2023

JAARVERSLAG

OMBUDSMAN VOOR DE HANDEL

Inhoud

Kerncijfers en aanbevelingen 4

1. Inleiding 5

2. Opdracht en werking 6

2.1 Ombudsman voor de Handel 7
2.2. Governance 8
2.2.1. Raad van bestuur 8
2.2.2. Toezichtcomité 8
2.2.3. Secretariaat 8
2.2.4. Verzoeners 8
2.2.5. Audit 9
2.3. Aangesloten ondernemingen 9
2.3.1. Nieuwe samenwerking: Becom 9
2.4. Procedureregelement en ontvankelijkheid 10
2.5. Behandeling van de dossiers 11
2.6. Wijze waarop de dossiers worden behandeld via het online platform 12
2.7. Nieuwe ODR-platform 13
2.8. Viering van de vijfde verjaardag van de Ombudsman voor de Handel 14

3. Statistieken 15

3.1. Inleiding 15
3.2. Aantal ingediende dossiers 15
3.3. Ontvankelijkheidsgraad 16
3.3.1. Aantal ontvankelijke dossiers op maandbasis 17
3.4. Gronden van onontvankelijkheid 18
3.5. Afloop van afgesloten ontvankelijke dossiers 20
3.5.1. Afloop van afgesloten behandelde dossiers 21
3.6. Indeling van de klachten naargelang van de aard 22
3.7. Indeling van de klachten naargelang van de sectoren 24
3.8. Gemiddelde behandelingstijd 25
3.9. Wijze waarop de afgesloten behandelde dossiers worden ontvangen en behandeld 26
3.10. Verkoopkanaal 27
3.11. Verdeling van de dossiers per verzoener 28

4. Terugkerende problemen 29

5. Budget van de Ombudsman voor de Handel 31

5.1. Resultaat 2023 31
5.2. Begroting 2024 31

Kerncijfers en aanbevelingen

1703	**dossiers behandeld in 2023**
719	**ontvankelijke klachten**
93%	**van de dossiers opgelost tot tevredenheid van beide partijen**
28	**dagen gemiddelde behandelingsduur**

Aanbevelingen voor ondernemingen en consumenten:

In de commerciële interactie tussen consumenten en ondernemingen zijn duidelijke rechten en plichten van cruciaal belang. Het gebeurt echter vaak dat essentiële concepten verkeerd worden geïnterpreteerd of zelfs met elkaar verward. Zo worden het "recht om te retourneren in de winkel" en het herroepingsrecht vaak door mekaar gehaald. In deze aanbeveling zullen we ingaan op het subtiele onderscheid tussen beide met als doel om meer duidelijkheid te scheppen en zo commerciële relaties te bevorderen waarin de rechten van alle partijen worden gerespecteerd. Het is belangrijk om het "recht om te retourneren in de winkel" niet te verwarren met het herroepingsrecht, omdat de grondslag verschillend is.

Recht om te retourneren in de winkel

Om te beginnen moet worden opgemerkt dat ondernemingen in principe niet wettelijk verplicht zijn om voor hun fysieke winkel een retourbeleid op te zetten voor consumenten die niet tevreden zijn over hun aankoop. Het is een mogelijkheid, een commercieel gebaar waarover iedere onderneming vrij mag beslissen. Als een onderneming besluit om een dergelijke mogelijkheid niet te bieden, dan hebben consumenten er geen recht op en kunnen ze de onderneming daar niet toe dwingen. Maar als een onderneming retourneren wel toestaat voor aankopen die in de winkel zijn gedaan, dan is het absoluut noodzakelijk dat de nadere regels en de voorwaarden om gebruik te maken van dit "recht om te retourneren in de winkel" op een heldere en begrijpelijke manier worden uiteengezet in de algemene verkoopvoorwaarden om dubbelzinnige interpretatie door consumenten te voorkomen. Daarom raden we ondernemingen die voorzien in de mogelijkheid om aankopen die in de winkel zijn gedaan te retourneren aan om dit voor ogen te houden zodat consumenten zo goed mogelijk geïnformeerd worden. Tegelijk moedigen we consumenten aan niet te aarzelen om ondernemingen verduidelijking te vragen in dit verband. Op die manier weten consumenten waar ze aan toe zijn wanneer ze aankopen doen.

Herroepingsrecht

In tegenstelling tot retourneren in de winkel is het herroepingsrecht een verworven recht dat alleen geldt voor onlineaankopen op een Europese website. Dankzij dit recht kunnen consumenten hun aankoop annuleren en retourneren binnen een bedenktermijn van 14 dagen na ontvangst van de bestelling zonder dat ze hun beslissing hoeven te rechtvaardigen. Verkopers zijn wettelijk verplicht om consumenten te informeren. Om dit recht te genieten, moeten consumenten de verkoper ervan op de hoogte brengen dat ze van de aankoop afzien en het gekochte artikel terugsturen binnen 14 dagen nadat ze de verkoper ervan op de hoogte hebben gebracht dat ze van de aankoop afzien[1]. Nadat de verkoper op de hoogte is gebracht van de beslissing van de consument, is het aan de verkoper om de ontvangen som, inclusief leveringskosten, terug te betalen[2].

In sommige gevallen is het echter niet mogelijk om zich te beroepen op het herroepingsrecht. Het herroepingsrecht is nl. niet van toepassing op de onlineaankoop van de volgende producten:

- *vlieg- en treintickets, concerttickets, hotelreserveringen, autoverhuur en cateringdiensten besteld voor specifieke data;*
- *voedingsproducten en dranken die op regelmatige basis worden geleverd (bijv. boodschappen geleverd door een lokale supermarkt);*
- *op bestelling vervaardigde of duidelijk gepersonaliseerde goederen (bijv. een maatpak);*
- *audio- en video-opnames of computersoftware waarvan de verpakking na levering is geopend (zegel verbroken);*
- *online digitale inhoud, als u al bent begonnen met downloaden of streamen en ermee hebt ingestemd dat u dan uw herroepingsrecht verliest;*
- *onderhoudswerkzaamheden en dringende herstellingen. Als u bijv. een loodgieter belt om een lekkage te herstellen, dan kun u het werk niet meer annuleren zodra u akkoord bent gegaan met de prijs van de dienst[3].*

Hoewel retourneren in de winkel dus geen verworven recht is, hebben consumenten op bepaalde voorwaarden wel een herroepingsrecht voor onlineaankopen. Het is daarom van essentieel belang dat consumenten deze twee mechanismen niet met elkaar verwarren en het is aan de ondernemingen om de begrijpelijkheid ervan te bevorderen door ze duidelijk en transparant aan consumenten mee te delen.

[1] Art. VI. 49 Wetboek van economisch recht
[2] Art. VI. 50 Wetboek van economisch recht
[3] https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/shopping-consumer-rights/index_fr.htm#changed-mind-distance-1 deze lijst is niet exhaustief.

1. Inleiding

In 2023 heeft de Ombudsman voor de Handel 1.703 klachten behandeld, d.i. een stijging van ca. 10% t.o.v. het voorgaande jaar. Daarvan werden 719 dossiers ontvankelijk verklaard, en in 95% van de gevallen werd een minnelijke schikking getroffen.

Voor deze toename kunnen twee belangrijke redenen worden gegeven. Ten eerste blijkt hieruit dat consumenten zich ervan bewust zijn dat alternatieve geschillenregeling doeltreffend is. Ten tweede is het aantal klachten in de sector elektronica en huishoudelijke apparaten in 2023 toegenomen.

In 2023 kwamen voornamelijk problemen met terugbetaling en garantie naar voren als de belangrijkste bron van frustratie bij consumenten, zoals verderop in dit verslag zal worden toegelicht.

De Ombudsman voor de Handel werkt in een landschap van verschillende bevoegde bemiddelingsdiensten. Samenwerking tussen deze diensten komt de consument ten goede.

Bij de presentatie van dit zesde jaarverslag bevestigt de Ombudsman voor de Handel opnieuw zijn engagement om te ijveren voor minnelijke schikking van geschillen tussen ondernemingen en consumenten. Dit jaarverslag biedt een gedetailleerd overzicht van de verschillende dossiers die in 2023 werden behandeld.

2. Opdracht en werking

De Europese consument is goed beschermd door de consumentenwetgeving. Toch kan het zijn dat een consument en een handelaar het niet eens zijn over de rechten van de consument. Indien een minnelijke oplossing niet lukt, kan een beroep worden gedaan op de rechtbank. Dit duurt vaak zeer lang en is duur. Gelukkig bestaat er een alternatief voor de rechtbank: buitengerechtelijke geschillenregeling (of 'alternatieve geschillenregeling'/ 'alternative dispute resolution' – 'ADR').

De Ombudsman voor de Handel is zo'n orgaan voor buitengerechtelijke geschillenregeling waar consumenten een klacht kunnen indienen. Er zijn er nog andere op sectorniveau of van algemene aard.

De Ombudsman voor de Handel is specifiek bevoegd om geschillen tussen consumenten en ondernemingen die bij de Ombudsman zijn aangesloten te behandelen die betrekking hebben op de uitvoering van een verkoop- of dienstverleningsovereenkomst of het gebruik van een product.

