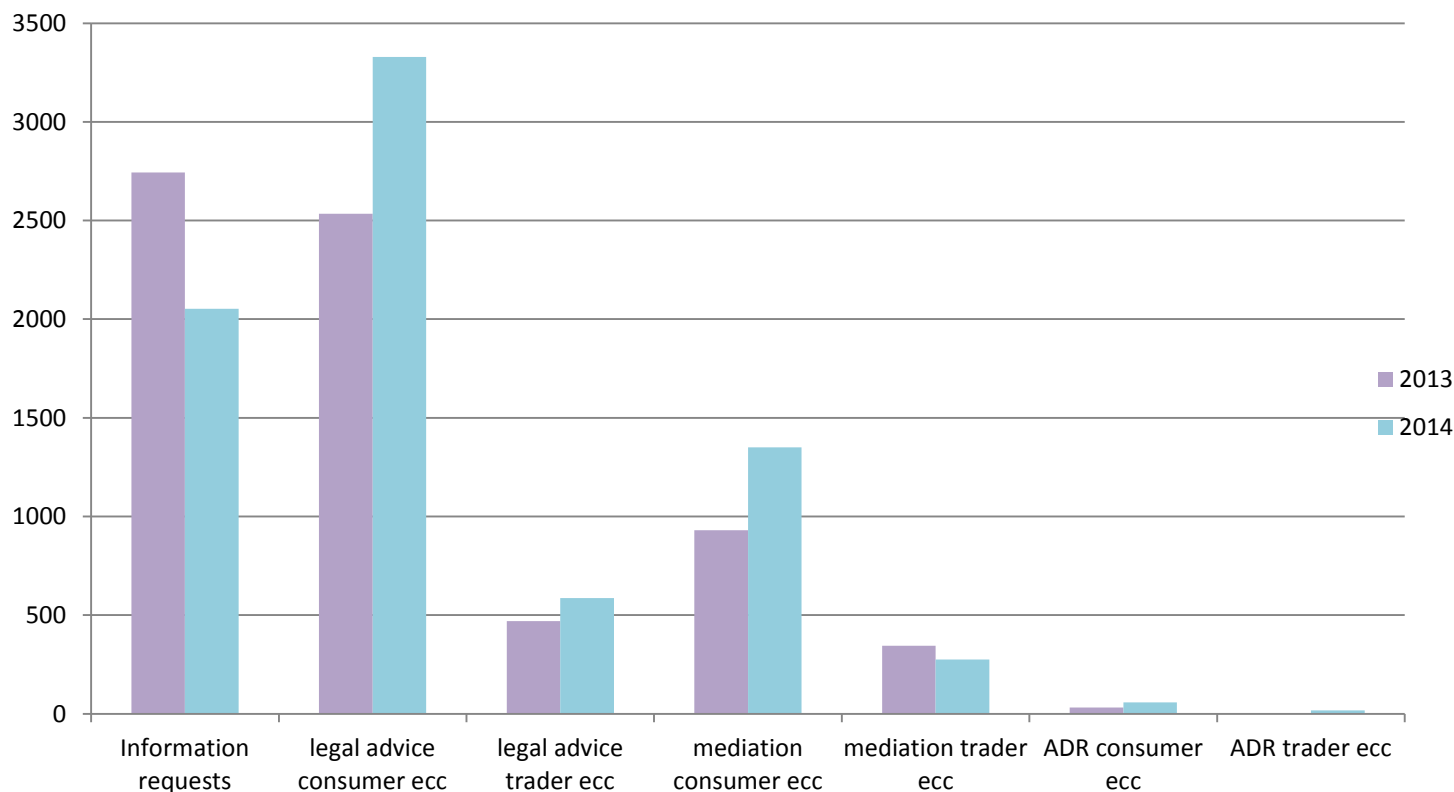


Juridisch advies & bemiddeling 2014

De cijfers van 2014

Onze juristen zijn in 7668 dossiers tussengekomen:

- ofwel als 'consumer ECC' (de consument woont in België en heeft een probleem met een EU-bedrijf)
- ofwel als 'trader ECC' (een EU-consument heeft een probleem met een bedrijf in België)



Juridisch advies & bemiddeling 2014



De cijfers van 2014

Informatie per e-mail/brief/telefoon werd gegeven aan 2053 Belgische consumenten. Het gaat over vragen als:

'wat zijn mijn rechten indien ik een vlucht boek'

'een bedrijf uit Duitsland weigert aan Belgen zijn goederen te verkopen, mag dat?'

