

ECC BELGIË JAARVERSLAG 2015

Het Europees Centrum voor de Consument (ECC) België geeft u graag een overzicht van de belangrijkste cijfers, consumentenervaringen en activiteiten van 2015.



ECC België is een project van de Europese Commissie en heeft als doel informatie en juridisch advies te verschaffen aan consumenten die aankopen doen in de interne markt. Grensoverschrijdende problemen van consumenten zijn onze specialiteit en onze gratis dienstverlening is succesvol dankzij ons netwerk: in alle Europese lidstaten en in IJsland en Noorwegen is er een ECC waarmee wij dagelijks samenwerken.



INHOUD

04 — Neem een kijkje in onze dossiers

Wat vragen de consumenten ons en wat doen wij ermee?

10 — Top Cases

We duiken met u in 4 dossiers die ons in het oog sprongen in 2015.

17 — En waren de consumenten tevreden over onze diensten?

Ja! Fantastisch toch!

19 — Hoe hebben we in 2015 aan onze bekendheid gewerkt?

Via de website, sociale media, een nieuw logo, digitale brochures, evenementen ...
proberen we tot bij de consument te geraken die ons nodig heeft.

27 — Platform voor online geschillenbeslechting

Het nieuwe Europese platform om consumentengeschillen online op te lossen zonder tussenkomst van de rechtbank. Benieuwd naar de rol van ECC België?

29 — Welke activiteiten ondernam ECC België met zijn partners?

Een project als ECC België heeft partners nodig om zijn doel te bereiken.
Dagelijks bouwen we aan goede relaties met onze partners.

32 — Wat mag u van ons verwachten in 2016?

Geen jaarverslag zonder goede voornemens voor het volgende jaar ...

NEEM EEN KIJKJE IN ONZE DOSSIERS

Wat vragen de consumenten ons en wat doen wij ermee?

4404 Belgische consumenten kregen juridisch advies en/of hulp voor hun individueel probleem met een handelaar in het buitenland. Van deze klachten onderzochten we wat de consument heeft gekocht in het buitenland, via welke methode en waar de klacht over ging.

Wat is er ons opgevallen?

- Luchtvaartpassagiers vinden hun weg naar het ECC bij vertraging, annulatie of overboeking.
- 63 % van de Belgische consumenten kocht online bij een buitenlandse webshop. En 13 % heeft in een buitenlandse winkel iets gekocht.
- ECC België ontving in 2015 dubbel zoveel klachten over televerkoop als in 2013. Het gaat om 20 % van onze dossiers. De televerkopers zijn gevestigd in Nederland en benaderen overwegend Nederlandstalige consumenten. Deze gehaaide verkopers bellen de Belgische consument op en bieden hem bijvoorbeeld een gratis proefboekje aan. Dat hieraan een abonnement gekoppeld is, komt de consument pas later echt te weten.

