

JAAERVERSLAG 2022

Europees Centrum voor de Consument

Europees Centrum
voor de Consument
België



Medegefinancierd door
de Europese Unie

IN HET KORT

Dossierbehandeling

- 13.136 aanvragen behandeld door het Europees Centrum voor de Consument in België*
- 97% van deze vragen kwam van Belgische consumenten, voornamelijk tegen Nederlands, Franse en Duitse bedrijven
- 18% van de klachten ging over problemen met vliegtickets (economische sector)
- 25% van de klachten ging over niet-levering (probleem)
- In 61% van de klachten waarvoor we tussenkomen, vinden we een minnelijke oplossing
- 90% van onze consumenten zijn tevreden over de behandeling van hun klacht
- ECC-Net behandelde in totaal 118.131 aanvragen

Communicatie

- De websites van ECC kregen een tevredenheid van 88%
- En werden 400.000 keer bezocht
- 6853 consumenten zijn ingeschreven op onze nieuwsbrief

*Het Europees Centrum voor de Consument maakt deel uit van een Europees Netwerk (ECC-Net). Het doel van het netwerk is om consumenten vertrouwen te geven in de Europese interne markt en dit door gratis informatie en advies te verstrekken over hun Europese Consumentenrechten.

HIGHLIGHTS 2022

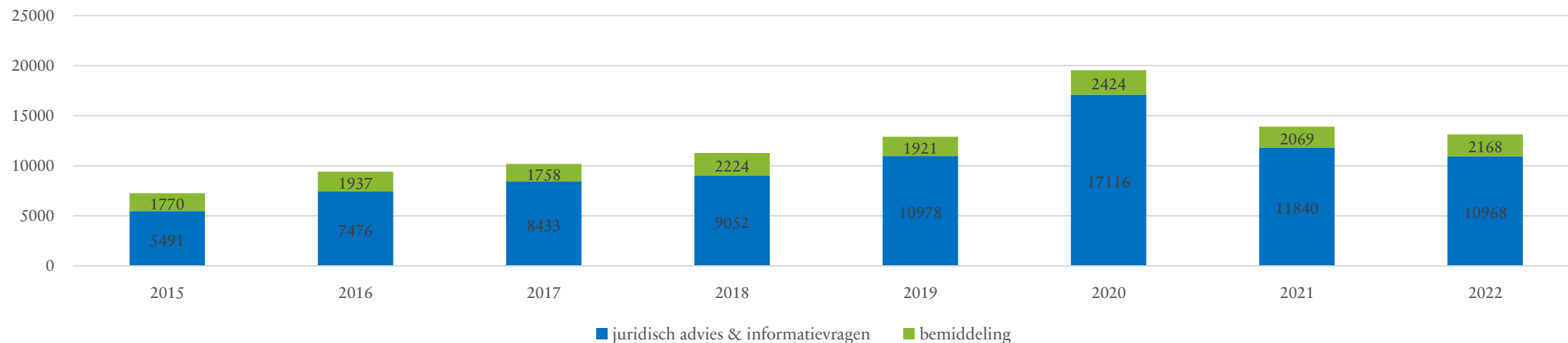
- In 2022 trad heel wat nieuwe wetgeving rond consumentenbescherming in voege. Die moesten we ons eigen maken en in verstaanbare taal gieten voor op de websites van ECC
- We ontvangen veel klachten over frauduleuze, oneerlijke en misleidende praktijken. Steeds professionelere oplichters zijn actief. Ze lichten consumenten op met cryptocurrencies, innen geld van hun rekening zonder dat ze daar weet van hebben en met dark patterns bepalen ze hun koopgedrag. Alle consumenten zijn kwetsbaar in deze frauduleuze online omgeving. Daarom is samenwerking tussen privé-organisaties, belangengroeperingen en overheid essentieel.
- ECC-Net werkte in 2022 lesmateriaal uit voor leerkrachten Engels over online aankopen. Het werd verspreid in België o.a. via Ministeries van onderwijs, www.klascement.be en de onderwijskoepels.