Consumenten die niet bij de Ombudsman voor de Handel terechtkunnen, bijvoorbeeld omdat de klacht gericht is tegen een onderneming die niet bij de Ombudsman voor de Handel is aangesloten, kunnen altijd terecht bij de Consumentenombudsdienst. Klachten die geen betrekking hebben op een afgesloten overeenkomst, maar bijv. het voeren van misleidende promoties door een handelaar, komen niet in aanmerking voor behandeling door de Ombudsman voor de Handel. Dergelijke algemene klachten over handelspraktijken kunnen wel worden gemeld bij het meldpunt van de FOD Economie.

2.1. Ombudsman voor de Handel

De Ombudsman voor de Handel is een vereniging zonder winstoogmerk die beantwoordt aan de wettelijke eisen inzake onafhankelijkheid, onpartijdigheid, transparantie, toegankelijkheid en expertise, zoals dit wordt voorzien in artikel 19 van Boek I van het Wetboek van Economisch Recht. In mei 2017 werd de Ombudsman voor de Handel door de FOD Economie erkend als een gekwalificeerde entiteit.

De Ombudsman voor de Handel biedt consumenten en ondernemingen een verzoeningsservice aan. De Ombudsman tracht geschillen te voorkomen door consumenten te informeren over hun rechten en plichten en stelt structurele verbeteringen voor aan de handelssector o.b.v. de geschillen die werden behandeld.

Voor de consument is het opstarten van een verzoeningsprocedure bij de Ombudsman voor de Handel kosteloos.

De Ombudsman wordt gefinancierd door de aangesloten ondernemingen die o.b.v. hun omzet en het aantal klachten van het jaar voordien een jaarlijks bedrag betalen. De verzoeningskosten komen ten laste van de ondernemingen. De verzoeners ontvangen, per dossier en ongeacht het resultaat, een forfaitair bedrag.

2.2. Governance

De statuten van de Ombudsman voor de Handel voorzien in de volgende organen: een Raad van Bestuur, een Toezichtcomité en een Secretariaat. De respectieve rol van deze organen en van de verzoeners is noodzakelijk voor de goede werking van de Ombudsman voor de Handel.

2.2.1. Raad van bestuur

De Raad van Bestuur keurt het procedureregelement goed, benoemt de verzoeners en controleert het budget. Het mandaat van de bestuurders is onbezoldigd en duurt drie jaar. De Raad van Bestuur is samengesteld uit vertegenwoordigers van de sector van de handel en wordt voorgezeten door Hugues Robert. Naast de voorzitter bestaat de Raad van Bestuur uit de volgende leden: Frederik De Vetter, Pascal Léglise, Catherine De Noyette, Vincent Tilman, Sophie Van Driessche, Antonia Block en Steven De Smet.

2.2.2. Toezichtcomité

Het Toezichtcomité bestaat uit vertegenwoordigers van de handelssector en experts in consumentenrecht en/of geschillenregeling. Het Comité gaat na of de verzoeningsprocedure onpartijdig en onafhankelijk verloopt en kan aanbevelingen doen in verband met de werking, het procedureregelement en het jaarverslag. Ook hier is het mandaat van de leden van het Toezichtcomité onbezoldigd en duurt drie jaar. Het Comité wordt voorgezeten door prof. dr. Stefaan Voet (KU Leuven-UHasselt). De overige leden zijn: Jean de Leu de Cecil, die de sector van de handel vertegenwoordigt, en Cynthia Van der Linden, ombudsman voor de treinreizigers[4] en voorzitter van de Consumentenombudsdienst.

2.2.3. Secretariaat

Sinds de Ombudsman voor de Handel dit in 2022 op zich heeft genomen, verzorgt het Secretariaat het dagelijks bestuur van de Ombudsman. Zijn voornaamste taak is om de ontvankelijkheid van de ontvangen klachten te onderzoeken en het werk van de verzoeners te coördineren. In de periode van oktober 2022 tot september 2023 heeft Vincent Becker, zelfstandig consultant, deze opdracht volledig op zich genomen.

September 2023 was een belangrijke mijlpaal voor de Ombudsman voor de Handel met de indiensttreding van Aline Nizeyimana, zijn eerste voltijdse werknemer.

2.2.4. Verzoeners

De verzoeners zijn onafhankelijk en beschikken over de nodige expertise betreffende de oplossing van consumentengeschillen. De verzoeningsverzoeken worden aan de verzoeners toevertrouwd op basis van hun werktalen en beschikbaarheid, waarbij een objectief rotatiesysteem wordt gehanteerd. Alvorens een dossier te aanvaarden, onderzoekt de verzoener systematisch zijn bevoegdheid, zijn onafhankelijkheid en zijn onpartijdigheid. De verzoeners worden aangesteld voor een periode van 3 jaar (hernieuwbaar): Laurie Caucheteux, Steve Griess, Sebastiaan Holslag, Frédérique Mathy, Gudrun Van Calbergh en Marc Van Grimbergen. De profielen van de verzoeners zijn beschikbaar op de website van de Ombudsman voor de Handel[5].

2.2.5. Audit

In 2022, in het kader van haar toezichthoudende taak op de naleving van de wettelijke vereisten voor de erkenning als gekwalificeerde entiteit *(supra)*, voerde de inspectie van de FOD Economie een “audit” uit bij de Ombudsman voor de Handel. Er werd nagegaan of de wettelijke (conformiteits) vereisten inzake jaarverslag, website en periodieke opleidingen werden nageleefd.

De audit concludeerde na onderzoek dat alle informatie volledig en afdoende was.

[4] De ombudsdienst voor treinreizigers.
[5] https://www.ombudsmanvoordehandel.be/nl/ombudsman/verzoeners

2.3. Aangesloten ondernemingen

De Ombudsman voor de Handel werkt uitsluitend met ondernemingen die zich ertoe hebben verbonden om de procedure van de Ombudsman voor de Handel te respecteren. Dit impliceert o.m. dat zij elk verzoek binnen een termijn van maximaal 14 kalenderdagen beantwoorden.

De lijst van de aangesloten ondernemingen staat op de website van de Ombudsman voor de Handel. Op 31 december 2023 waren de volgende ondernemingen aangesloten: Aldi, Ava, BioNat, Bio-Planet, Brico, Brico City, Brico Plan-It, Briko Dépôt, Carrefour Drive, Carrefour Express, Carrefour Hypermarkten, Carrefour Market, Carrefour Mestdagh, Chaussures Luxus, Chaussures Maniet, Clinique, Club, Collect&Go, ColliShop, Colruyt, Cora, Cru, Dats 24, Delhaize.be, Delhaize, Di, Dreambaby, Dreamland, Easy, Estée Lauder, H2O, Hans Anders, Heytens, Hubo, Ici Paris XL, IKEA, Intermarché, Jo Malone, Kruidvat, La Mer, Lidl, Louis Delhaize, Mac Cosmetics, McDonald's, Media Markt, NuSkin, Okay, April Beauty , Proxy Delhaize, Rob, Spar Colruyt Group, Standaard Boekhandel, Smile- Q8, Tupperware, Trafic, Vanden Borre en Victoria Benelux.

2.3.1. Nieuwe samenwerking: Becom

De Ombudsman voor de Handel zet zich voortdurend in om zijn dienstverlening verder te verbeteren, en in 2023 werd een grote stap vooruitgezet dankzij een strategisch partnership met Becom, de e-businessfederatie. Deze vernieuwende samenwerking zet de deur open naar een aanzienlijke uitbreiding van de bevoegdheid van de Ombudsman voor de Handel, waardoor deze e-commerceklachten zal kunnen behandelen waar bij Becom aangesloten ondernemingen bij zijn betrokken.

In 2024 bestrijkt deze beloftevolle samenwerking bijna 400 nieuwe e-commerceondernemingen, waardoor het werkgebied van de Ombudsman voor de Handel wordt vergroot in een sector die volop groeit. Met dit initiatief wordt tegemoetgekomen aan de snelle ontwikkeling van e-commerce, waardoor de Ombudsman voor de Handel uitgroeit tot een kernspeler om geschillen in de sector te regelen.

Het partnership met Becom is veel meer dan louter een strategische uitbreiding. Het belichaamt een proactief antwoord op markttrends en een gezamenlijk engagement om de commerciële integriteit te bevorderen. Door hun krachten te bundelen, willen de Ombudsman voor de Handel en Becom ethische en transparante praktijken in e-commerce bevorderen en zo het consumentenvertrouwen en de geloofwaardigheid van de aangesloten bedrijven vergroten.

2.4. Procedureregelement en ontvankelijkheid

Het procedureregelement respecteert het in België geldende regelgevingskader voor gekwalificeerde entiteiten die diensten voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen verlenen. Dit is vervat in boek XVI van het Wetboek van economisch recht i.v.m. de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen en het Koninklijk besluit van 16 februari 2015 tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in boek XVI van het Wetboek van economisch recht moet voldoen.

De Ombudsman voor de Handel is bevoegd om geschillen tussen een consument en een aangesloten onderneming te behandelen die betrekking hebben op de uitvoering van een verkoop- of dienstverleningsovereenkomst of het gebruik van een product.