1944

vragen om informatie

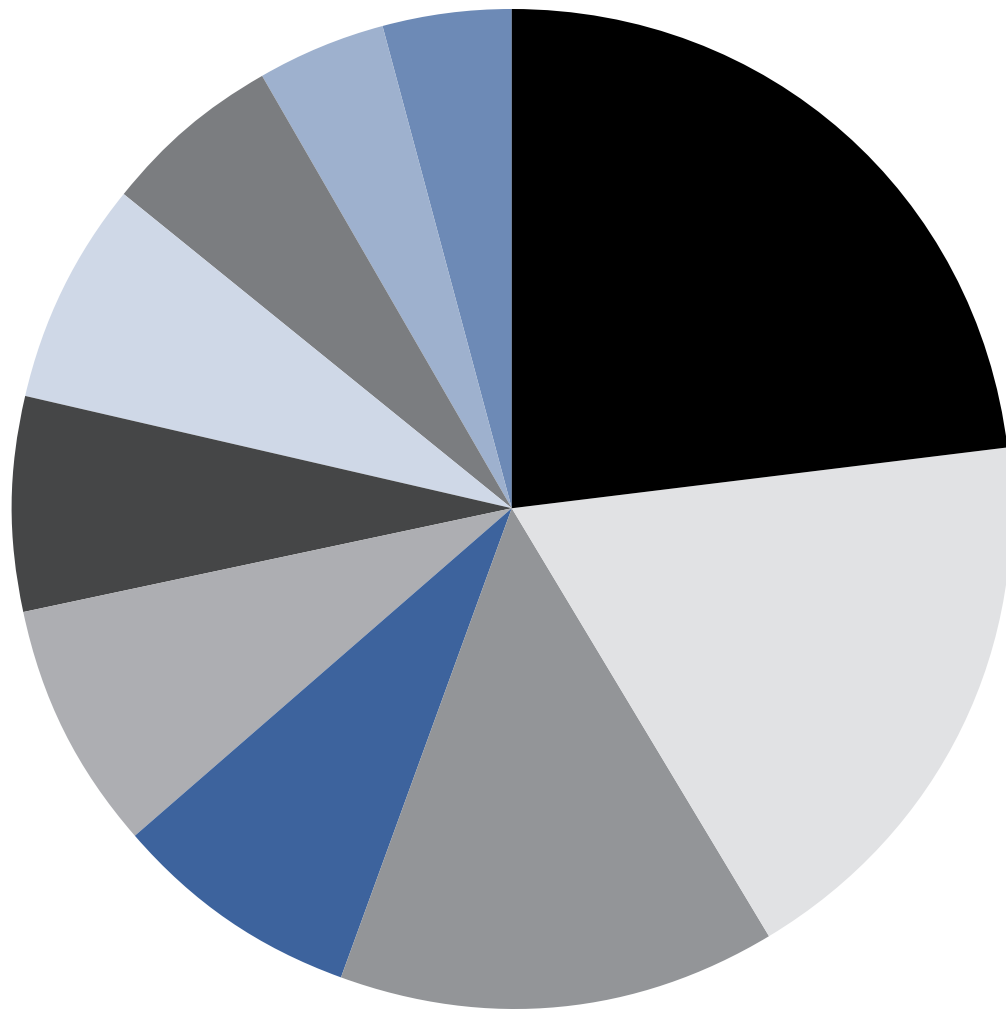
4404

klachten van Belgische consumenten tegen een buitenlandse handelaar

913

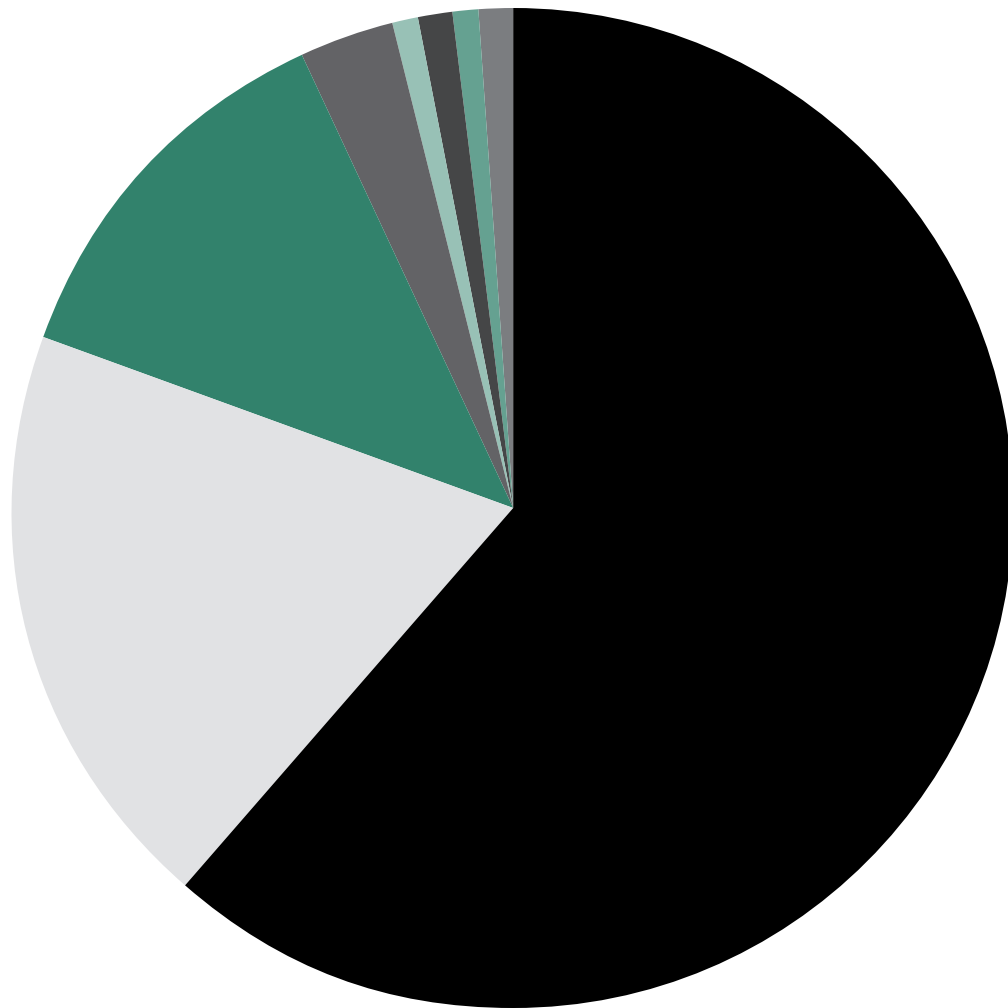
klachten van buitenlandse consumenten tegen een Belgische handelaar

Wat kocht de Belgische consument in het buitenland?