DOSSIERBEHANDELING

DOOR DE JAREN HEEN

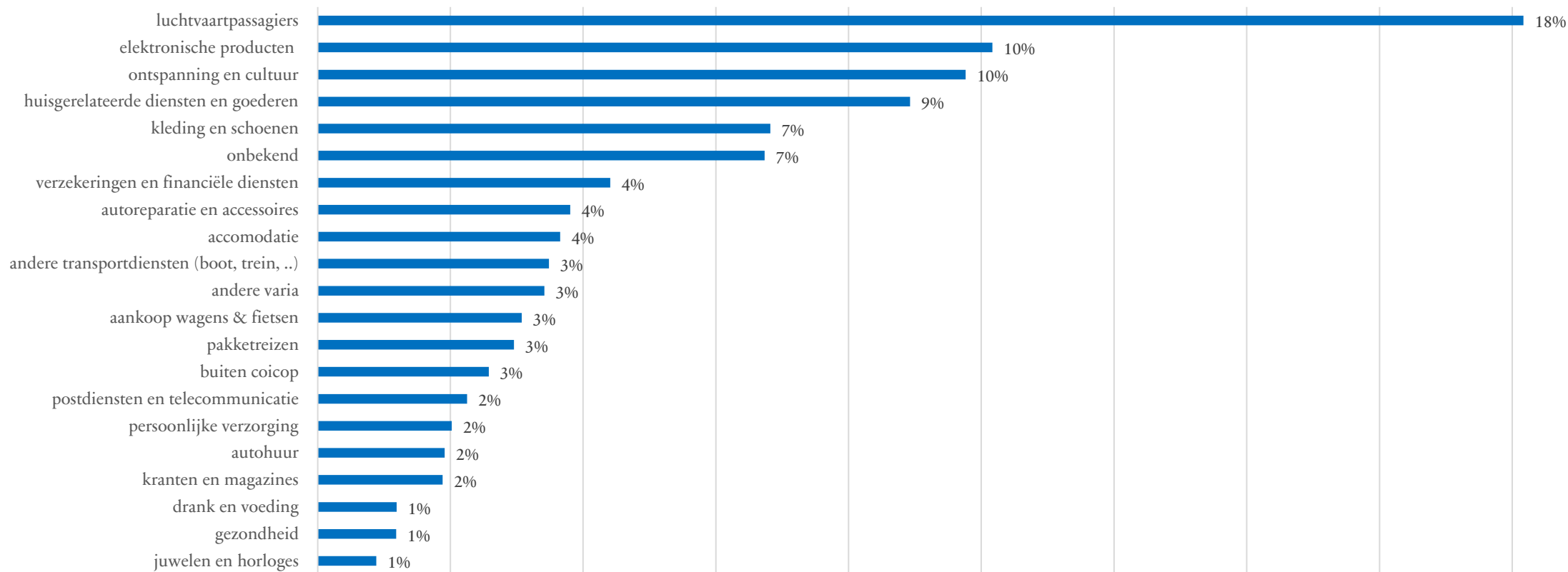
Aantal behandelde aanvragen



2020 springt ver boven alle andere jaren uit. Door de COVID-situatie kenden de reisannulaties en online aankopen een enorme stijging waardoor we bijna dubbel zoveel klachten te behandelen kregen. 2022 was net zoals 2021 opnieuw een normaler jaar qua aantal aanvragen. Wel waren de klachten complexer: meer tussenpersonen (reisagenten, online platformen, transportfirma's, ...) nieuwe verkoopmethodes (dropshipping) en betaalmethoden, professionelere oplichters, ...