Daarentegen is de Ombudsman voor de Handel niet bevoegd voor:

- verzoeken die verband houden met de schadeloosstelling van lichamelijk letsel;
- verzoeken die verband houden met de aansprakelijkheid voor producten met gebreken;
- verzoeken die betrekking hebben op specifieke domeinen waarvoor een andere gekwalificeerde entiteit bevoegd is;
- verzoeken die gericht zijn tot een niet-geabonneerde onderneming;
- verzoeken die uitgaan van een onderneming of iemand die beroepshalve handelt.

Worden door de Ombudsman voor de Handel dienvolgens onontvankelijk verklaard:

- verzoeken die niet binnen zijn bevoegdheidsdomein vallen *(supra)*;
- verzoeken die niet vooraf aan de betrokken onderneming zijn gericht of die al meer dan een jaar eerder aan hem haar gericht;
- verzoeken die betrekking hebben op een waarde kleiner dan 25 euro[6], behalve verzoeken die niet in geld waardeerbaar zijn;
- verzoeken met het oog op de regeling van een geschil dat het voorwerp is of al geweest is van een rechtsvordering;
- verzoeken die buiten de Europese Unie, Zwitserland of Noorwegen worden ingediend;
- anonieme, verzonnen, kwetsende of lasterlijke verzoeken;
- verzoeken die zijn werking ernstig zouden belemmeren.

Volledigheidshalve moet aan deze weigeringsgronden nog een aantal andere situaties worden toegevoegd, meer bepaald:

- verzoeken waarvoor zonder interventie van de Ombudsman voor de Handel, vóór het onderzoek naar de ontvankelijkheid ervan, een oplossing werd gevonden door de partijen;
- verzoeken die door de Ombudsman voor de Handel reeds werden behandeld;
- verzoeken die onvolledig zijn, na de consument te hebben verzocht om de klacht te vervolledigen[7].

Als het verzoek onontvankelijk is, brengt het Secretariaat van de Ombudsman voor de Handel de partijen binnen 21 kalenderdagen op de hoogte van de weigering om het verzoek te behandelen.

Wat een verzoeningsakkoord betreft, moet worden benadrukt dat noch het Secretariaat van de Ombudsman, noch de verzoeners optreden in de uitvoering hiervan. Als de partijen dit niet nakomen, dan moet door de partij die de uitvoering ervan vraagt, een beroep worden gedaan op de rechtbank.

[6] Elke klacht met een waarde kleiner dan 25€ wordt doorgestuurd naar de onderneming voor nuttig gevolg. De Ombudsman voor Handel waakt erover dat deze klachten ook effectief behandeld worden door de ondernemingen. Echter wordt er geen verzoener aangesteld voor deze niet-ontvankelijke klachten; Voor meer informatie over de ontvankelijkheidsdrempel van € 25 verwijzen we naar het jaarverslag van 2019, meer bepaald hoofdstuk 5.1 op pagina 31.

[7] Bijv. bij gebrek aan ontvangst van het klachtenformulier hetzij informatie waaruit de Ombudsman redelijkerwijs de klacht kan opmaken.

2.5. Behandeling van dossiers

Iedere ontvankelijke klacht die aan de Ombudsman voor de Handel wordt gericht, wordt doorgestuurd naar de onderneming, die beschikt over een maximale termijn van 14 dagen om een oplossing te vinden voor het geschil.

Wordt binnen de initiële termijn van 14 dagen door de partijen geen oplossing gevonden, dan stelt het Secretariaat, binnen de 21 dagen na het indienen van de klacht, een verzoener aan. De verzoener beschikt over een termijn van 40 dagen, vanaf de aanvaarding van zijn aanstelling, om het geschil te onderzoeken en een verzoeningsvoorstel te doen. Na mededeling van het verzoeningsvoorstel aan de partijen, beschikken zij over een termijn van 15 dagen om het voorstel te aanvaarden of af te wijzen. Behoudens uitzonderlijke omstandigheden duurt de procedure dus niet langer dan 76 kalenderdagen[8].

Overeenkomstig het procedureregelement betreft de eerste fase in de behandeling van het geschil de fase van de "onderhandeling". In deze fase treden geen derden op en zijn het de partijen die deze fase leiden. Indien de partijen niet tot een onderling akkoord komen tijdens de onderhandelingsfase, volgt een tweede fase, meer bepaald de fase van de "verzoening". Hier treedt een neutrale derde, de verzoener, op met het oog op het faciliteren van een verzoeningsakkoord tussen de partijen bij het geschil.

[8] De wet bepaalt dat de procedure maximaal 90 kalenderdagen mag duren, behoudens uitzonderlijke omstandigheden.

2.6. Wijze waarop de dossiers worden behandeld via het online platform

De consument registreert zijn klacht d.m.v. het online klachtenformulier op de website van de Ombudsman voor de Handel. De consument ontvangt dan een bevestigingsemail met instructies voor het aanmaken van een gebruikersnaam en een wachtwoord om toegang te krijgen tot het platform. De onderneming die toegang heeft tot het platform ontvangt gelijktijdig een e-mail met de melding dat een klacht werd ontvangen.

De eerste fase van de onderhandeling start met de melding aan de partijen dat (a) de onderneming de klacht onderzoekt; (b) zij beschikken over 14 dagen om tot een akkoord te komen; en (c) bij gebreke aan een akkoord het Secretariaat binnen de 21 dagen een verzoener zal aanstellen.

Het platform laat verschillende handelingen toe. Zo kunnen de partijen documenten opladen en aan elkaar meedelen; over en weer voorstellen en tegenvoorstellen formuleren; deze al dan niet aanvaarden/verwerpen; de aanstelling van een verzoener vragen; e.d.

Slagen de partijen erin om tot een akkoord te komen (en geven zij dit correct in, in het platform), dan wordt het dossier automatisch afgesloten. Het Secretariaat wordt hiervan op de hoogte gebracht door een melding via e-mail.

De tweede fase van de onderhandeling vangt aan wanneer duidelijk is dat de partijen niet tot een akkoord zijn gekomen, omdat zij dit zelf aangeven of omdat de termijn is verstreken.

Op basis van de benoemingscriteria vermeld in Hoofdstuk 2.2.4. van dit verslag (supra), stelt het Secretariaat, via het platform, een verzoener aan die zijn aanstelling binnen de twee kalenderdagen moet bevestigen.

In de tweede fase zal de verzoener, binnen een termijn van 40 kalenderdagen na bevestiging van zijn aanstelling, proberen om de partijen tot een akkoord te brengen. De verzoener zal zijn verzoeningsvoorstel indienen in het platform. Het beschikkend gedeelte waarin de voorgestelde oplossing staat, krijgen de partijen in het platform te zien. Het volledige verzoeningsvoorstel met o.m. de feiten, de argumentatie is terug te vinden in het document zelf, dat de partijen kunnen downloaden in het platform. De partijen beschikken dan over een termijn van 15 dagen om het verzoeningsvoorstel te aanvaarden of te weigeren. Het dossier wordt gesloten op basis van een akkoord zodra beide partijen het verzoeningsvoorstel hebben aanvaard. Bij verwerping van het akkoord door één van beide partijen wordt het dossier gesloten zonder akkoord. Het is ook mogelijk dat een partij om een bepaalde reden niet op het verzoeningsvoorstel antwoordt binnen de gestelde termijn van 15 dagen. In dat geval stopt de procedure en wordt het dossier eveneens zonder akkoord gesloten.

Consumenten die geen toegang hebben tot het internet kunnen hun klacht steeds per post indienen. De Ombudsman voor de Handel wil het zo eenvoudig mogelijk maken om klachten in te dienen.

2.7. Nieuwe ODR-platform

Naast het aangaan van een samenwerking met Becom heeft de Ombudsman voor de Handel in 2023 nog een ander belangrijk project aangevat, nl. de ontwikkeling van een nieuw ODR-platform *(online dispute resolution – online geschillenregeling).*

Dit project, dat wordt geleid door Vincent Becker, manager van de Ombudsman voor de Handel, sluit aan bij het idee om beter tegemoet te komen aan de Belgische specificiteit en aan de toekomstige uitdagingen van de Ombudsman voor de Handel.

Zodra het nieuwe platform klaar is, belooft het een aanzienlijke verbetering in de behandeling van de dossiers, waarbij vooral de communicatie tussen de Ombudsman voor de Handel, de handelaars en de consumenten wordt vereenvoudigd.

Dit initiatief weerspiegelt duidelijk het streven van de Ombudsman voor de Handel naar innovatie, door gebruik te maken van geavanceerde technologieën om zijn operationele efficiëntie te verbeteren. Het nieuwe ODR-platform zal de volledige procedure bij de Ombudsman voor de Handel op één platform centraliseren, wat een optimale follow-up van de dossiers garandeert en een einde maakt aan het oude systeem dat voornamelijk op e-mails steunt.

2.8. Viering van de 5de verjaardag van de Ombudsman voor de Handel

21 november 2023 was een bijzondere datum voor de Ombudsman voor de Handel, die zijn vijfde verjaardag vierde in de prestigieuze Muntschouwburg.