- 23 % ● vliegtickets
- 18 % ● puzzelboekjes
- 14 % ● meubelen en electronica
- 8 % ● gezondheid (gratis stalen)
- 8 % ● vakantieverblijven
- 7 % ● kleding en schoenen
- 7 % ● autoverhuur
- 6 % ● gsm's & internet
- 4 % ● pakketreizen
- 4 % ● timeshare

Via welke methode kochten de Belgische consumenten in het buitenland?



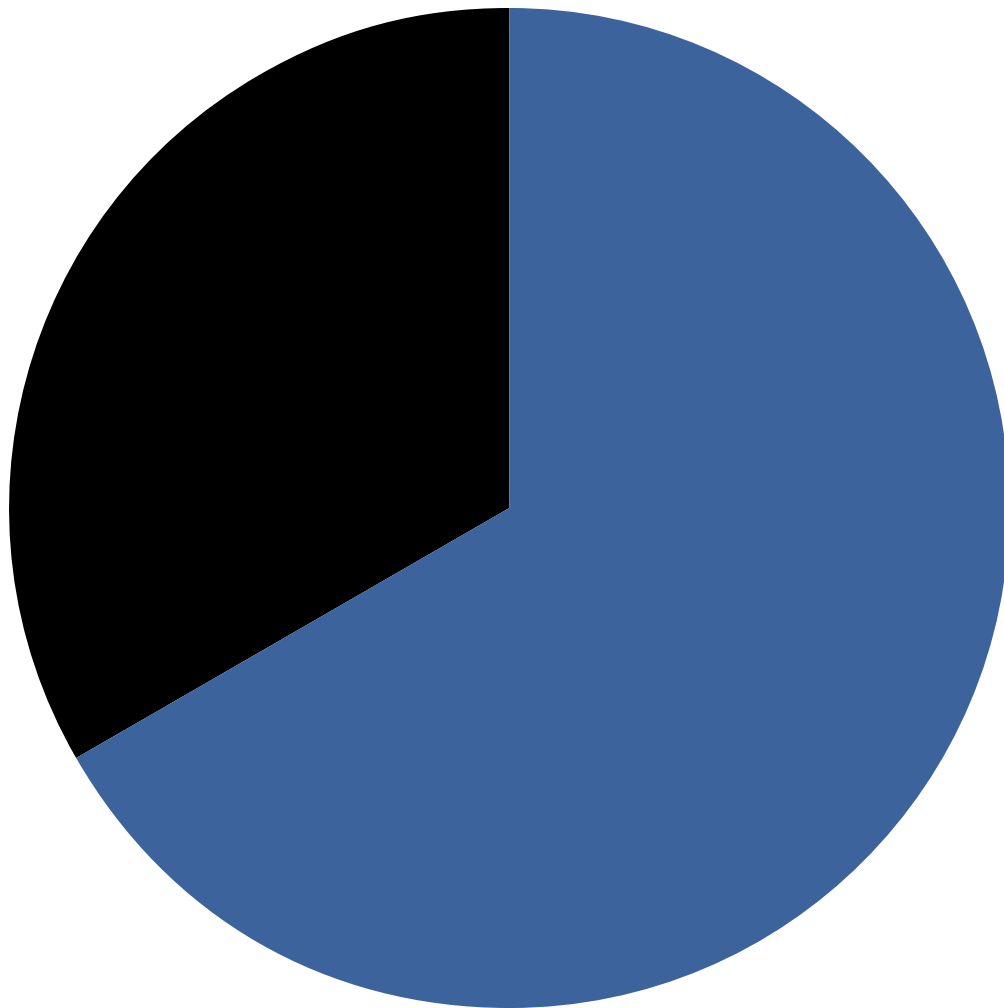
- 64 % ● online
- 20 % ● op afstand (via telefoon)
- 13 % ● in de winkel
- 3 % ● andere
- 1 % ● beurs
- 1 % ● deur aan deur
- 1 % ● internetveilingen
- 1 % ● veilingen

Waarover gingen de klachten van de consumenten?