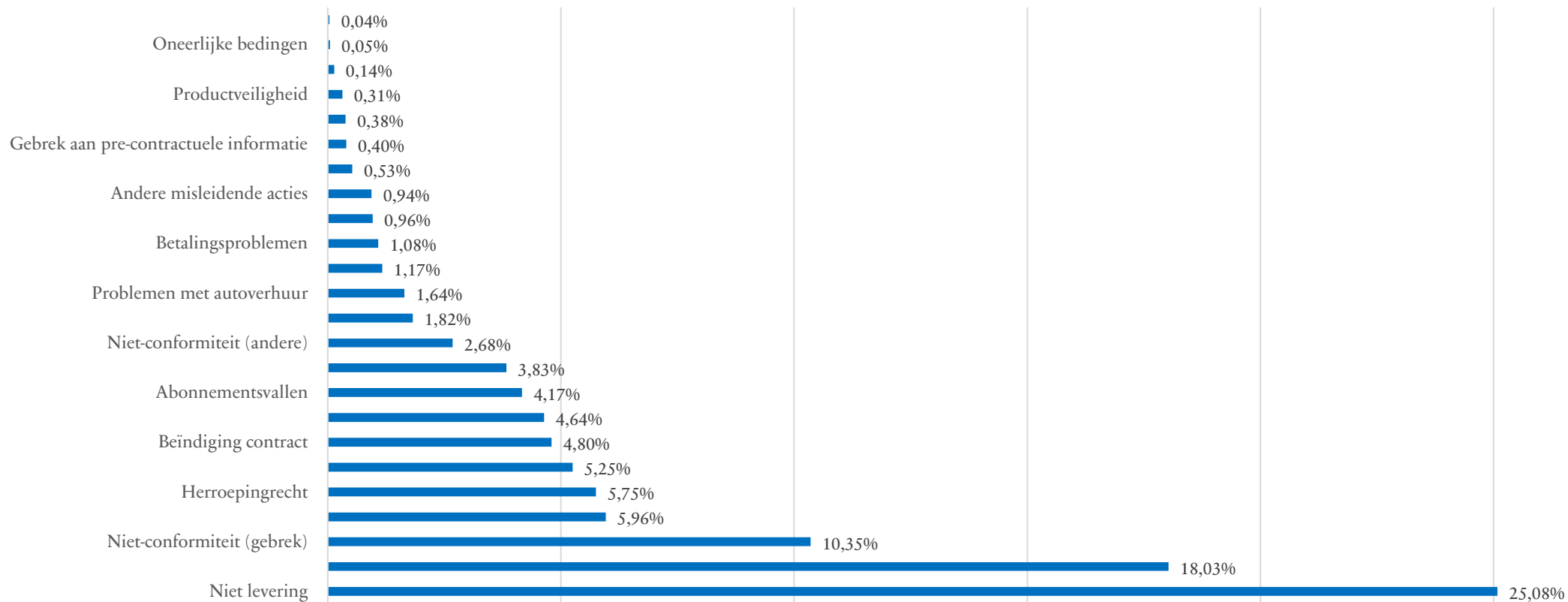
ECONOMISCHE SECTOR

Economische sector 2022



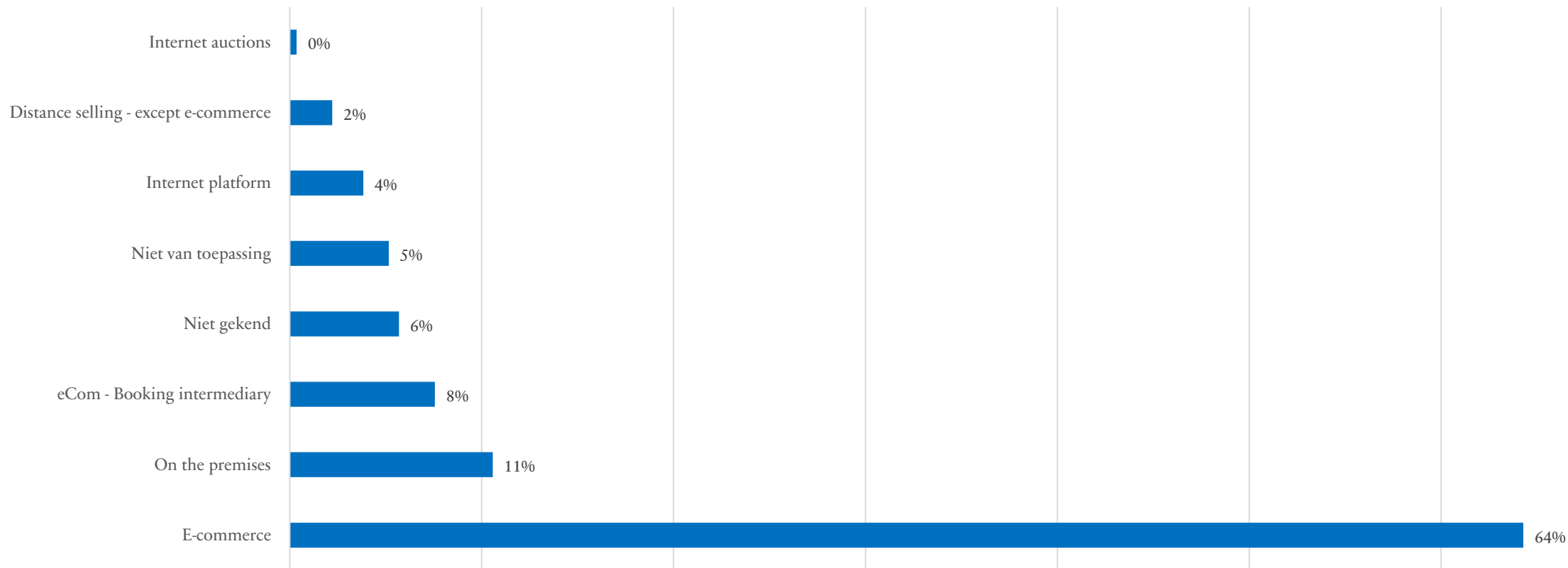
PROBLEMATIEK

Waarover gaat de aanvraag?