Deze viering werd aangegrepen om terug te blikken op de oprichting van de Ombudsman voor de Handel, zijn visie en opdracht in herinnering te brengen, de resultaten en uitdagingen toe te lichten en tot slot alle belangrijke spelers in de ontwikkeling van de Ombudsman voor de Handel toen én nu van harte te bedanken.

Tijdens de jubileumavond werd ook de aandacht gevestigd op de voortdurende ontwikkeling die de Ombudsman voor de Handel sinds zijn oprichting doormaakt.

Met de viering van zijn vijfjarig bestaan erkent de Ombudsman voor de Handel zijn verwezenlijkingen, kijkt hij naar de toekomstige uitdagingen en bevestigt hij bovenal zijn engagement om een pijler van vertrouwen in commerciële bemiddeling te zijn. De vijfde verjaardag van de Ombudsman voor de Handel is niet alleen een terugblik, maar ook een bevestiging van zijn vastberadenheid om zich verder te ontwikkelen.

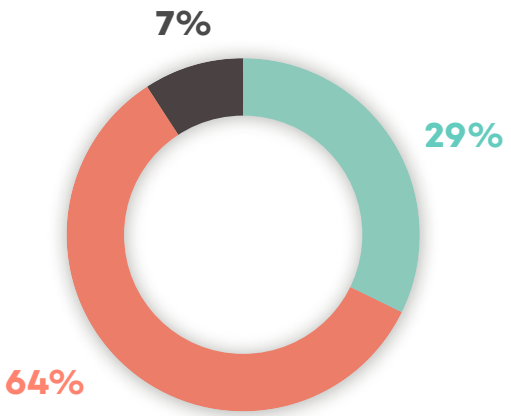
3. Statistieken

3.1. Inleiding

In dit jaarverslag wordt een diepgaande analyse gemaakt van de klachten neergelegd door consumenten bij de Ombudsman voor de Handel in de periode van 1 januari tot en met 31 december 2023.

In het eerste deel presenteren we de voornaamste statistieken over de ontvangen klachten in 2023, waarbij wordt ingegaan op aspecten zoals hun ontvankelijkheid, aard, de betrokken sectoren, de gemiddelde duur van de procedure en de verkoopkanalen waarop de ontvankelijke klachten betrekking hebben. Een vergelijking met de statistieken van de afgelopen drie jaar schept context en laat het verloop van de klachten in de toekomst voorzien.

3.2. Aantal ingediende dossiers



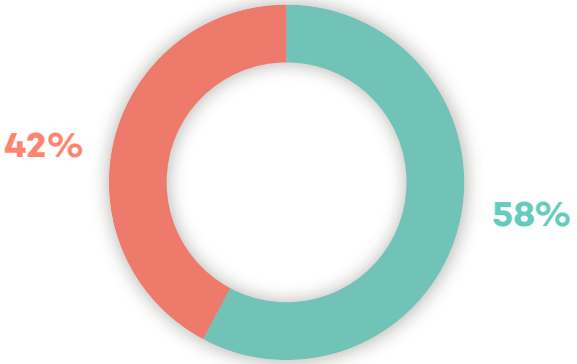
In de periode van 1 januari tot 31 december 2023 heeft de Ombudsman voor de Handel 1.703 klachten geregistreerd, d.i. een stijging van ca. 10% t.o.v. het voorgaande jaar. Deze toename van het aantal klachten kan worden verklaard door de sterke vraag naar het optreden van de Ombudsman voor de Handel in bepaalde sectoren, zoals verderop in het jaarverslag zal worden geïllustreerd.

Als wordt gekeken naar de taal van de ingediende dossiers, moet de aandacht worden gevestigd op een interessante vaststelling: zo werden meer klachten ingediend in het Nederlands, waarvan het aandeel opliep tot 64%. Dit vertegenwoordigt een stijging van 6% t.o.v. 2022. Het aantal klachten dat in het Frans werd ingediend is daarentegen gestaag gedaald en bedroeg 29% in 2023. Daarmee wordt in de voorbije twee jaar een neerwaartse tendens opgetekend.

Engels, dat sinds 2021 een beduidende groei liet zien, is in 2023 gestabiliseerd en was goed voor zo'n 7% van de ingediende klachten. Deze situatie is vrij vergelijkbaar met 2021, wat wijst op enige stabiliteit, ondanks een lichte daling. Er moet ook worden opgemerkt dat er in 2023, net als in 2022, geen klachten werden ingediend in het Duits.

	2020		2021		2022		2023	
Dossiers	2144		1988		1549		**1703**	
NL	1328	62%	1182	59%	906	58%	1091	64%
FR	743	35%	677	34%	500	32%	490	29%
EN	73	3%	126	6%	143	9%	122	7%
D			3	0.2%				

3.3. Ontvankelijkheidsgraad



	2020		2021		2022		2023	
Dossiers	**2144**		**1988**		**1549**		**1703**	
Ontvankelijke dossiers	895	42%	844	42%	456	29%	719	42%
Onontvankelijke dossiers	1117	52%	1060	53%	1020	66%	984	58%
Informatieverzoek	46	2%	23	1%	49	3%	0	0%
Ontvankelijkheidsonderzoek nog lopend	69	3%	56	3%	6	0%	0	0%

De Ombudsman voor de Handel registreerde 719 ontvankelijke klachten[9], d.i. 42% van de inkomende dossiers. Daarentegen telde de Ombudsman 984 onontvankelijke klachten, d.i. 58% van de inkomende dossiers.

Op 31 december 2023 waren er echter nog zes klachten in behandeling. Het aandeel ontvankelijke klachten is beduidend toegenomen, van 29% in 2022 tot 42% in 2023. Het aandeel onontvankelijke klachten is daarentegen lichtjes teruggelopen, van 66% in 2022 tot 58% in 2023. Deze ontwikkeling suggereert dat de sterke stijging van het aantal onontvankelijke dossiers in 2022 uitzonderlijk was.

Maar hoewel het percentage onontvankelijke dossiers is gedaald, blijft het op een hoog peil. Dit wordt voornamelijk verklaard door het feit dat de meerderheid van deze klachten verband houdt met ondernemingen die niet zijn aangesloten bij de Ombudsman voor de Handel.

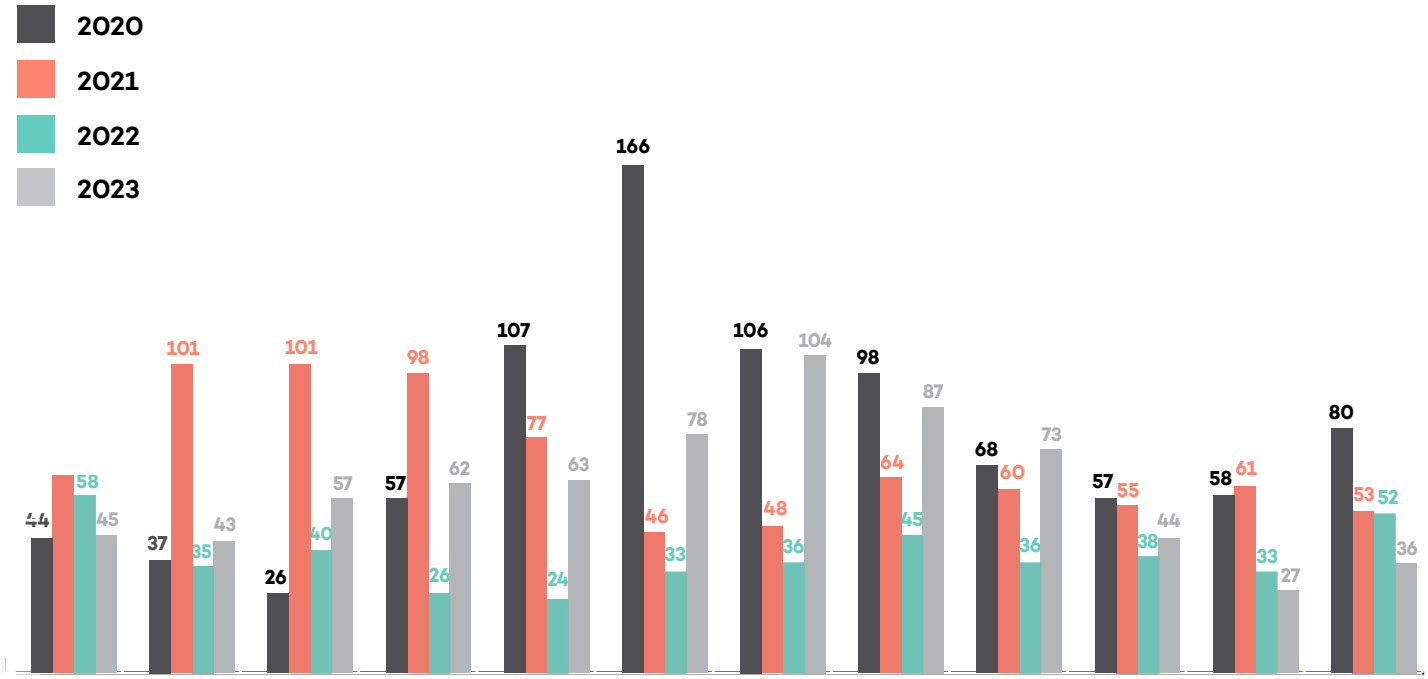
De verwarring van consumenten is begrijpelijk aangezien de Ombudsman voor de Handel niet op sectorniveau werkt. Ieder jaar nodigt de Ombudsman voor de Handel de betrokken ondernemingen uit om zich aan te sluiten, maar er zijn er helaas niet veel die dat doen.