- 27 % ● levering
- 23 % ● verkoopstechnieken
- 22 % ● product of dienst zelf
- 12 % ● contractvoorwaarden
- 8 % ● prijs/betaling
- 4 % ● andere
- 2 % ● oplichting
- 1 % ● administratieve formaliteiten
- 1 % ● discriminatie

En wat deed het netwerk van de ECC's voor deze consumenten?



2/3

Voor twee van de drie klachten werd een minnelijke oplossing gevonden voor de consument.

ENKELE TOP CASES

We duiken met u in 4 dossiers die ons in het oog sprongen in 2015.

#1

Meneer D. leest dat hij als klant van de firma een cashback van € 10 kan ontvangen. [...] Hij wil deze kans niet laten schieten en vult zijn gegevens in, zonder aandacht te schenken aan de details van het aanbod.

Een consument, meneer D., boekt een vlucht op de website van Ryanair. Na het bevestigen van zijn reservatie, verschijnt er automatisch een boodschap waarin hem als klant van Ryanair een cashback van € 10 aangeboden wordt. Meneer D. klikt op de link en belandt op een pagina, met in het groot verschillende logo's en afbeeldingen van Ryanair. Hierop leest hij dat hij als klant van de firma een cashback van € 10 kan ontvangen.

Hoe? Heel eenvoudig. Meneer D. moet enkel zijn persoonsgegevens invullen, waaronder zijn kredietkaartnummer, het vakje "algemene voorwaarden aanvaarden" aanvinken en op de knop "verdergaan" klikken. Meneer D. wil deze kans niet laten schieten en vult zijn gegevens in, zonder aandacht te schenken aan de details van het aanbod. Die stellen in kleine lettertjes onder het aan te vinken vakje om de algemene voorwaarden te aanvaarden, dat het een proeflidmaatschap betreft op het programma van Vive Les Réduc. Dit gaat automatisch over in een betalend abonnement, tenzij de consument het binnen 30 dagen herroept.



#1

[...]

Dit gaat automatisch over in een betalend abonnement, tenzij de consument het binnen 30 dagen herroept.

Omdat de bevestigingsmail met deze informatie in de spambox van Mijnheer D. terechtkwam, is deze optie hem geheel ontgaan.

↑

Omdat de bevestigingsmail met deze informatie in de spambox van Mijnheer D. terechtkwam, is deze optie hem geheel ontgaan.

Wanneer mijnheer D. de uitgavenstaat van zijn kredietkaart controleert, stelt hij vast dat al verschillende maanden € 19,95 geïnd werd door Vive Les Réduc, de firma waarvan de naam en het logo slechts heel discreet op het oorspronkelijke aanbod vermeld waren. Mijnheer D. vraagt de onderneming onmiddellijk om uitleg en verneemt tot zijn verbazing dat hij een abonnement aangegaan is waarmee hij kortingen verkrijgt bij verschillende partners. Na het beklag van mijnheer D. beëindigt de onderneming het contract maar betaalt de reeds geïnde bedragen niet terug.

Pas na tussenkomst van ECC België, stemt Vive Les Réduc in met de terugbetaling van alle geïnde bedragen aan mijnheer D.

#2

[...]

Casasky laat een groot aantal vakantiegangers in de kou staan. De reden? Een “tekort aan capaciteit bij zijn partners en het ontbreken van andere oplossingen omwille van het hoogseizoen.”

Casasky is een Duitse website die vliegtickets verkoopt. Casasky vermeldt echter niet welke luchtvaartmaatschappij de vlucht zal uitvoeren. Deze informatie wordt pas vlak voor vertrek aan de reizigers meegedeeld.

In juni 2015 heeft Casasky plots alle reservaties van vluchten gepland in 2015 geannuleerd.

Hierdoor laat Casasky een groot aantal vakantiegangers in de kou staan. De reden? Een “tekort aan capaciteit bij zijn partners en het ontbreken van andere oplossingen omwille van het hoogseizoen.”

Dergelijke uitleg is onaanvaardbaar. Omdat de annulatie van deze vluchten niet te wijten is aan overmacht, zal Casasky de gevolgen moeten dragen.

#3

Mevrouw Y. werd telefonisch benaderd door een Nederlandse verkoper in verband met een gratis puzzelboekje. Of was het een betalend abonnement?

