

Dit betekende ECC België in 2012 voor de consument

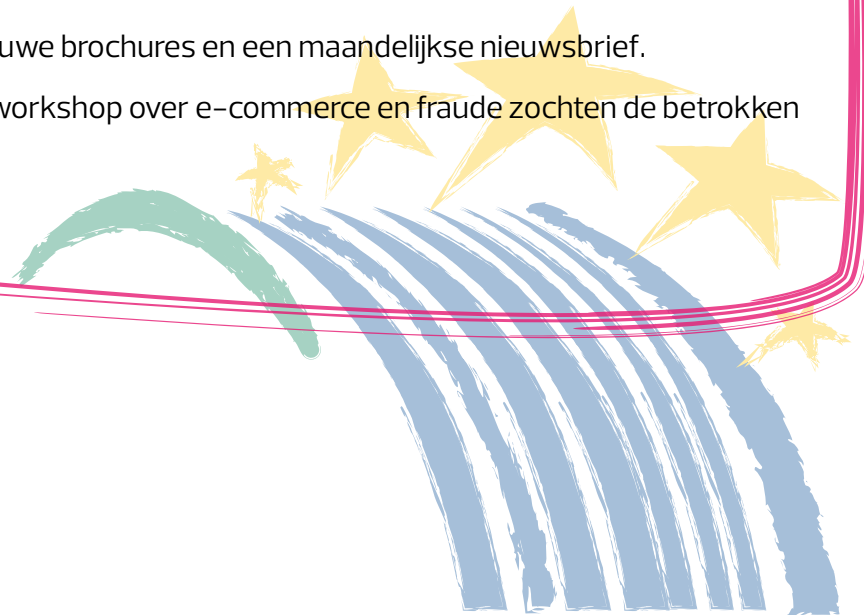


Meer dan 5700 consumenten vroegen het Europees Centrum voor de Consument België (ECC) advies over een aankoop in een andere Europese lidstaat, Noorwegen of IJsland.

Het aantal vragen en klachten steeg met 30% in vergelijking met 2011 en ze gingen vooral over reizen en elektronische producten.

Het ECC informeerde consumenten via nieuwe brochures en een maandelijks nieuwsbrief.

Tijdens een door het ECC georganiseerde workshop over e-commerce en fraude zochten de betrokken partijen naar oplossingen voor dit bedrog.



Het ECC informeert, adviseert en bemiddelt bij grensoverschrijdende geschillen.

ECC België hielp 5733 consumenten in 2012

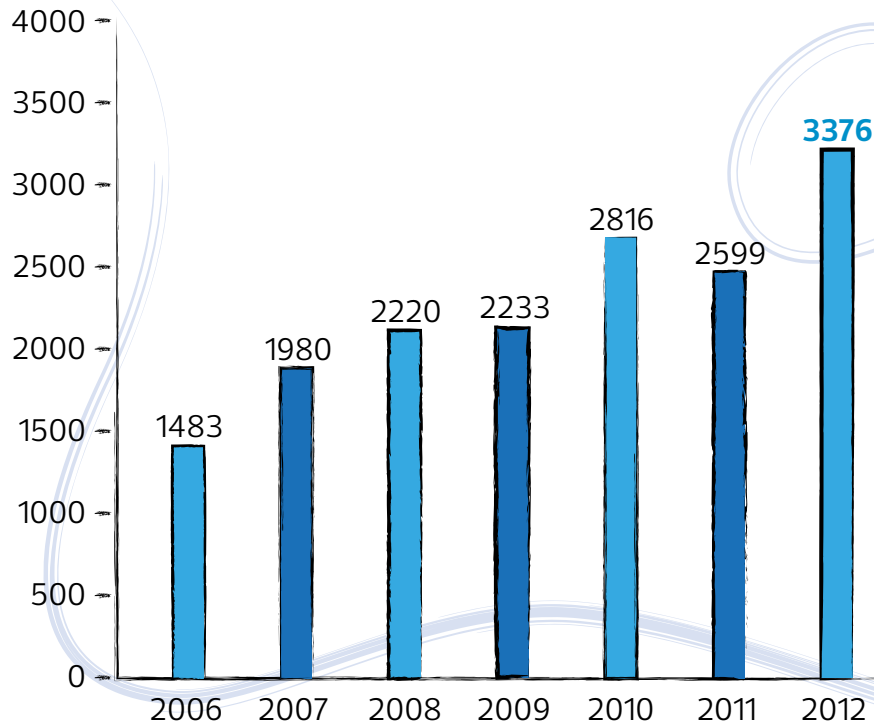
ECC België maakt deel uit van een Europees Netwerk (ECC-Net) dat in elke Europese lidstaat, Noorwegen en IJsland aanwezig is.