Voor klachten gericht tegen niet-aangesloten ondernemingen worden consumenten doorverwezen naar de Consumentenombudsdienst, die deze 'residuaire' klachten behandel[10]. Wanneer de Ombudsman voor de Handel wordt geraadpleegd om informatie over handelspraktijken te krijgen, verwijst hij door naar het Meldpunt van de FOD Economie, die daarvoor bevoegd is.

[9] Een ontvankelijk dossier is een dossier dat ten gronde wordt behandeld en waarvoor dus geen weigeringsgrond werd weerhouden. De weigeringsgronden zijn te verstaan als de gronden van niet-ontvankelijkheid, met inbegrip van de gronden van onbevoegdheid, waarop verder nog meer in detail zal worden ingegaan.

[10] In 2023 werden 345 klachten doorverwezen naar de Consumentenombudsdienst.

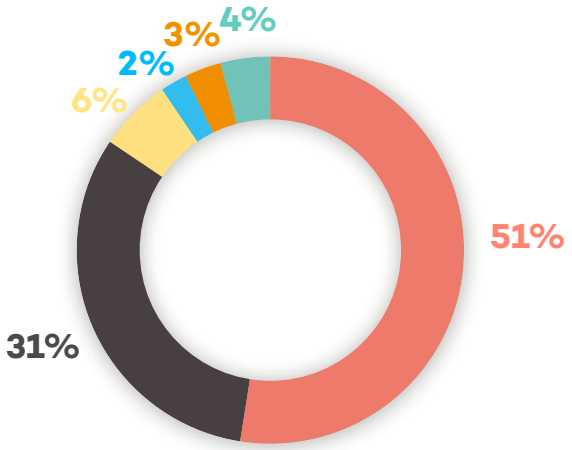
Aantal ontvankelijke dossiers op maandbasis



	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
2020	6%	6%	4%	8%	12%	16%	10%	9%	8%	7%	6%	9%
2021	9%	12%	12%	12%	9%	5%	6%	8%	7%	7%	7%	6%
2022	13%	8%	9%	6%	5%	7%	8%	10%	8%	8%	7%	11%
2023	6%	6%	8%	8%	9%	11%	15%	12%	10%	6%	4%	5%

	2020	2021	2022	2023
Ontvankelijke dossiers	895	844	456	719

3.4. Gronden van onontvankelijkheid



	2020		2021		2022		2023	
Gronden van onontvankelijkheid	**1117**		**1060**		**1020**		**984**	
Onvolledige dossiers / klacht laten vallen	32	3%	12	1%	12	1%	36	4%
Niet-geregistreerde ondernemingen (Ombudsman is niet bevoegd)	442	40%	433	41%	507	50%	506	51%
Klachten ingetrokken vóór ontvankelijkheidsonderzoek of tijdens de procedure/ oplossing gevonden vóór optreden	276	25%	340	32%	287	28%	306	31%
Klachten onder 25€	74	7%	67	6%	49	5%	54	6%
Geen eerste contact met de onderneming	15	1%	4	0,4%	0	0%	0	0%
Verzoeker handelt beroepshalve (Ombudsman is niet bevoegd)	22	2%	26	2%	23	2%	32	3%
Klachten al behandeld	25	2%	19	2%	13	1%	19	2%
Verzonnen, kwetsende of lasterlijke klachten	9	1%	2	0,2%	0	0%	0	0%
Geen consumentengeschil	83	7%	63	6%	66	6%	31	3%

Er worden negen gronden van onontvankelijkheid bepaald, die hierna worden toegelicht:

Onvolledig dossier of klacht laten vallen vóór de behandeling

Het aantal onvolledige dossiers of klachten die consumenten hebben laten vallen is een beetje gestegen ten opzichte van 2022. Dit percentage houdt voornamelijk verband met het feit dat veel dossiers die consumenten bij de Ombudsman voor de Handel hebben ingediend zonder gevolg zijn gebleven, ondanks de geschillenprocedure en de methode die wordt toegepast van bij de ontvangst van de klacht. Wanneer een ingediende klacht gedurende lange tijd (meer dan twee weken) niet wordt beantwoord, stuurt de Ombudsman ten minste twee herinneringen (e-mails of via het platform) naar de consument. Indien de consument niet reageert op de verschillende verzoeken van de Ombudsman, wordt ervan uitgegaan dat de consument de klacht heeft laten vallen. De ondernemingen helpen ook de dossiers te vervolledigen door ontbrekende informatie te verstrekken. Het doel is nl. om de administratieve belasting van consumenten zo veel mogelijk te verlichten wanneer ze een klacht indienen.

Niet-geregistreerde ondernemingen

51% van de klachten die bij de Ombudsman voor de Handel worden ingediend, houdt verband met niet-geregistreerde ondernemingen, wat een opvallende tendens is. De Ombudsman verwijst de betrokken consumenten dan door naar de Consumentenombudsdienst. Deze voortdurende toename sterkt de Ombudsman voor de Handel in zijn pleidooi om zijn dienstverlening uit te breiden tot de hele sector.

Klachten ingetrokken vóór ontvankelijkheidsonderzoek of tijdens de procedure/ oplossing gevonden vóór optreden

In tegenstelling tot ondernemingen hebben consumenten het recht om de klachtenprocedure te allen tijde te staken. In 2023 bedraagt het percentage klachten dat vóór het ontvankelijkheidsonderzoek werd ingetrokken 31%. Het gaat hier om gevallen waarin consumenten de Ombudsman uitdrukkelijk hebben meegedeeld dat ze hun klacht intrekken. Het is heel belangrijk om op te merken dat dit percentage ook de klachten omvat die zijn ingetrokken omdat een oplossing werd gevonden vóór het optreden van de Ombudsman voor de Handel.

Klachten onder 25€[11]

6% van de klachten heeft betrekking op een bedrag kleiner dan 25 euro. Wanneer de Ombudsman voor de Handel een klacht onontvankelijk verklaart wegens het bedrag waarop de klacht betrekking heeft, stuurt hij de klacht conform het procedureregelement systematisch door naar de betrokken onderneming, met het verzoek om een oplossing te vinden. Dit proces garandeert dat de onderneming iedere klacht behandelt, hoewel geen verzoeningsservice wordt verzekerd indien geen akkoord wordt gevonden.

Geen eerste contact met de onderneming

Net zoals in het voorgaande jaar werd in 2023 in geen enkel dossier vastgesteld dat niet eerst contact met de onderneming was opgenomen.

Verzoeker handelt beroepshalve

In 2023 bedraagt het aandeel klachten dat uitgaat van verzoekers die beroepshalve handelen 3%. Wanneer een klacht om deze reden onontvankelijk wordt verklaard, stuurt de Ombudsman voor de Handel de klacht systematisch door naar de onderneming met het verzoek om rechtstreeks een oplossing te vinden, zonder het optreden van de Ombudsman.

Klachten al behandeld

2% van de ontvangen klachten betreft gevallen waarin verschillende klachten berusten op dezelfde juridische oorzaak, betrekking hebben op dezelfde partijen en al door de Ombudsman of een andere gekwalificeerde entiteit werden behandeld. Met het oog op billijkheid en om de efficiëntie van het proces te verzekeren, worden deze repetitieve klachten niet opnieuw behandeld en worden ze dan ook op die grond verworpen.

Verzonnen, kwetsende of lasterlijke klachten

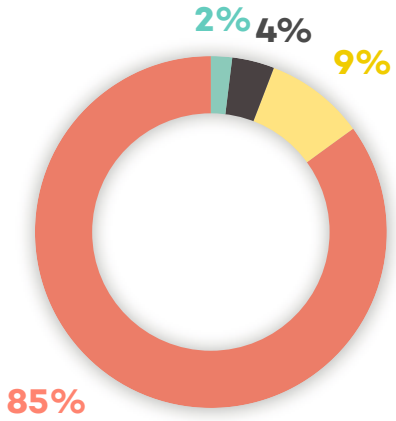
Net zoals het voorgaande jaar werd ook in 2023 geen enkele klacht van dit type geregistreerd. Deze constante factor tekent zich geleidelijk af en getuigt van de bestendige kwaliteit van onze diensten. Wanneer de Ombudsman voor de Handel tijdens het onderzoek vaststelt dat de klacht in een van deze categorieën valt, verwerpt hij de klacht. Deze aanpak verzekert de integriteit van ons klachtenbehandelingsproces en vrijwaart ons streven om legitieme en constructieve geschillen te behandelen.

Geen consumentengeschil

Een consumentengeschil is elk geschil tussen een consument en een onderneming m.b.t. de uitvoering van een verkoop- of dienstenovereenkomst of tot het gebruik van een product. In 3% van de gevallen werd een klacht op deze onontvankelijkheidsgrond verworpen.