AANKOOPMETHODES

Aankoopmethodes



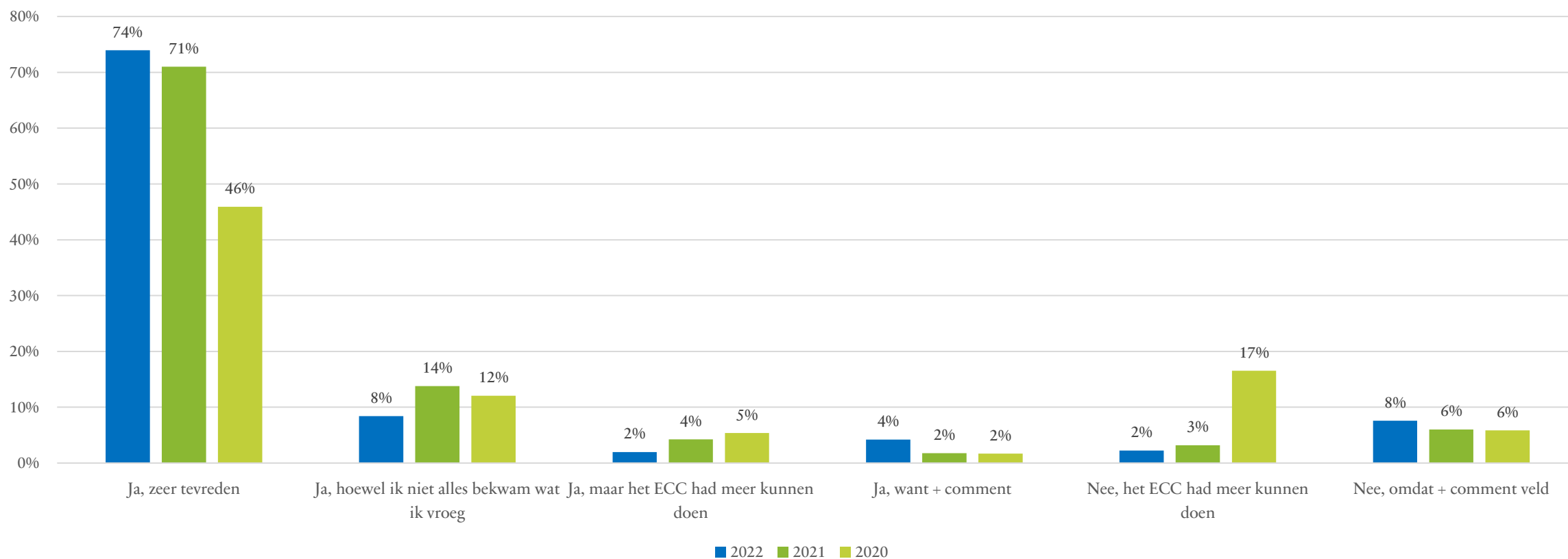


HIGHLIGHTS

- Luchtvaartsector staat duidelijk onder druk: stakingen, faillissementen, langere behandeltijden van klachten en onwil om samen te werken met bemiddelingsdiensten. Zo neemt TAP meer dan een jaar de tijd om te antwoorden waardoor de Belgische verjaringstermijn om naar de rechtbank te gaan overschreden wordt. ECC België had een constructief gesprek met Brussels Airlines in 2022 over een vlotte samenwerking.
- Datingsites met klinkende namen zorgden ook voor veel telefoontjes en vragen. Consumenten kregen namelijk een betalend abonnement zonder het te beseffen, tot ze de brief van een incassobureau in de bus kregen. <https://www.eccbelgie.be/nieuws/2022/ecollect-en-novalnet>
- Ook fraudeurs kennen de knepen van SEO en staan zo vaak bovenaan de lijst van zoekresultaten van bv. Google. Consumenten zijn zo kwetsbaar en gemakkelijke slachtoffers. In het verleden kregen