Belgische consumenten met een klacht tegen een buitenlandse verkoper kunnen, wanneer ze onderling geen oplossing vinden voor het probleem, op de hulp rekenen van ECC België. Via het netwerk wordt er contact opgenomen met de verkoper om te proberen tot een minnelijke oplossing te komen en wordt de zaak indien nodig doorverwezen naar een geschillencommissie, ombudsdienst of dergelijke.

Enkele hits:

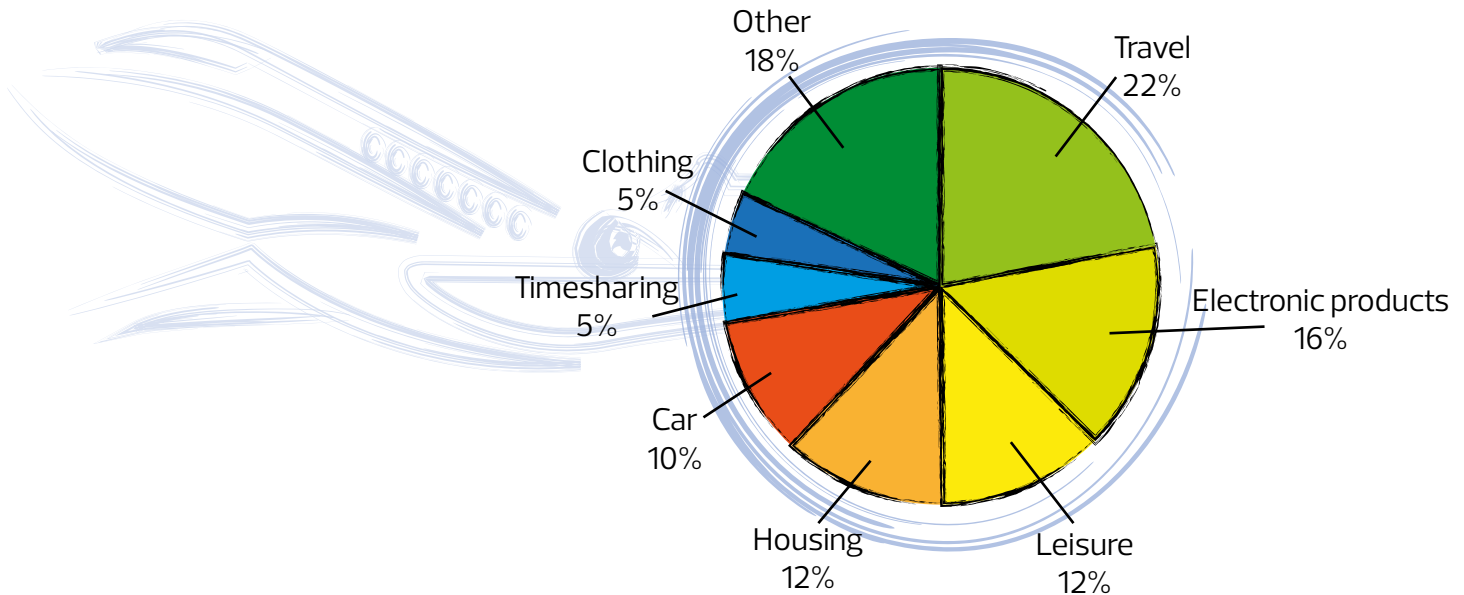
- 30 % meer dan in het jaar 2011,
- 2357 vragen over kopen in Europa,
- 3376 klachten over grensoverschrijdende aankopen,
- 92 % van de vragen komt van consumenten die in België wonen,
- De meeste klachten zijn tegen een verkoper uit de buurlanden en Spanje,
- Consumenten met een klacht tegen een Belgisch bedrijf (8%) leven voornamelijk in Frankrijk, Nederland en Luxemburg.