[11] Voor de bepaling van deze ontvankelijkheidsgrond verwijzen we naar punt 5.1. *Ontvankelijkheidsdrempel van 25 euro* in het jaarverslag 2019.

3.5. Afloop van afgesloten ontvankelijke dossiers



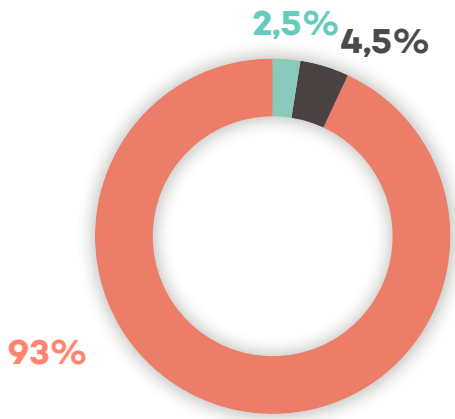
	2020		2021		2022		2023	
Afgesloten ontvankelijke dossiers	828		803		394		**710**	
Akkoord na onderhandeling	638	77%	642	80%	283	72%	599	85%
Akkoord na verzoening	78	9%	54	6%	54	14%	16	2%
Geen akkoord na verzoening	56	7%	54	7%	32	8%	31	4%
Klacht laten vallen	56	7%	53	7%	25	6%	64	9%

T.o.v. het voorgaande jaar is in 2023 aanzienlijk vooruitgang geboekt in de geschillenregeling, waarbij 710 dossiers werden afgesloten van de 719 ontvankelijke dossiers die door de Ombudsman voor de Handel werden behandeld. De aandacht moet echter worden gevestigd op een belangrijke vaststelling: consumenten hebben 9% van de ontvankelijke klachten laten vallen.

Hoewel de Ombudsman voor de Handel deze klachten ontvankelijk had verklaard, kwam het voortijdig tot een einde tijdens de behandelingsprocedure. Dit kan worden toegeschreven aan verschillende factoren: zo kan het zijn dat de betrokken partijen de klacht alsnog onderling hebben opgelost, zonder dat het Secretariaat daarvan op de hoogte werd gebracht, of dat consumenten gewoon hun frustratie wilden luchten en ze het niet nodig vonden om de procedure voort te zetten.

Het Toezichtcomité heeft bijzondere aandacht voor deze categorie 'klachten die consumenten hebben laten vallen'. Het Comité is van mening dat consumenten niet ontmoedigd mogen worden door administratieve hindernissen om een oplossing te vinden voor hun geschil.

3.5.1. Afloop van afgesloten behandelde dossiers



	2020		2021		2022		2023	
Afgesloten behandelde dossiers	**772**		**750**		**369**		**646**	
Akkoord na onderhandeling	638	83%	642	86%	283	77%	599	93%
Akkoord na verzoening	78	10%	54	7%	54	15%	16	2,5%
Geen akkoord na verzoening	56	7%	54	7%	32	8%	31	4,5%

In 2023 werd in 93% van de gevallen een minnelijke schikking bereikt.

Akkoord na onderhandeling

In de overgrote meerderheid van de gevallen (93%) werd na onderhandeling, gefaciliteerd door de Ombudsman voor de Handel, een akkoord bereikt, wat de efficiëntie van zijn bemiddelde rol tussen ondernemingen en consumenten aantoont.
Het beduidende percentage van de gevallen waarin binnen de onderhandelingsperiode van 14 dagen een akkoord werd bereikt, laat zien dat de procedure in twee fasen relevant is. Het toont aan dat het niet alleen efficiënt maar ook duurzaam is om rechtstreeks tussen de betrokken partijen een oplossing te vinden in vergelijking met gevallen waarin een verzoener moet optreden.

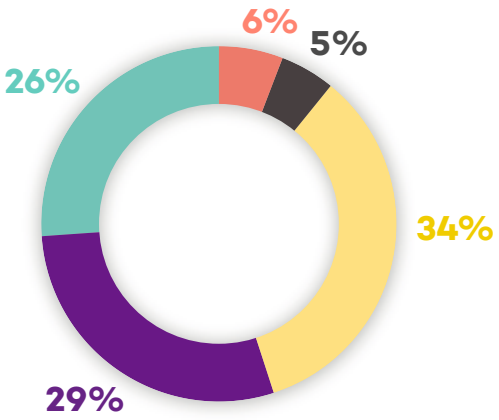
Akkoord na verzoening

Wanneer aan het einde van de onderhandelingsfase geen oplossing werd gevonden, leidde de inschakeling van een verzoener in 2,5% van de gevallen alsnog tot een akkoord. Dit resultaat benadrukt de aanhoudende uitdaging voor de verzoeners om een consensus te bereiken tussen partijen die aanvankelijk niet van hun standpunt willen wijken, wat het uitblijven van een akkoord tijdens de onderhandelingsfase verklaart.

Geen akkoord na verzoening

In 4,5% van de gevallen heeft een of beide partijen, na het optreden van een verzoener, het verzoeningsvoorstel verworpen, wat de uitdaging illustreert die inherent is aan het zoeken naar een akkoord waar beide partijen zich in kunnen vinden. Deze vaststelling maakt vooral duidelijk dat verzoeningsvoorstellen al even vaak worden verworpen door consumenten als door handelaars. Er moet op worden gewezen dat als na afloop van de verzoeningsfase beide partijen niet uitdrukkelijk akkoord gaan binnen de gestelde termijn, het dossier automatisch zonder akkoord wordt afgesloten. Het gebeurt soms dat de partijen deze formaliteit over het hoofd zien, waardoor een dossier zonder akkoord wordt gesloten terwijl wel degelijk een akkoord werd bereikt.

3.6. Indeling van de klachten naargelang van de aard



	2020		2021		2022		2023	
Dossiers	772		750		369		**646**	
Garantie (wettelijk en commercieel)[12]	127	16%	243	36%	163	44%	168	26%
Prijs/tarief/promo's (voorraad)	108	14%	85	14%	52	14%	41	6%
Kwaliteit van de goederen en diensten	53	7%	50	1%	27	7%	32	5%
Facturatie en schuldinvordering	59	8%	57	8%	19	5%	216	34%
Levering	387	50%	270	38%	91	25%	188	29%
Contract/persoonsgegevens	0	0%	45	1,2%	17	5%	1	0%

De indeling in categorieën volgt het door de Europese Commissie aanbevolen systeem voor de classificatie van klachten en vragen van consumenten.[13]

Vóór we de cijfers voor 2023 analyseren, moet worden benadrukt dat een klacht die onontvankelijk wordt verklaard niet per se ongegrond is. Omdat ze onontvankelijk waren, heeft de Ombudsman voor de Handel deze klachten niet ten gronde behandeld, waardoor er geen conclusies uit getrokken kunnen worden. Daaruit volgt dat deze klachten niet zijn opgenomen in de analyses in dit jaarverslag.

In 2023 zijn er veranderingen opgetreden in de categorieën van ontvankelijke klachten t.o.v. de voorgaande jaren[14]. Leverings- en terugbetalingsproblemen kwamen naar voren als de belangrijkste oorzaken van klachten, samen goed voor 63% van de behandelde dossiers. Facturatie en schuldinvordering (terugbetaling) komt naar voren als de categorie waarop de meeste klachten in 2023 betrekking hebben, goed voor 34% van de 646 ontvankelijke dossiers. Deze tendens staat in contrast met de voorgaande jaren, toen het percentage in deze categorie relatief laag was. Deze problemen met terugbetaling kunnen grotendeels worden toegeschreven aan een KMO actief in de sector van huishoudelijke apparaten. Het is belangrijk op te merken dat deze problemen niet representatief zijn voor de gehele sector. De klachten houden vaak verband met vertragingen bij terugbetalingen die eerder aan consumenten waren beloofd, zonder dat de redenen voor deze vertragingen bekend zijn of aan de consument zijn meegedeeld.

Op de tweede plaats blijven leveringsproblemen opduiken, goed voor 29%. Hoewel deze categorie sinds 2021 een vermeldenswaardige daling heeft laten optekenen, laten de cijfers een lichte stijging zien van 4% t.o.v. het voorgaande jaar. De voornaamste oorzaken van deze klachten houden verband met laattijdige levering, leveringskosten en de toestand waarin pakjes verkeren.

[12] Deze categorie omvat een defect product of gebrekkige service; veroorzaakte schade; een product/dienst die niet voldoet aan de bestelling; een product/dienst die niet geschikt is voor het specifieke doel waarvoor de consument ze nodig had.
[13] Zie Aanbeveling van de Commissie van 12 mei 2010 inzake het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van consumentenklachten en -vragen (2010/304/EU)
[14] De voorgaande jaren waren garantie- en leveringsproblemen de categorieën die de meeste klachten opleverden.

Op de derde plaats ten slotte registreerde de Ombudsman voor de Handel 26% van de behandelde dossiers m.b.t. garantieproblemen. De toepassing van het garantierecht blijft jaar na jaar problemen opleveren, waarbij de meeste verband houden met een weigering van herstelling onder garantie.