we klachten over visumdiensten naar de VS en slotenmakers. In 2022 zorgden brandhoutleveranciers en Xpendy voor veel klachten. Bedrijven zoals Xpendy bieden een betalende dienst aan om abonnementen op te zeggen. De consument is er vaak niet van bewust dat het om een betalende dienst gaat.
- Nivi, een Italiaans bedrijf, bezorgde ons veel kopzorgen in 2022: Belgen die plots een aanmaning in de bus kregen voor de niet-betaling van tolgeld tijdens hun vakantie in Italië in het verleden, soms zelfs meer dan 5 jaar geleden. De kopzorgen waren vooral omdat dit geen specifieke schending is van een consumentenrecht, maar wel gelinkt was aan gegevensbescherming en verjaring. Contact met de FOD mobiliteit, de Italiaanse autoriteit en Nivi zelf via onze Italiaans college's was noodzakelijk.

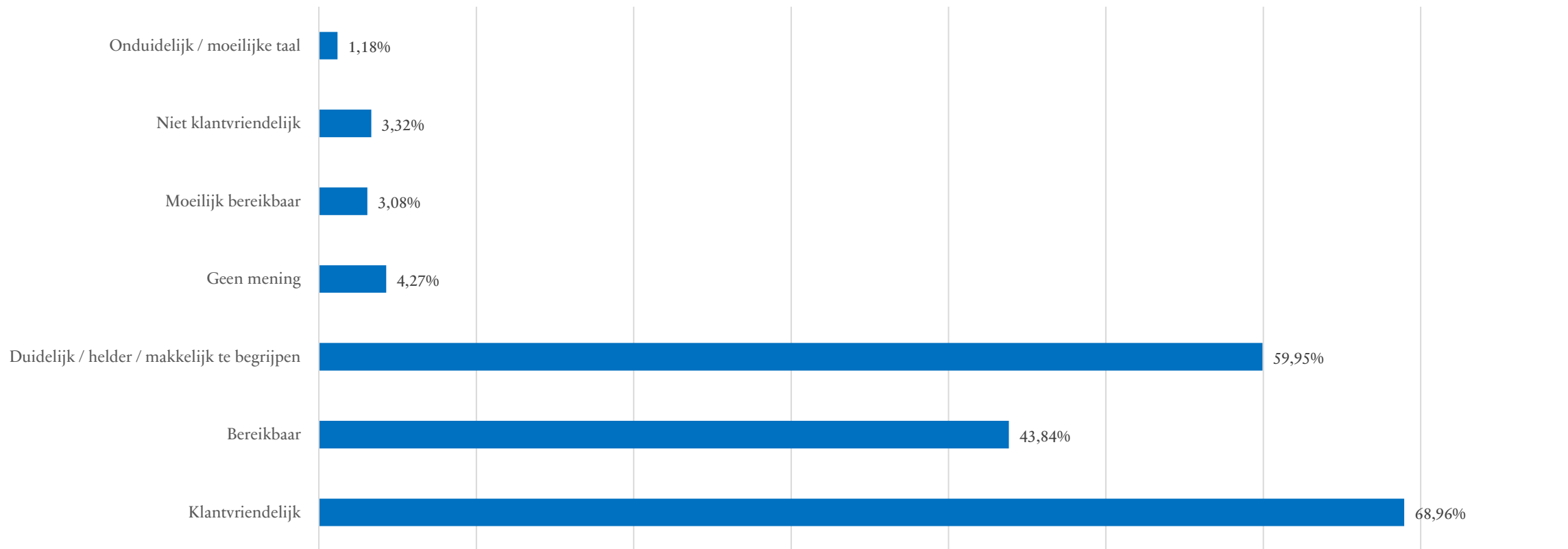
TEVREDEN ?

Bent u tevreden over het advies en/of tussenkomst van het ECC?



TEVREDEN ?

Hoe ervaart u het contact met het ECC?