Het aantal behandelde klachten is op 6 jaar tijd meer dan verdubbeld.



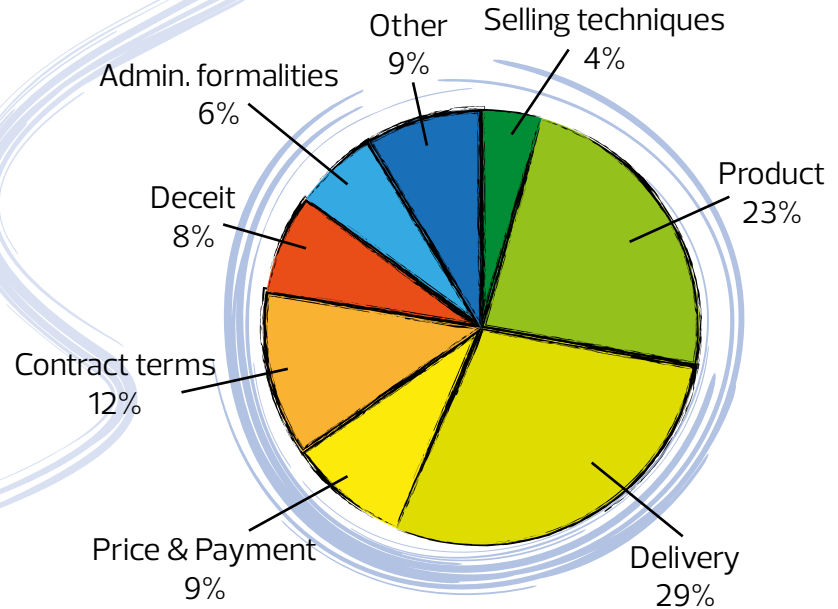
De meeste klachten handelen over:

- reizen (vb. problemen met de vlucht of het hotel),
- elektronische producten (vb. defect aan een gsm),
- ontspanningsactiviteiten (vb. tickets voor een optreden die niet geleverd werden),
- de woning (vb. verkeerde levering van meubels),
- de auto (vb. registratie van een wagen).



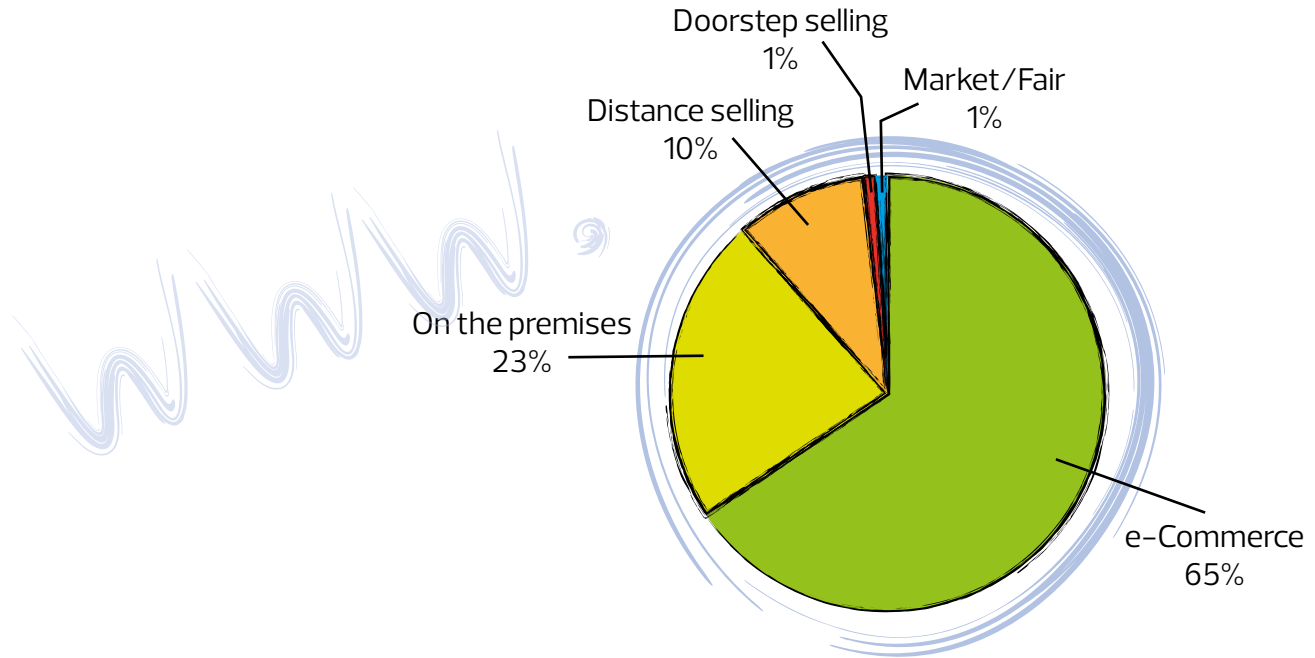
De meest voorkomende problemen gaan over :