De andere klachtencategorieën blijven stabiel over de jaren heen. De categorie “prijzen/tarief/promo’s” was in 2023 goed voor 6% van de klachten, d.i. een lichte daling t.o.v. de voorgaande jaren. Consumenten uiten hun ontevredenheid over reclameboodschappen en in het bijzonder promo’s. Klachten over de kwaliteit van goederen (5% van de behandelde dossiers) hebben in de meeste gevallen betrekking op de dienstverlening van de onderneming en niet het product op zich.

3.7. Indeling van de klachten naargelang van de sectoren

Deze indeling is gebaseerd op het door de Europese Commissie aanbevolen systeem ter classificatie van klachten en vragen van consumenten[15].

In 2023 springen drie sectoren eruit in de statistieken, als volgt gerangschikt:
Op de eerste plaats komt de sector 'grote huishoudelijke apparaten', die 49% of bijna de helft van de behandelde dossiers vertegenwoordigt. In vergelijking met de voorgaande jaren is het aandeel van deze sector enorm gegroeid, wat een opmerkelijke ontwikkeling is. Zoals eerder vermeld, is deze stijging grotendeels te wijten aan een KMO actief in de sector van huishoudelijke apparaten, dat in deze sector aanzienlijk veel klachten heeft gegenereerd.

Op de tweede plaats in de rangschikking staan elektronische artikelen, met 25%. Het percentage van deze sector stabiliseert verder, wat aantoont dat dit een sector is waarin nog steeds een beroep wordt gedaan op de Ombudsman voor de Handel, zoals de cijfers van de afgelopen drie jaar laten zien.

Op de laatste plaats in de rangschikking staat de meubelsector, waarvoor het percentage sinds 2021 sterk is gedaald, in 2023 goed voor 10%.

	2020		2021		2022		2023	
Dossiers	772		750		369		**646**	
Elektronica	123	16%	164	22%	126	34%	**163**	25%
Producten voor onderhoud en herstelling van de woning	193	25%	74	10%	38	10%	**12**	2%
Grote huishoudelijke apparaten	74	10%	78	11%	43	12%	**317**	49%
Kleine huishoudelijke apparaten	25	3%	30	4%	25	7%	**17**	3%
Vrijetijdsartikelen	85	11%	33	4%	16	4%	**13**	2%
Cosmetica en producten voor lichaamsverzorging	15	2%	15	3%	4	1%	**4**	1%
Diensten voor onderhoud en reparatie van de woning	6	1%	2	0,3%	0	0%	**2**	0%
Voedingsmiddelen	65	8%	38	5%	31	8%	**27**	4%
Baby- en kinderverzorgingsartikelen	6	1%	2	0,3%	2	1%	**0**	0%
Medische en andere hulpmiddelen (brillen)	1	0%	7	1%	3	1%	**0**	0%
Meubels	163	21%	294	39%	75	20%	**68**	10%
Juwelen	1	0%	2	0,3%	0	0%	**4**	1%
Kleding	10	1%	6	1%	4	1%	**11**	2%
Brandstof	1	0%	2	0,3%	0	0%	**2**	0%
Boeken	4	1%	3	0,4%	2	1%	**6**	1%

[15] Zie Aanbeveling van de Commissie van 12 mei 2010 inzake het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van consumentenklachten en -vragen (2010/304/EU)

3.8. Gemiddelde behandelingstijd

In 2023 bedroeg de gemiddelde behandelingstijd van de 649 dossiers die door de Ombudsman voor de Handel werden behandeld 28 dagen.

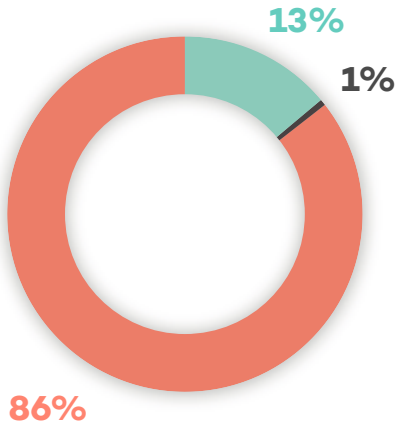
Wanneer de partijen zelf een oplossing vonden in de onderhandelingsfase, bedraagt de gemiddelde behandelingstijd 15 dagen. In 2023 betreft dit 599 dossiers.

Wat betreft de 55 dossiers waarin een verzoener moest worden aangesteld, bedraagt de gemiddelde behandelingstijd, vanaf de aanstelling van de verzoener tot de mededeling aan de partijen van het verzoeningsvoorstel, daarentegen 34 dagen.

De Ombudsman voor de Handel stelt vast dat in 2023, net zoals in de afgelopen drie jaar, ondernemingen zich meer inzetten in het onderhandelingsproces. Het resultaat is een beduidend hoger percentage onderhandelde akkoorden, goed voor 93% in 2023 t.o.v. 77% in 2022. De Ombudsman voor de Handel juicht de inspanningen van de ondernemingen toe om tot een akkoord te komen in de onderhandelingsfase.

	2020	2021	2022	2023
Gemiddelde behandelingstijd van een ontvankelijk dossier (dagen)	**24**	**25**	**21**	**28**
Dossier afgesloten na onderhandeling (dagen)	16	17	16	15
Dossier afgesloten na onderhandeling én verzoening (dagen)	59	74	50	66

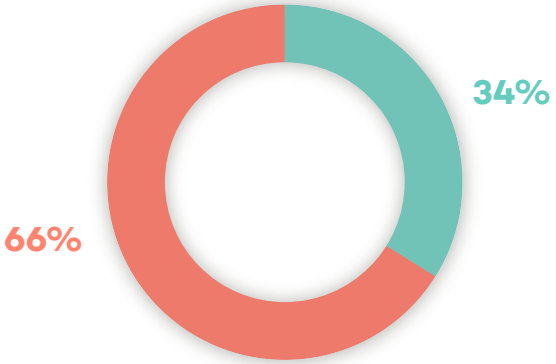
3.9. Wijze waarop de afgesloten behandelde dossiers worden ontvangen en behandeld



	2020		2021		2022		2023	
Oorsprong van de dossiers	**772**		**750**		**396**		**646**	
Klachten ingediend per brief, via e-mail of via het platform	595	77%	642	86%	313	85%	559	86%
Klachten via de Consumentenombudsdienst	169	22%	99	13%	54	14%	82	13%
Overige (Belmed)	8	1%	9	1%	29	0,5%	4	1%

Dossiers bereiken de Ombudsman voor de Handel via verschillende kanalen. Ze kunnen rechtstreeks door de consument worden aangebracht of indirect na een doorverwijzing, vaak door de Consumentenombudsdienst.

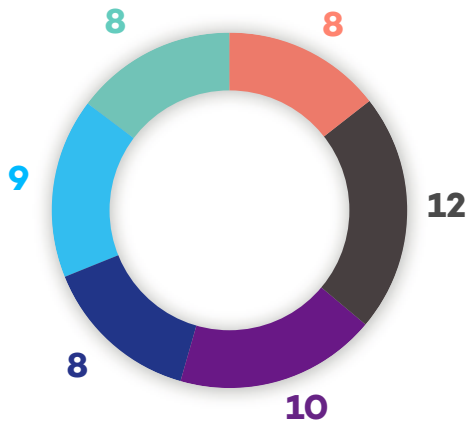
3.10. Verkoopkanaal



	2020		2021		2022		2023	
Dossiers	**772**		**750**		**369**		**646**	
Shop	262	34%	373	50%	208	56%	426	66%
Web	498	65%	363	48%	141	38%	220	34%
Niet bepaald (geen aankoop)	12	2%	13	2%	20	6%	0	0%

66% van de klachten werd ingediend aansluitend aan een aankoop in een winkel, tegenover 34% voor online-aankopen. Dit betekent niet dat de aard van de klacht noodzakelijk verband houdt met het verkoopkanaal. Het lijkt erop dat consumenten opnieuw de gewoonte hebben opgepikt om fysiek te winkelen, zoals blijkt uit het verloop van de klachten m.b.t. dit kanaal tussen 2020 en 2022. Er moet worden opgemerkt dat de Ombudsman voor de Handel klachten die geen verband houden met een werkelijke aankoop onontvankelijk heeft verklaard in 2023. Bijgevolg bedraagt het cijfer voor dit verkoopkanaal 0%.

3.11. Verdeling van de dossiers per verzoener



	2020	2021	2022	2023
Aanstellingen	**171**	**120**	**113**	**55**
Gudrun Van Calbergh	29	18	16	8
Frédérique Mathy	24	17	20	8
Marc Van Grimbergen	28	18	17	12
Rika Heylen	31	16	15	/
Sebastiaan Holslag	29	18	16	10
Steve Griess	26	15	20	8
Laurie Caucheteux	4	18	9	9

Het aantal verzoeningsprocedures dat in 2023 werd opgestart is sterk gedaald t.o.v. de voorgaande jaren. In 2023 werd in 85% van de gevallen tijdens de onderhandelingsfase een akkoord bereikt tussen de handelaar en de consument, t.o.v. 72% in 2022.

