

# ODR-contactpunt België

## Terugblik op 2017

### ADR

**Alternative Dispute Resolution**  
Verzamelnaam voor diensten die een buitengerechtelijke oplossing zoeken voor een conflict tussen een consument en een handelaar.

### ODR

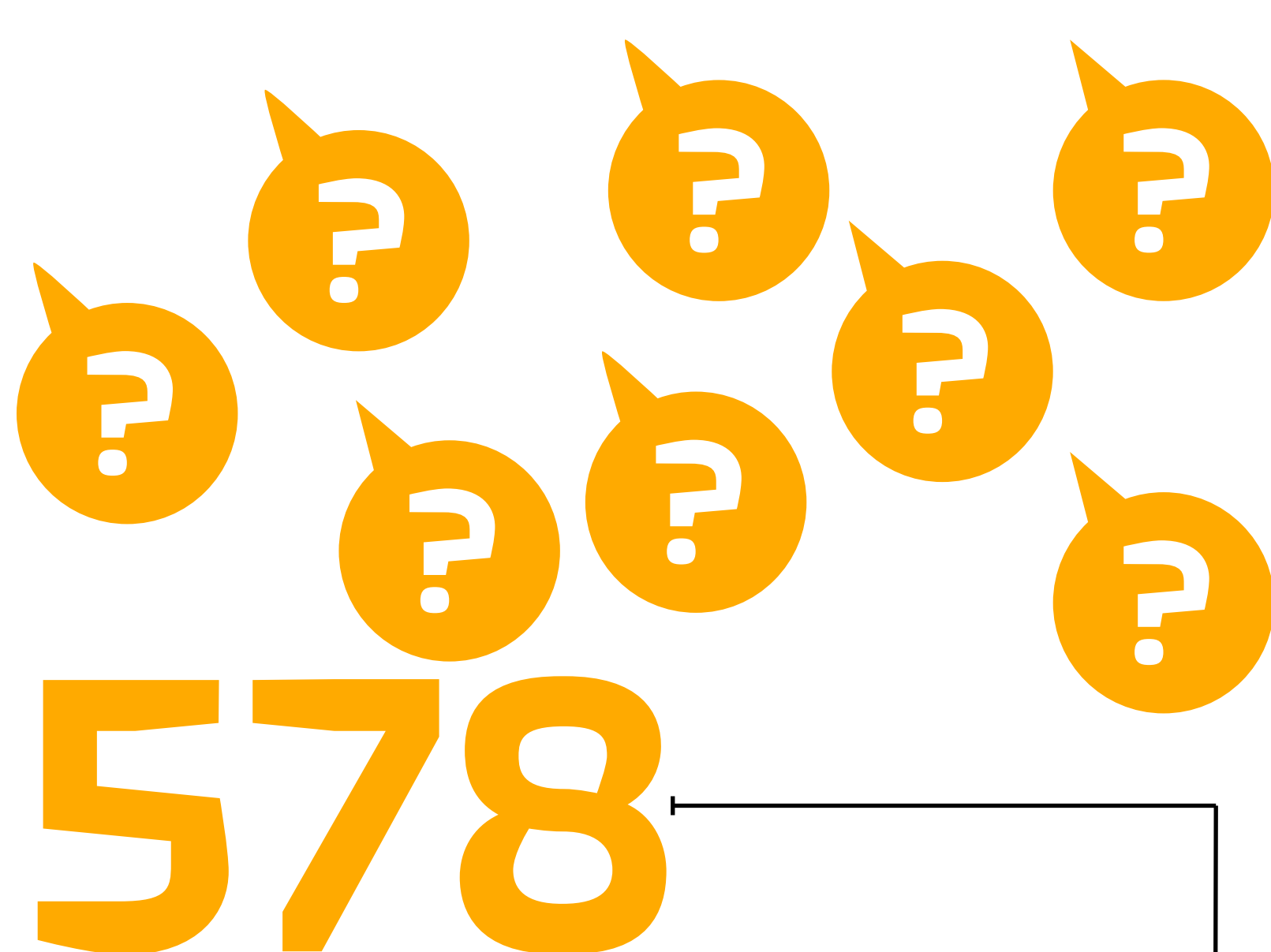
**Online Dispute Resolution**  
Online geschillenbeslechting, speciaal voor consumentenaankopen op het internet.

### ODR-platform

Verzamelt alle erkende diensten voor alternatieve geschillenbeslechting in Europa.

### ODR-contactpunt

Voor vragen over de procedure of voor een algemene juridische vraag, zetelt in België onder de vleugels van ECC België.