Mevrouw Y. werd telefonisch benaderd door een Nederlandse verkoper in verband met een gratis puzzelboekje. De verkoper is zeer gedreven en goochelt met woorden als “gratis” en “fantastisch”. Mevrouw Y. wil wel eens een gratis proefexemplaar ontvangen en zegt “ja”. Enkele maanden later krijgt ze een puzzelboekje in de bus en een aanmaning tot betaling. Ze schrikt en contacteert de firma. Blijkt dat ze telefonisch “ja” gezegd heeft op een betalend abonnement op puzzelboekjes en geen gebruik gemaakt heeft van haar bedenktijd. Die bedraagt 14 dagen en begon te lopen vanaf de levering van het proefboekje. Mevrouw Y. heeft helemaal geen proefboekje ontvangen. Ze contacteert het ECC omdat de verkoper in Nederland gevestigd is. ECC raadt mevrouw Y. aan om de opname van het telefoongesprek op te vragen en zo na te gaan of er wel een overeenkomst was. En zo ja, om dan het gebrek aan informatie over de bedenktijd in te roepen zodat de overeenkomst nog kan geannuleerd worden.

Gelukkig is de tussenkomst van het ECC in 90 % van de dossiers positief, maar toch blijft de praktijk betreurenswaardig.

#4

De heer T. komt terecht op de website van Fatkiller, bedenkt zich en sluit het tabblad. Toch krijgt hij een eerste levering met een factuur!

De heer T. surft op internet en klikt op een van de vele banners met een advertentie voor gratis staaltjes van vermageringsproducten. Het is toch gratis, dus waarom niet proberen? Hij komt terecht op de website van de onderneming Fatkiller, maar bedenkt zich en sluit het tabblad. Toch krijgt hij een eerste levering met een factuur van € 20 en een tweede pakket voor € 99! Hier ontdekt de heer T. dat hij onbedoeld een abonnement heeft genomen op vermageringsproducten.

De onderneming Fatkiller/Aliaz Cooperation SIA., die ook handelt onder de namen DragonSlimxtreme en Shin Mau en gevestigd is in Letland, lokt Belgische consumenten met gratis vermageringsproducten via advertenties op Facebook.

Sommige consumenten hadden de advertentie gewoon aangeklikt met de bedoeling het aanbod te bekijken maar kregen toch een pakket toegestuurd door Fatkiller/Aliaz Corporation SIA. Anderen, die de bestelprocedure nochtans vroegtijdig afbraken, ondergingen hetzelfde lot.



#4

[...]

Een onderneming mag geen product sturen naar een consument als hij dat niet uitdrukkelijk heeft besteld.

↑

Het gaat hier duidelijk om een gedwongen verkoop, een praktijk die de Europese wetgeving verbiedt. Een onderneming mag geen product sturen naar een consument als hij dat niet uitdrukkelijk heeft besteld.

ECC heeft de consument aangeraden de firma te melden dat het om gedwongen verkoop gaat, hij niets wenst te ontvangen, noch te betalen en dat de producten ter beschikking staan voor ophaling.

Fatkiller is zeker niet het enige bedrijf dat consumenten lokt met gratis stalen voor o.a. vermageringsproducten, spiermassavergroeters, schoonheidsproducten. Blijf dus zeker op uw hoede.

**EN WAREN
DE CONSUMENTEN
TEVREDEN OVER
ONZE DIENSTEN?**

Ja! Fantastisch toch!

80%

van de consumenten is tevreden over de diensten van ECC België, vindt dat we vriendelijk en behulpzaam zijn en zou onze diensten aanraden aan vrienden en familie! Fantastisch toch!



“Ik wil u nog eens hartelijk bedanken voor alle moeite die U en ECC hebben gedaan. Zonder U en uw tussenkomst zou het me nooit zijn gelukt om de terugbetaling te ontvangen waarop ik recht had.”



“Hartelijk dank voor de snelle afhandeling! Ik ben meer dan tevreden van jullie service!”



“Mogen wij u oprecht zeer hartelijk danken voor uw tussenkomst en het oplossen van ons probleem?”



“Super bedankt!!!! Een opluchting om hier vanaf te zijn. Ik zal het dan ook zeker niet laten om jullie Facebook-pagina te liken ;-)”



“Jullie zijn geweldig. Dank jullie wel.”



“Ik dank jullie voor jullie tussenkomst want als gewone consument zou ik dit toch niet kunnen bekomen waarvoor mijn oprechte dank.”