“2022 gaf zowel vreugde als frustraties; Blijheid als ik een tevreden consument las, zoals “very fast, clear and to-the-point answer”; Of wanneer via een vlot meewerkende handelaar een mooi bemiddelingsresultaat werd bekomen voor de consument; Frustraties evenzeer, wetende dat er een immense elektronische stapel van klachten lag te wachten, en ik onmogelijk elke consument een dergelijk antwoord of resultaat kon bezorgen. Voor bemiddeling kunnen we rekenen op ons fantastisch netwerk van ECC-collega’s, zij het dat het uiteindelijke resultaat afhangt van de al of niet correcte medewerking van de handelaar.”

Leen Desmedt, Legal Advisor

“L’année 2022 a vu l’entrée en vigueur de plusieurs législations européennes importantes visant à améliorer les droits des consommateurs. Même si la maîtrise de toutes ces nouvelles législations est un challenge, je suis ravie de voir que le consommateur bénéficie de plus en plus de droits. Cela ne peut que nous aider à mieux le défendre.”

Ibtissame Benlachhab, Legal Advisor

“A mon plus grand bonheur, 2022 a marqué la réouverture des frontières dans le monde et le retour des voyages. Malheureusement, cela ne s'est pas toujours fait sans peine. L'été passé s'est avéré particulièrement chaotique pour les aéroports et les compagnies aériennes de l'UE. En plus des retards de remboursements liés au covid-19, nous avons dû composer avec de nombreuses plaintes concernant des vols annulés et retardés. Ces dossiers sont souvent fastidieux à résoudre en raison des délais de réponse parfois inacceptables de certains transporteurs aériens.”

William Matgen, Legal Advisor

“2022 - Het “jaar na corona” zorgde terug voor vragen en klachten van consumenten over verschillende sectoren en problematieken: niet enkel afgelaste vluchten en vakanties die in het water vielen meer! Kort gezegd: meer afwisselende en dus uitdagende klachten!”