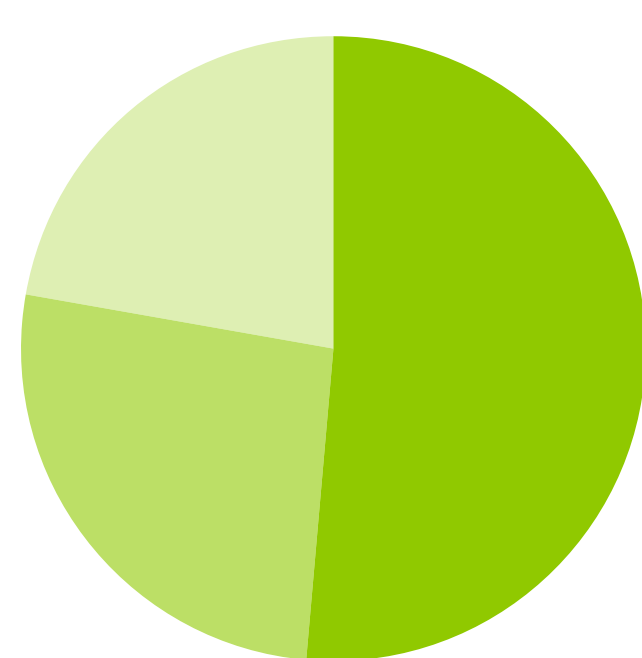
vragen ontving ODR-contactpunt België in 2017

**3 1/2**  
dagen

Schriftelijke vragen die bij ODR-contactpunt België binnenkomen via e-mail of via het ODR-platform worden gemiddeld binnen de 3,5 dagen behandeld.

## Hoe

kwamen de vragen binnen?



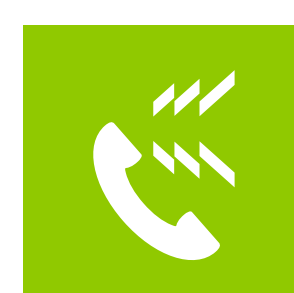
**297**



E-mail

**52%**

**152**



Telefoon

**26%**

**129**

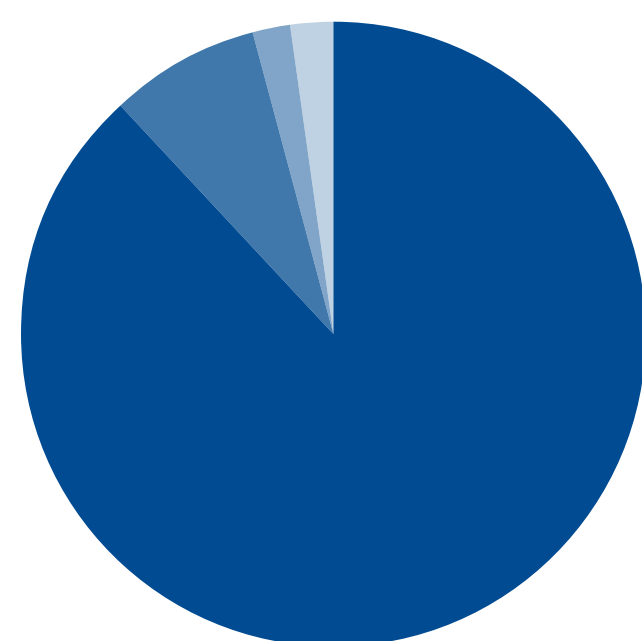


ODR-platform

**22%**

## Wie

stelde een vraag?



**89%**

Consument

**8%**

Handelaar

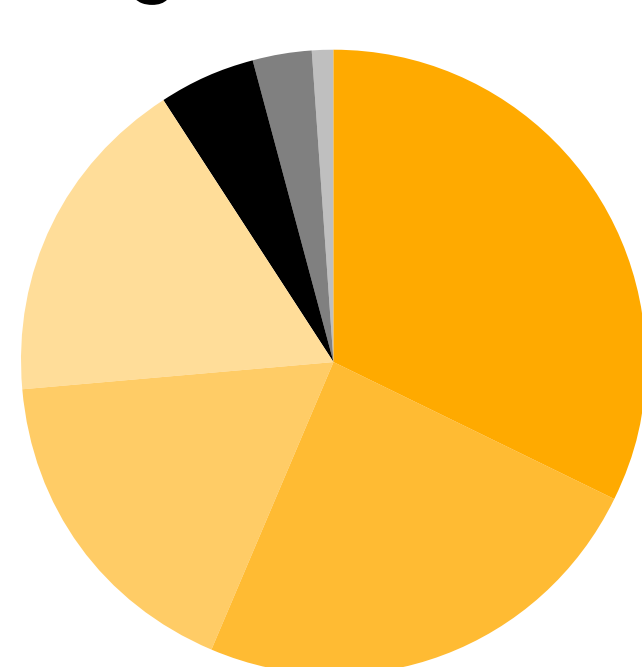
**2%**

ADR-instantie

**1%**

Andere  
Journalist, student, ...

## Type vragen



**33%**

Juridische vraag

**24%**

Consument denkt dat ODR-contactpunt de klantendienst van de handelaar is

**17%**

30 dagen vraag\*

**17%**

Technische vraag over het platform

**5%**

Andere

**3%**

Vraag over ADR

**1%**

Vraag over verplichtingen webshops



\* Consumenten en onlineverkopers hebben 30 dagen om een ADR-stantie aan te duiden. Gebeurt dit niet, dan wordt het dossier in het platform gesloten. Dit is niet duidelijk voor de consument. Hieraan wordt gewerkt.