3329 Belgische consumenten ontvingen **juridisch advies** van onze juristen en konden hiermee het dossier zelf oplossen.

'Mijn bagage is niet op tijd aangekomen op reis, wat moet ik doen?'

'ik heb een gratis staal besteld en zit nu vast aan een abonnement, wat moet ik nu doen?'

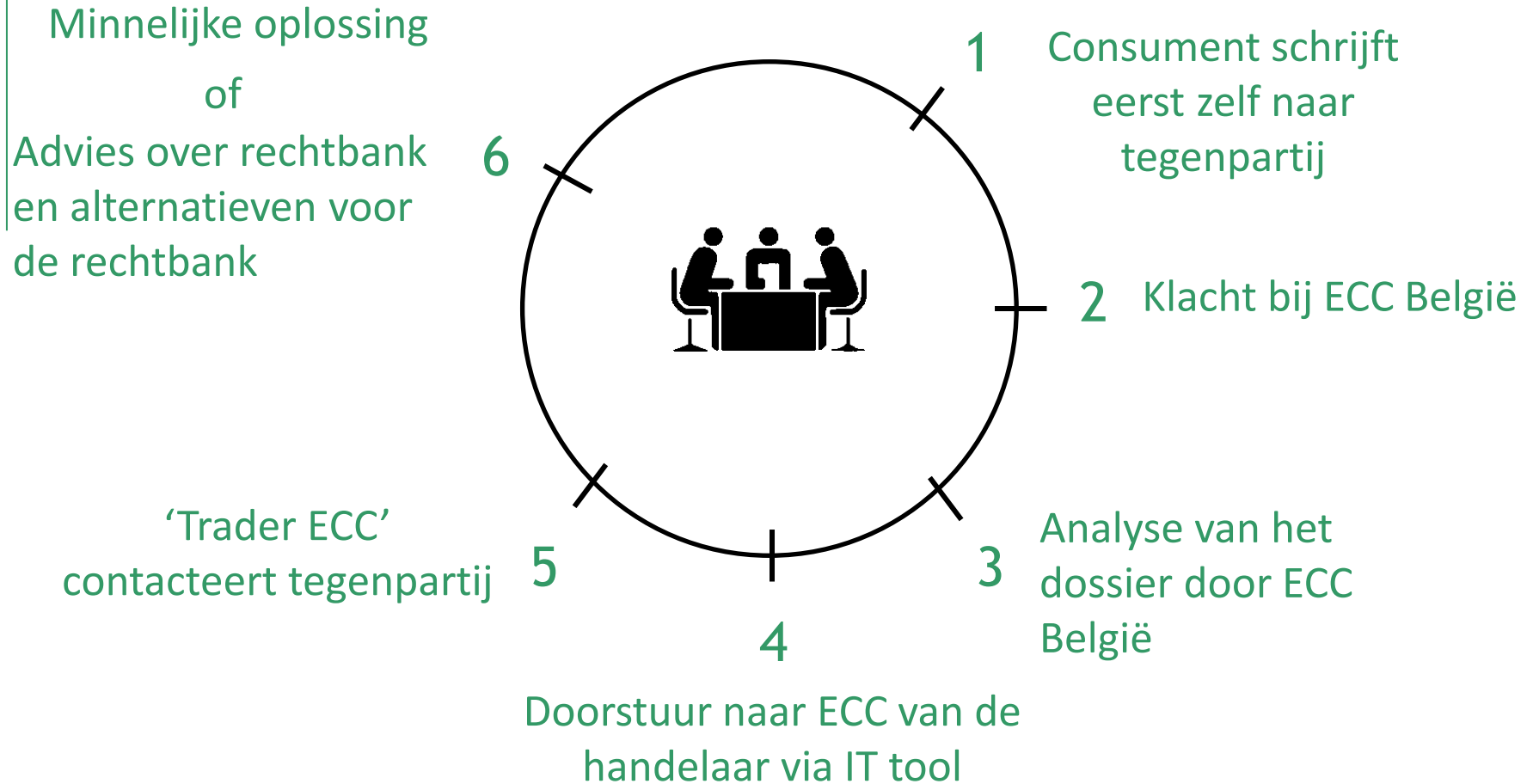
'ik heb een smartphone besteld in Nederland, hij is aangekomen, maar is helemaal niet wat ik besteld heb. Wat moet ik nu doen?'