Martijn Dirckx, Legal Advisor

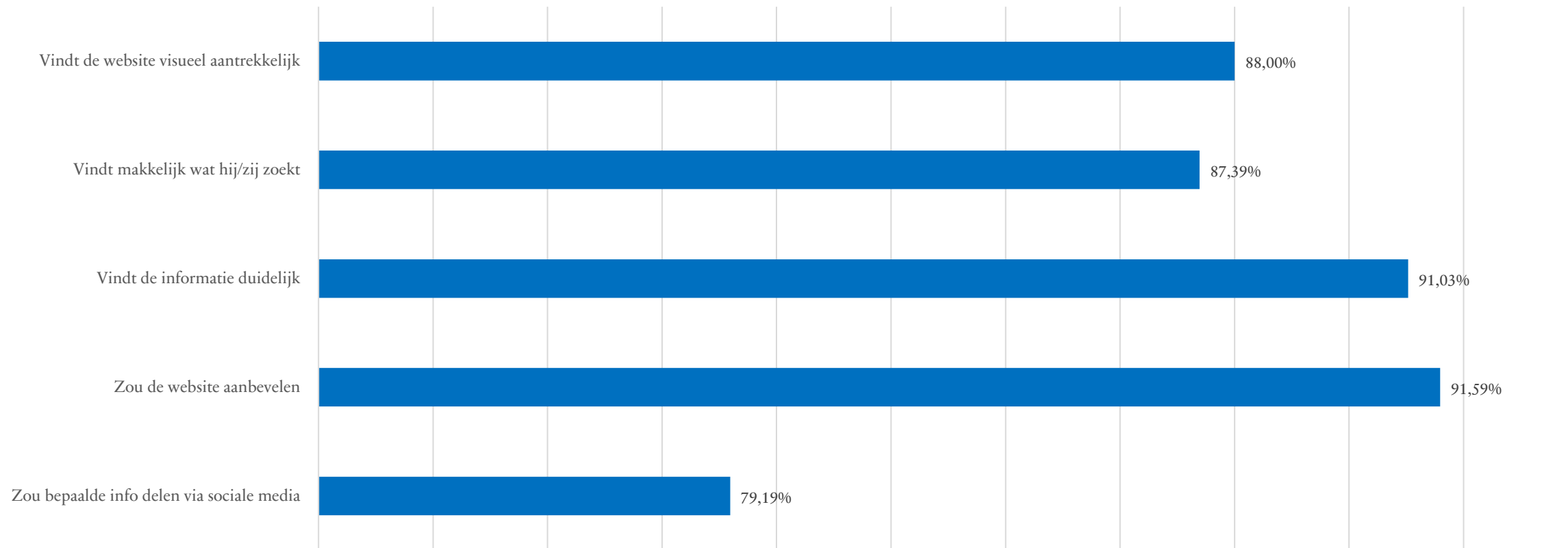
COMMUNICATIE

WEBSITE

- De website van ECC België bestaat in 3 talen en heeft 3 verschillende url's
 - www.eccbelgie.be
 - www.cecbelgique.be
 - www.eccbelgium.be
- Bijkomend hebben we ook de www.webshopcheck.be – deze tool geeft consumenten de kans om de webshop door te lichten alvorens te kopen.
- In totaal kregen we 1.094.833 page views
- De website wordt gepromoot via:
 - SEA & SEO (50% van alle bezoekers komt via zoekmachines)
 - de 6 nieuwsbrieven (in 2 talen), verstuurd aan 6853 abonnees
 - links in onze e-mails aan consumenten
 - berichten op socialemediakanalen. ECC is actief op Facebook en Twitter. En in mindere mate op Instagram, LinkedIn en YouTube.
 - andere diensten die naar onze website verwijzen

TEVREDEN ?

Positieve reacties in % in 2022



“Consumenten wapenen met kennis over hun rechten als consument in Europa. Zo kunnen zij ten volle genieten van de voordelen die de Europese interne markt biedt. Dat is het doel van alle communicatie van ECC België. Om zoveel mogelijk consumenten te bereiken, zetten we in op heel verschillende communicatiekanalen: website, nieuwsbrief via e-mail, korte berichten op Facebook, Twitter, Instagram en LinkedIn en video’s op YouTube. Want problemen voorkomen is beter dan genezen. Toch?”

Karen Mentens, Communication Officer

SAMENWERKING

SAMENWERKING

HANDHAVING



CPC-Net

- ECC België zit regelmatig samen met de Economische Inspectie, deel van CPC-Net. Deze samenwerking is fundamenteel om de vele misleidende praktijken en fraude klachten die we ontvangen te bespreken.
- Samenwerking met het Meldpunt van de FOD Economie is van groot belang voor ons en betekent een grote meerwaarde.

FOD Mobiliteit luchtvaartpassagiers

- Ook efficiënte samenwerking met de handhavingsautoriteit voor de luchtvaart (FOD Mobiliteit) is van groot belang voor de behandeling van klachten over passagiersrechten.

ECC-NETWERK



- 2022 staat voor een nieuwe organisatiestructuur van het netwerk met een 'strategic management group' en focusgroepen. Deze bestaan allemaal uit medewerkers van de ECC's met als doel het netwerk beter te stroomlijnen en de impact te vergroten. ECC België heeft deze oefening gecoördineerd dankzij het 'strategic assistant' project
- Een mooie output van het netwerk is het 'educational project' 'Young consumer education': hier bieden we aan leerkrachten Engels lesmateriaal over consumentenrecht: <https://www.eccnet.eu/consumer-education>

ADR



Samenwerking met de Consumentenombudsdienst en de sectorspecifieke ADR-instanties, blijft een prioriteit voor ECC. Deze samenwerking verloopt zeer vlot in België en overleg vindt plaats waar nodig.

BEDRIJVEN



ECC-Net zet als netwerk sterk in op samenwerking met vertegenwoordigers van ondernemingen, zoals Ecommerce Europe en ERFF.

“In 2022 richtte ECC België zich opnieuw volledig op dossierbehandeling en meer specifiek op behandelingstermijnen en goede dienstverlening aan de consument. Naweeën van covid en het beperkte aantal medewerkers maakten er een uitdaging van om onze doelstellingen te bereiken en vroegen een voortdurende inspanning van het hele team. Ik ben mijn team heel dankbaar voor de geboekte resultaten.”

Karen Ghysels, ECC Director

“2022 was a year of a lot of very important consumer policy matters such as the Fitness Check on digital fairness, the enforcement package and the future for consumer when it comes to cross border ADR and ODR but also of internal restructures as well. Setting the scene for the years to come and working on ECC-Net priorities was one of the biggest working parts of this year.”

Margarita Synanidi, Strategy Assistant ECC Belgium

EN NU... ZIJN WE KLAAR VOOR 2023!

ECC België tot uw dienst!

www.eccbelgie.be www.cecbelgique.be www.eccbelgium.be

Europees Centrum
voor de Consument
België



Medegefinancierd door
de Europese Unie