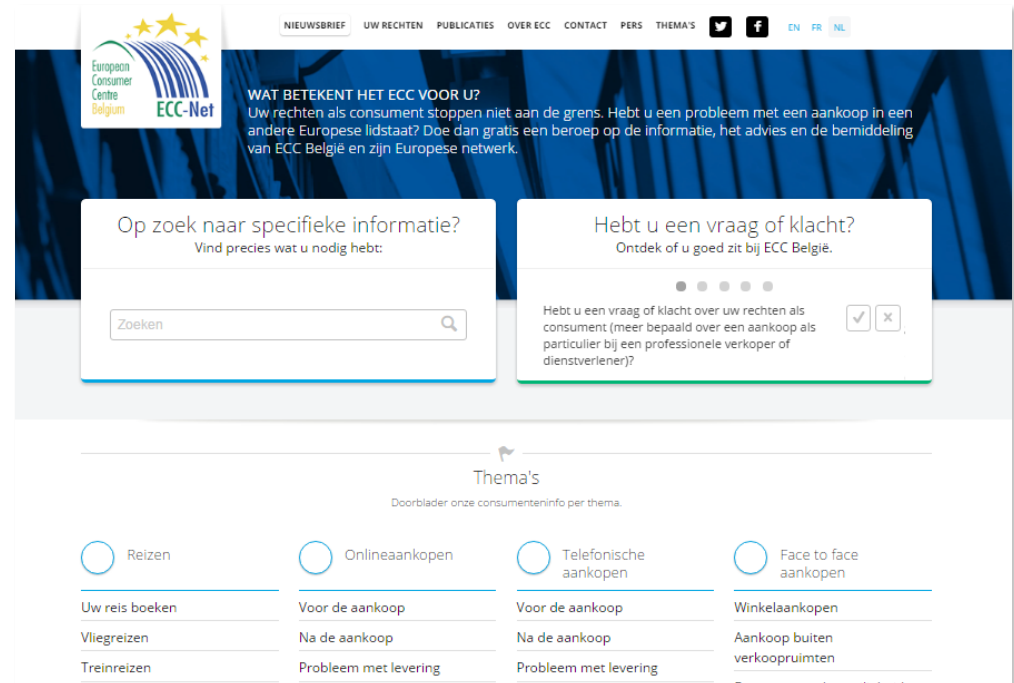
HOE HEBBEN WE AAN ONZE BEKENDHEID GEWERKT?

Via de website, sociale media, een nieuw logo, brochures, evenementen ...

Nieuwe website

Veel consumenten ontdekken ECC België via internet en belanden op onze website. In 2015 zijn we gestart met de voorbereiding van een volledig nieuwe website om de consumenten nog makkelijker hun weg te laten vinden tot bij al onze nuttige informatie. Wordt momenteel vervolgd, maar we geven u alvast een 'sneak preview'.

www.eccbelgie.be



De site van ECC België informeert de consument die koopt in een andere EU-lidstaat, Noorwegen en IJsland.

Steeds moderner en digitaler

ECC België verhuisde in 2015 naar een modern en licht kantoor en kreeg een nieuw fris logo met de slogan 'Hulp en advies aan consumenten in Europa'.



159.521
website bezoekers

5432
ingeschrevenen op
onze nieuwsbrief

499
Facebookvolgers

205
Twittervolgers

We zijn te vinden op sociale media

www.facebook.com/ECCBelgium

facebook



Like Comment Share



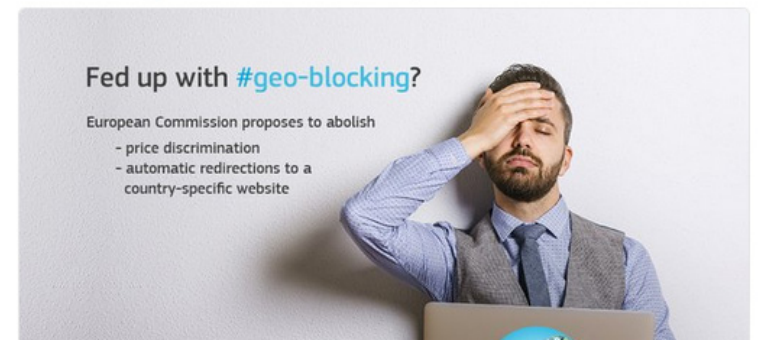
Like Page

We verwelkomen vandaag 19 nieuwe ECC-adviseurs die het ECC-Net komen versterken. ECC-Net = 30 centers ten dienste van de Europese consumenten.



twitter.com/ECCBelgium

twitter



We maakten zelfs onze eerste video!

Hij gaat over garantie en legt kort uit welke rechten u hebt en wat u dient te doen wanneer u op een probleem botst. En dit bijna zonder te moeten lezen!

www.eccbelgie.be/geen-zin-om-te-lezen-over-garantie-bekijk-ons-filmpje-s83241.htm



ECC 4 students!