- de levering van het product (vb. een onvolledige of geen levering),
- het product of de dienst zelf (vb. product functioneert niet),
- de contractbepalingen (vb. opzeg van een contract),
- de prijs (vb. onverwachte supplementen),
- administratieve formaliteiten (vb. inschrijving van een auto),
- andere, zoals bedrog of taksen.



De wijze waarop de grensoverschrijdende aankopen gerealiseerd werden :

- via het internet,
- in de winkel tijdens een reis,
- op afstand, internetaankopen uitgezonderd (vb. televerkoop).



ECC België informeert consumenten met website en brochures

Naast deze klachtenbehandeling is het de taak van het ECC om consumenten te informeren over hun rechten als consument in Europa. De **website van het ECC** (www.eccbelgie.be) is daarvoor een belangrijk instrument en werd in 2012 verrijkt met talrijke informatieve artikels over consumentenrechten in Europa.

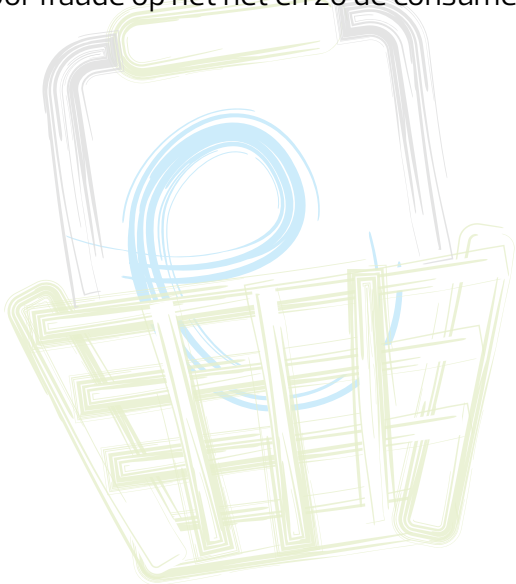
Eind december 2012 kende de elektronische **niewsbrief** van het ECC 4007 geabonneerden, wat een verhoging van 20% betekent ten opzichte van 2011.

Ook de **brochures** willen consumenten preventief informeren. De brochures die in 2012 gepubliceerd werden, kunnen op de website gratis besteld of gedownload worden.



Workshop e-commerce

Het rapport van het ECC-Net over grensoverschrijdende onlineaankopen "[The European Online Marketplace. Consumer Complaints 2010-2011](#)" werd op 24 oktober 2012 voorgesteld tijdens de workshop over e-commerce georganiseerd door het Belgische ECC. Deze workshop vond plaats in de zaal van de Vertegenwoordiging van de Europese Commissie in België. Verschillende stakeholders (o.a. FOD Economie, EMOTA en Atos) waren aanwezig om samen met het netwerk van de ECC's te zoeken naar oplossingen voor fraude op het net en zo de consumenten meer bescherming te bieden.



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.

Klachten kunnen ingediend worden via het online formulier op www.eccbelgie.be.



Hollandstraat 13
1060 Brussel
tel: 02 542 33 46
info@eccbelgie.be
www.eccbelgie.be

Met de steun van:



Co-funded by
the European Union

De Europese Commissie kan niet verantwoordelijk
gehouden worden voor de inhoud van deze publicatie.

Verantwoordelijke Uitgever : Karen Ghysels
September 2013