Voor 1350 Belgische consumenten hebben we het volledig dossier geanalyseerd en doorgestuurd naar ECC-collega's in een andere lidstaat. Zelf hebben we 275 klachten ontvangen tegen Belgische bedrijven. 64% van deze **bemiddelingsdossiers** werden positief afgesloten, wat een mooi resultaat is wetende dat bemiddeling de medewerking van beide partijen vereist.

'mijn vlucht met een Spaanse luchtvaartmaatschappij is vertraagd met 6 uur en zij betalen mij niet de voorziene compensatie'

'ik heb online een televisie besteld in Frankrijk en heb gebruik gemaakt van mijn bedenktijd, maar de verkoper weigert mij de aankoopprijs terug te betalen'

Onze bemiddeling in kaart:



Samenwerking 2014



Handelaars

Een interne markt kan maar werken indien er vertrouwen is van consumenten en van handelaars. We proberen dan ook via bepaalde projecten een samenwerking tot stand te brengen met beroepsorganisaties. Voor het project over de herverkoop van concerttickets konden we zo rekenen op medewerking van de sector zelf.

Andere EU-netwerken

ECC-Net is niet het enige netwerk ten dienste van de EU-burger. Zo bestaat Solvit voor problemen tussen burgers met EU-administraties, CPC-Net voor grensoverschrijdende inbreuken, Europe Direct voor informatie aan EU-burgers ... Samenwerking met deze netwerken is voor ons van groot belang.

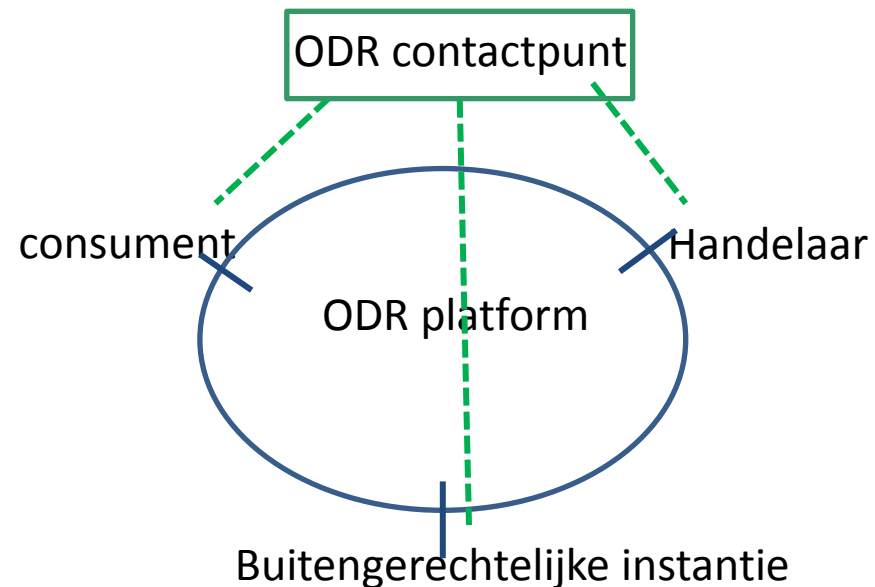
Buitengerechtelijke geschillenbeslechting 2014

Omwille van Europese wetgeving, in voege getreden in 2014, staat er veel te gebeuren op gebied van alternatieve geschillenbeslechting in consumentenzaken. Voor de Europese en Belgische overheid is het van groot belang dat er alternatieven zijn voor de rechtbank voor de oplossing van grensoverschrijdende consumentengeschillen. In België kennen we vooral de geschillencommissies en ombudsmannen.