De verzoeners zijn aangesteld in overeenstemming met het huishoudelijk reglement: *"Wanneer het Secretariaat een verzoener aanstelt, houdt het rekening met de proceduretaal, de beschikbaarheid van de verzoener, de noodzaak om de aanstellingen af te wisselen (om te voorkomen dat steeds dezelfde verzoener de dossiers van dezelfde onderneming behandelt), het succespercentage van de verzoener en alle andere elementen die het relevant acht, met naleving van de waarden van de Ombudsman voor de Handel."*

In 2023 bestond het verzoenerspanel uit zeven verzoeners[16]: Laurie Caucheteux, Steve Griess, Sebastiaan Holslag, Frédérique Mathy, Gudrun Van Calbergh en Marc Van Grimbergen.

Rika Heylen werd in 2023 niet aangesteld als verzoener nadat zij had aangegeven deze functie niet te willen blijven vervullen. Gezien het kleine aantal dossiers waarin het optreden van een verzoener vereist is, heeft de Raad van Bestuur besloten om haar niet te vervangen.

[16] Het aanstellingsproces wordt beschreven in punt 2.2.

4. Terugkerende problemen

In 2023 heeft de Ombudsman voor de Handel drie problemen vastgesteld die aan de basis liggen van de ontvangen klachten: late terugbetalingen, late leveringen en problemen met de wettelijke garantie.

Het eerste probleem betreft de moeilijkheden i.v.m. terugbetalingen. Consumenten klaagden er vaak over dat ze de terugbetaling waar ze recht op hadden niet ontvingen binnen de termijn die de onderneming had meegedeeld; soms werd er zelfs helemaal geen termijn meegedeeld aan de consument, met aanzienlijke vertragingen tot gevolg. Dankzij zijn louter faciliterende rol kon de Ombudsman voor de Handel de communicatie tussen handelaar en consument echter herstellen en zo het probleem oplossen.

Het tweede probleem dat vaak werd gemeld, betreft vertragingen bij de levering. Consumenten blijven problemen ondervinden met leveringstermijnen, zowel bij onlinebestellingen als aankopen in fysieke winkels. In 2023 werden vertragingen bij de levering deels toegeschreven aan technische problemen die de ondernemingen ondervonden, waardoor goederen niet op tijd konden worden geleverd. Hoewel de Ombudsman voor de Handel zich ervan bewust is dat dit onvoorziene omstandigheden zijn waar elke onderneming mee te maken kan krijgen, moedigt hij ondernemingen aan om transparant te blijven communiceren met consumenten, zodat zij weten wat de oorzaak is. Gebrekkige communicatie kan de frustratie van de consument nl. nog versterken.

Het derde probleem dat vaak naar voren kwam, betreft problemen met de wettelijke garantie.

De wettelijke garantie, die bedoeld is om consumenten te beschermen tegen conformiteitsgebreken die binnen twee jaar na aankoop opduiken, is geen eenvoudig concept. In tal van dossiers stelt de Ombudsman voor de Handel vast dat de regelgeving m.b.t. de wettelijke garantie nog steeds verkeerd begrepen worden. De meest voorkomende geschillen m.b.t. de wettelijke garantie hebben hoofdzakelijk betrekking op elektronische producten, zodat het noodzakelijk is om deze regelgeving kort te verduidelijken, voor zowel consumenten als ondernemingen.

Indien consumenten na aankoop vaststellen dat het gekochte artikel een conformiteitsgebrek vertoont[17], kunnen ze dankzij de wettelijke garantie aan de onderneming vragen om het artikel kosteloos te herstellen of te vervangen binnen een termijn van twee jaar na levering van het artikel. Als deze twee opties niet mogelijk zijn, of zouden leiden tot onevenredige kosten voor de onderneming, dan hebben consumenten het recht om een korting of om ontbinding van

[17] D.w.z. wanneer de geleverde goederen niet overeenkomen met wat is gevraagd of besteld. Voor meer informatie over de reikwijdte van dit begrip, verwijzen we naar de website van de FOD Economie: https://economie.fgov.be/nl/themas/consumentenbescherming/garantie/wet-op-de-garantie/conformiteit

de verkoopovereenkomst te vragen. Er moet worden opgemerkt dat die rechten in deze volgorde moeten worden toegepast, wat betekent dat alleen om ontbinding van de verkoopovereenkomst kan worden gevraagd als laatste middel, nadat alle andere opties zijn uitgeput. Dit punt moet worden benadrukt, omdat de Ombudsman voor de Handel heeft vastgesteld dat consumenten uit frustratie soms meteen voor de laatste optie kiezen.

Consumenten hebben slechts in vier specifieke gevallen het recht om meteen de ontbinding van de verkoopovereenkomst of een korting te vragen, zoals bepaald in het Oud Burgerlijk Wetboek[18]:

- *de verkoper heeft de herstelling of vervanging niet voltooid of, indien van toepassing, niet voltooid overeenkomstig paragraaf 3, tweede en derde lid, of de verkoper heeft geweigerd de goederen conform te maken overeenkomstig paragraaf 4;*
- *er blijkt een conformiteitsgebrek te zijn ondanks de poging van de verkoper om de goederen conform te maken;*
- *het conformiteitsgebrek is zo ernstig dat een onmiddellijke prijsvermindering of ontbinding van de koopovereenkomst gerechtvaardigd is;*
- *de verkoper heeft verklaard of uit de omstandigheden blijkt duidelijk dat de verkoper de goederen door middel van herstelling of vervanging niet binnen een redelijke termijn of zonder ernstige overlast voor de consument conform de overeenkomst zal maken.*

De Ombudsman voor de Handel wil de ondernemingen er nogmaals op wijzen dat het belangrijk is om de regels inzake wettelijke garantie en consumentenbescherming na te leven. Consumenten blijven klagen over garantieproblemen, met name wanneer producten defecten vertonen. Het is de taak van de ondernemingen om ervoor te zorgen dat de producten die ze verkopen van goede kwaliteit zijn.

De Ombudsman voor de Handel wil consumenten er dan weer op wijzen dat ze de termijn van twee jaar moeten respecteren om de wettelijke garantie in te roepen. Na die periode van twee jaar kunnen ze deze garantie niet meer genieten. Met het oog op rechtszekerheid is deze verduidelijking van cruciaal belang, aangezien uit sommige klachten is gebleken dat consumenten dit niet altijd begrijpen.

[18] Meer bepaald in artikel 1649 *quinquies* § 5, 1°-4° van het Oud Burgerlijk Wetboek.

5. Begroting van de Ombudsman voor de Handel

5.1. Resultaat 2023

Voor 2023 omvatte de financiering van de begroting, voor een totaal van € 300.142 de volgende posten:

- Abonnementsontvangsten van de aangesloten ondernemingen ..... € **284.767**
- Ontvangsten uit individuele facturatie van verzoening ..... € **15.375**

De uitgaven bedroegen € 339.002 uitgesplitst als volgt:

- Uitgaven voor het personeel (met inbegrip van de verzoeners) ..... € **182.100**
- Infrastructuur ..... € **12.750**
- Uitgaven voor IT en het ODR-platform (met inbegrip v/t nieuwe platform (1/2)) ..... € **114.766**
- Communicatiekosten ..... € **7.986**
- Overige diverse kosten (opleidingen, vertalingen, beroepsaansprakelijkheidsverzekering, events ...) € **21.399**

Boekjaar 2023 wordt afgesloten met een negatief resultaat van € 38.860.

De Vereniging legt sinds 2018 een positieve balans voor en bouwt een reserve op die wordt aangewend voor de verdere ontwikkeling van de Ombudsman voor de Handel, met name d.m.v. een efficiënter platform voor klachtenbehandeling. De kosten i.v.m. dit nieuw platform hebben de rekeningen 2023 in het rood geduwd.

5.2. Begroting 2024

De ontvangstenbegroting voor 2024 bedraagt € 267.485 en wordt uitgesplitst als volgt:

- Abonnementsontvangsten van de aangesloten ondernemingen ..... € **203.115**
- Jaarlijkse ontvangsten afhankelijk van het aantal klachten ..... € **64.370**

In 2024 worden de uitgaven voor een totaal van € 312.840 uitgesplitst als volgt:

- Uitgaven voor het personeel (met inbegrip van de verzoeners) ..... € **244.840**
- Infrastructuur ..... € **15.600**
- Uitgaven voor IT en ODR-platform ..... € **27.000**
- Communicatiekosten ..... € **15.000**
- Overige diverse kosten (opleidingen, vertalingen, beroepsaansprakelijkheidsverzekering ...) ..... € **10.400**

Boekjaar 2024 zou worden afgesloten met een negatief resultaat van € 45.355.

In 2024 zal de Ombudsman voor de Handel een nieuw ODR-platform gebruiken, waaraan hij in 2023 heeft gewerkt. Voorts zal hij blijven investeren in communicatie om enerzijds de bemiddelingsdiensten te blijven promoten bij de consumenten en anderzijds om de ondernemingen te informeren over de langetermijnvoordelen van een constructieve samenwerking met een sectorale ombudsdienst.

FRAGILE
FRAGILE

2023

JAARVERSLAG

OMBUDSMAN VOOR DE HANDEL

www.ombudsmanvoordehandel.be