In 2015 hebben we ons willen focussen op studenten als doelgroep. Deze jonge consumenten schrikken niet terug van (online) kopen in het buitenland. Onze jongeren reizen, gebruiken apps en spelletjes, kopen muziek en boeken, en dit verloopt niet altijd zonder problemen. Het is dus van belang dat ook zij weten dat het ECC bestaat om hen te helpen. We hebben dankzij de Vlaamse overheid leuke bierviltjes kunnen verspreiden onder Vlaamse universiteiten, hogescholen en studentenclubs om zo de studenten aan te spreken.

www.eccbelgie.be/ecc4students-p11221.htm



We hebben leuke bierviltjes verspreid onder Vlaamse universiteiten, hogescholen en studentenclubs.

De ECC-Net Travel App

Tijdens de grote vakantieuittocht, trok ECC België naar Brussels Airport met naamkaartjes voor aan de bagage en postkaarten van de ECC-Net Travel App. Deze app werd ontwikkeld door het netwerk en geüpdatet in 2015. Hij geeft een overzicht van de consumentenrechten in Europa en vertaalt deze naar alle EU-talen. En hij kan offline gebruikt worden.



Op 1 en 2 juli ging ECC België de vertrekkende passagiers in Brussels Airport uitwuiwen met een postkaart over de ECC-Net Travel App én goed advies.

Europese campagne rechten van de passagier

De Europese Commissie voerde sinds 2013 een campagne over de passagiersrechten in alle Europese lidstaten. Om deze af te sluiten heeft ze een informatiestand opgezet in het station Brussel-Zuid.

Ook ECC België was present met brochures en ander promotiemateriaal. Europees commissaris Bulc en de toenmalige Belgische minister van Mobiliteit, Galant, vereerden dit initiatief met een bezoek.



Europees commissaris Bulc en toenmalige Belgische minister van Mobiliteit Galant omringd door de brochures, naamkaartjes en leaflets van ECC België.

PLATFORM VOOR ONLINE GESCHILLEN- BESLECHTING

Het nieuwe Europese platform om consumentengeschillen online op te lossen zonder tussenkomst van de rechtbank. Benieuwd naar de rol van ECC België?

ODR Platform voor online oplossen van consumentengeschillen

En wat als ECC geen minnelijke oplossing vindt voor een consumentenprobleem? Dan bestaat er alternatieve of ook buitengerechtelijke geschillenbeslechting: instanties, op basis van kwaliteitscriteria erkend door de FOD Economie, beslechten goedkoop en efficiënt consumentengeschillen. Zij kunnen een neutraal al dan niet bindend advies uitbrengen over een geschil indien de partijen niet tot een oplossing komen.

In 2015 werkte de Europese Commissie hard aan een onlineplatform dat alle erkende instanties in Europa online ter beschikking stelt van consumenten in Europa. In 2016 zullen consumenten op dit platform terecht kunnen met een probleem over een online-aankoop in Europa.

ECC België werd aangeduid als ODR-contactpunt om deze instanties, handelaars en consumenten te begeleiden door het platform. Wij zijn zeer blij met deze aanduiding.

The screenshot shows the ODR Platform website. At the top left is the logo 'ONLINE DISPUTE RESOLUTION' and the text 'European Commission official website'. Below this is a description: 'The Online Dispute Resolution website is an official website managed by the European Commission dedicated to helping consumers and traders resolve their disputes out-of-court.' To the right is a language selection table:

DE	Deutsch	ET	eesti
EN	English	ES	Español
HR	hrvatski	IT	italiano
LV	latviešu	HU	magyar
NL	Nederlands	PL	polski
RO	română	SK	slovenčina
FI	suomi	SV	Svenska

Below the table is a 'Choose your language' button. The main content area features a blue header with the European Union flag and the text 'Onlineschillenbeslechting'. Navigation links for 'STARTPAGINA' and 'OVER DEZ' are visible. The main content includes a section titled 'Over deze site' with a paragraph of text, and a section titled 'Ik ben consument' with the text 'Ik wil een klacht indienen tegen een ondernemer'. At the bottom, there are navigation arrows and links for 'DISCLAIMER' and 'HOE WERKT HET?'.

Op dit ODR-platform van de Europese Commissie vindt u een overzicht van alle erkende alternatieve geschillenbeslechtinginstanties. U kunt ook uw probleem met uw online-aankoop indienen via het platform.

WELKE ACTIVITEITEN ONDERNAM ECC BELGIË MET ZIJN PARTNERS?