De Europese Commissie ontwikkelt tegen januari 2016 een onlineplatform om e-commerce geschillen via dat platform en bestaande buitengerechtelijke instanties op te lossen.

ECC België en het hele netwerk is al jaren actief op dit terrein. Het is dan ook niet verbazingwekkend dat de ECC's als mogelijke contactpunten voor dit platform worden vernoemd. Het is aan de lidstaten om de contactpunten aan te wijzen.

In België zal ECC België door de Belgische overheid worden aangeduid als contactpunt voor het ODR-platform en voor ADR-informatiepunt.



Andere activiteiten ECC België in 2014



5.03.2014

ECC België gaf een les in de cursus Electronic Business law van HUB/ICRI over European consumer protection law

12.3.2014

ECC België gaf ook een praktische klas in het Paralegal event georganiseerd door de Karel de Grote Hogeschool Antwerpen

13 & 14.3.2014

Fraud Prevention Month – seminarie voor CAW's/OCMW's georganiseerd door de FOD Economie

13.5.2014

ECC België zetelt als arbiter in de Geschillencommissie Reizen

6.6.2014

Voorstelling samen met Solvit @pool van Ombudsmannen

2.9.2014

Interview door Japanse Professor Maruyama

25.9.2014

Presentatie van ECC-Net ter gelegenheid van het Consumer Classroom Event

22.10.2014

Legal Design Jam – European Order for Payment

25.11.2014

Legal Design Jam – Standard Contract B2C

4.12.2014

Bezoek van Ms Ptasznik, Assistant Attorney General in the Consumer Fraud Division for the State of Illinois, U.S.A.

Happy Consumers ECC België in 2014



Geachte,
ik ben verheugd om de goede afloop,
Bij deze wil ik u nogmaals bedanken voor alle moeite.

Je ne vous remercierai jamais assez Monsieur Matgen pour votre aimable service et pour toute l'attention que vous portez à ce dossier.

Geachte,
Vriendelijk bedankt voor jullie oprechte analyse vd feiten en de gunstige uitspraak !Voor al het werk!Hopelijk stoppen hun malafide praktijken.
VG,

Un grand merci pour la suite et le sérieux avec lequel vous avez suivi ce dossier.

Bien à vous.

Merci encore pour votre aide précieuse et votre efficacité ainsi que celle de vos homologues français. Je ne manquerai pas de me faire l'ambassadeur de votre organisme lorsqu'un cas similaire sera porté à ma connaissance.

Un grand merci pour la suite et le sérieux avec lequel vous avez suivi ce dossier.

Bedankt nogmaals voor me hiermee te helpen, en met u goed advies en raad bij te staan.

TOP DIENST!

Ik wil jullie dienst bij deze oprecht danken voor de perfecte service en tussenkomst.
Proficiat !! en dankjewel !!!

Ik wil jullie van harte bedanken voor jullie interventie.

Het is dankzij jullie organisatie dat je er als consument niet alleen voorstaat.

Une chose est sûre, c'est que sans vous je n'y serais pas arrivé.
Je voudrais une fois de plus vous remercier du fond du coeur pour votre aide, votre soutien, vos conseils, vous ainsi que toutes les personnes de votre service qui se sont occupées de mon dossier. Un tout grand merci!

Het aanspreekpunt voor consumenten
met een grensoverschrijdend probleem
voor gratis juridisch advies en bemiddeling

Europees Centrum voor de Consument (ECC)

Hollandstraat 13

B-1060 Brussel

+32 2 542 33 46

www.eccbelsgium.be

info@eccbelgium.be

Met de steun van:



Met dank aan: onze consumenten, onze handelaars, FOD Economie, onze collega's bij Test-Aankoop, de beroepsorganisaties, ADR-instanties, EU-netwerken, onze collega's bij de Europese Commissie en binnen het ECC-netwerk.