Een project als ECC België heeft partners nodig om zijn doel te bereiken.

ECC-Net

Waarom werken de Europese Consumentencentra zo goed samen? Wel, omdat we formeel en informeel investeren in ons netwerk. ECC België bracht alle nieuwe juridische medewerkers van het netwerk samen op een trainingsdag in België. Zo ondervonden deze nieuwelingen de netwerkdimensie van hun werk en konden ze nauwe contacten opbouwen met de collega's van andere ECC's waarmee ze dagelijks samenwerken.

Andere Europese netwerken.

Ook een goede relatie met andere Europese netwerken is fundamenteel en verrijkend. ECC België bracht de Belgische vertegenwoordigers samen rond de tafel voor een kennismaking en uitwisseling van ervaring. Solvit, Europees Justitieel Netwerk, Europe Direct, ECAS, European Enterprise Network en Consumer Protection Cooperation Network gingen op onze oproep in.



De nieuwe juridische medewerkers aan het werk in groep: 'hoe kunnen we deze consument helpen?'

Beroepsverenigingen/ handelaars

Wat kan ECC België nog doen om te vermijden dat consumenten problemen hebben? Informatie verstrekken aan de handelaars. In navolging van de interactieve pdf met mythes rond garantie, hebben we de antwoorden belicht die consumenten wel eens horen van de verkoper wanneer zij iets online kopen. Vaak omdat de verkoper niet beter weet.

www.eccbelgie.be/20150205/7-mythes-over-e-commerce-Attach_s82861.pdf



Interactieve pdf met 7 mythes over e-commerce.
Klik en vind de mythe ontkracht.

WAT MAG U VAN ONS VERWACHTEN IN 2016?

Geen jaarverslag zonder goede voornemens voor het volgende jaar ...

GEDULD

Wij staan te trappelen om dit jaar onze nieuwe website te lanceren, maar net zoals wijzelf zullen ook onze trouwe en onze nieuwe websitebezoekers nog geduld moeten uitoefenen.

GROEN

We willen zoveel mogelijk leaflets en materiaal uit ecologisch verantwoorde materialen maken. Of gewoon niet drukken maar elektronisch aanbieden.

WEG MET NAMAAK

We focussen in 2016 op de problematiek rond online-aankoop van namaak.

ONLINE-GESCHILLEN BEHANDELEN

Wij zijn vanaf 2016 uw aanspreekpunt voor alle online-geschillenbeslechting op het ODR-platform van de Europese Commissie.

DIGITAAL

is een trendwoord, zowel Europees als nationaal staat het bovenaan de agenda. Consumenten kopen meer online en gemakkelijker over de grens. Super! Maar dit verloopt niet altijd zonder problemen. Voor de bedrijven is het niet altijd evident om waar ook in Europa te leveren (auteursrechten, btw ...) en voor consumenten is het niet altijd mogelijk om ten volle van de interne markt te genieten (automatisch doorverwijzen van een Duitse website met een mooi aanbod, naar de Belgische zonder deze mooie offerte, garantieproblemen, problemen met digitale inhoud).

ECC kan consumenten helpen, dus stuur ons uw vragen en klachten!

Wat betekent het ECC voor u?

Uw rechten als consument stoppen niet aan de grens. Hebt u een probleem met een aankoop in een andere Europese lidstaat? Doe dan gratis een beroep op de informatie, het advies en de bemiddeling van ECC België en zijn Europese netwerk.

ECC België

Hollandstraat 13 — 1060 Brussel

+32 (0)2 542 33 46 — info@eccbelgie.be

www.eccbelgie.be

Deze publicatie maakt deel uit van de actie 670706 – ECC-Net BE FPA die fondsgelden ontvangt in het kader van een subsidie voor een ECC-actie van het “European Union’s Consumer Programme” (2014-2020). Dit project is meegefinancierd door Test-Aankoop en de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie.

De inhoud van deze publicatie bevat de visie van de auteur en valt geheel onder zijn verantwoordelijkheid; hij vertegenwoordigt in geen geval de visie van de Europese Commissie en/of van Consumers, Health, Agriculture and Food Agency of van enige andere instantie van de Europese Unie. De Europese Commissie en/of Chafea zijn/is niet verantwoordelijk voor een eventueel gebruik van de informatie in deze publicatie.

© 2016 – Europees Centrum voor de Consument

Alle rechten voorbehouden. Aanvragen voor reproductie, aanpassing en vertaling dienen gericht te worden aan info@eccbelgie.be.

Co-funded by
the European Union

