

# ECC BELGIË JAARVERSLAG 2016

Het Europees Centrum voor de Consument (ECC) België geeft u graag een overzicht van de belangrijkste cijfers, consumentenervaringen en activiteiten van 2016.

ECC België is een project van de Europese Commissie en geeft informatie en juridisch advies 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?

## **14 — Top Case**

Van alle vragen die we in 2016 van de consumenten kregen, staan ongewenste betalende abonnementen echt wel op nummer 1.

## **16 — En waren de consumenten tevreden over onze diensten?**

Ja! Fantastisch toch!

## **18 — Hoe hebben we in 2016 aan onze bekendheid gewerkt?**

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

## **26 — 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.

# NEEM EEN KIJKJE IN ONZE DOSSIERS

**Wat vragen de consumenten ons en wat doen wij ermee?**

**2.696**

vragen om informatie

**5.736**

klachten van Belgische consumenten  
tegen een buitenlandse handelaar

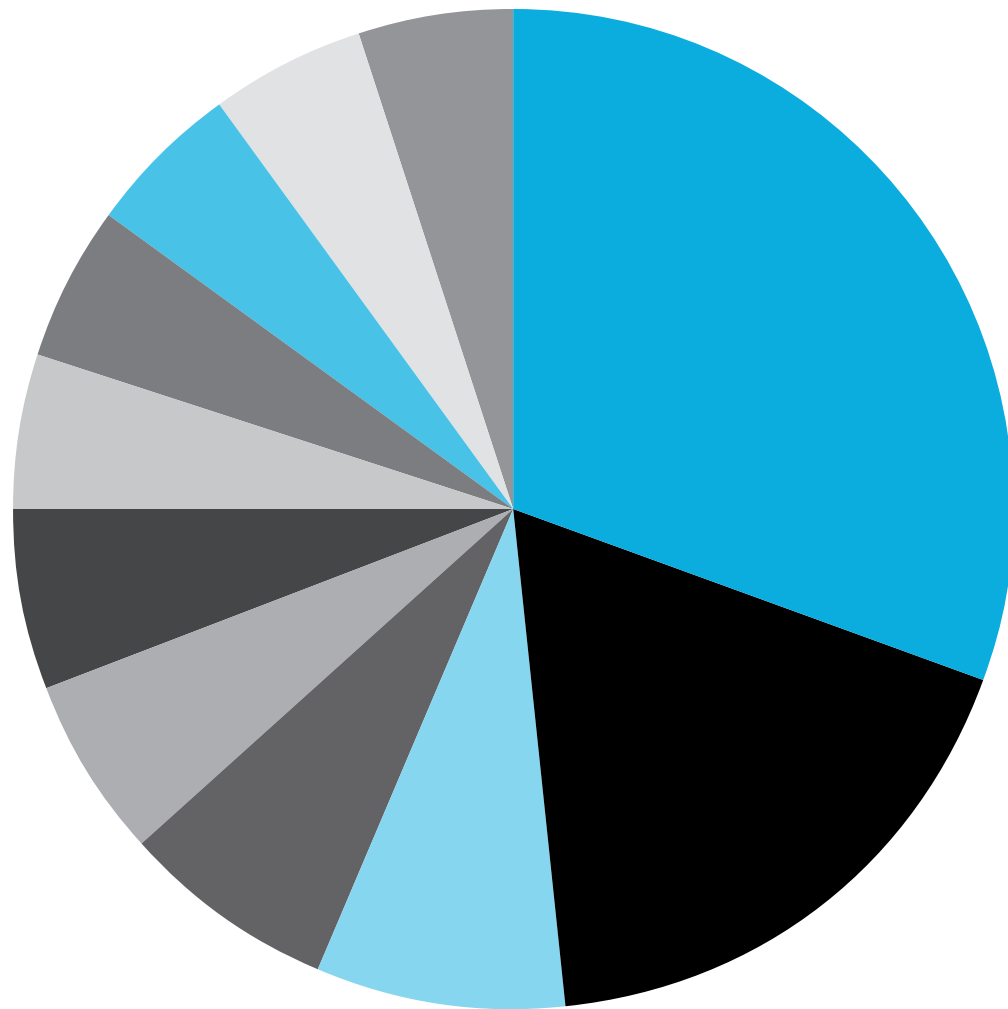
**942**

klachten van buitenlandse consumenten  
tegen een Belgische handelaar

**29%**

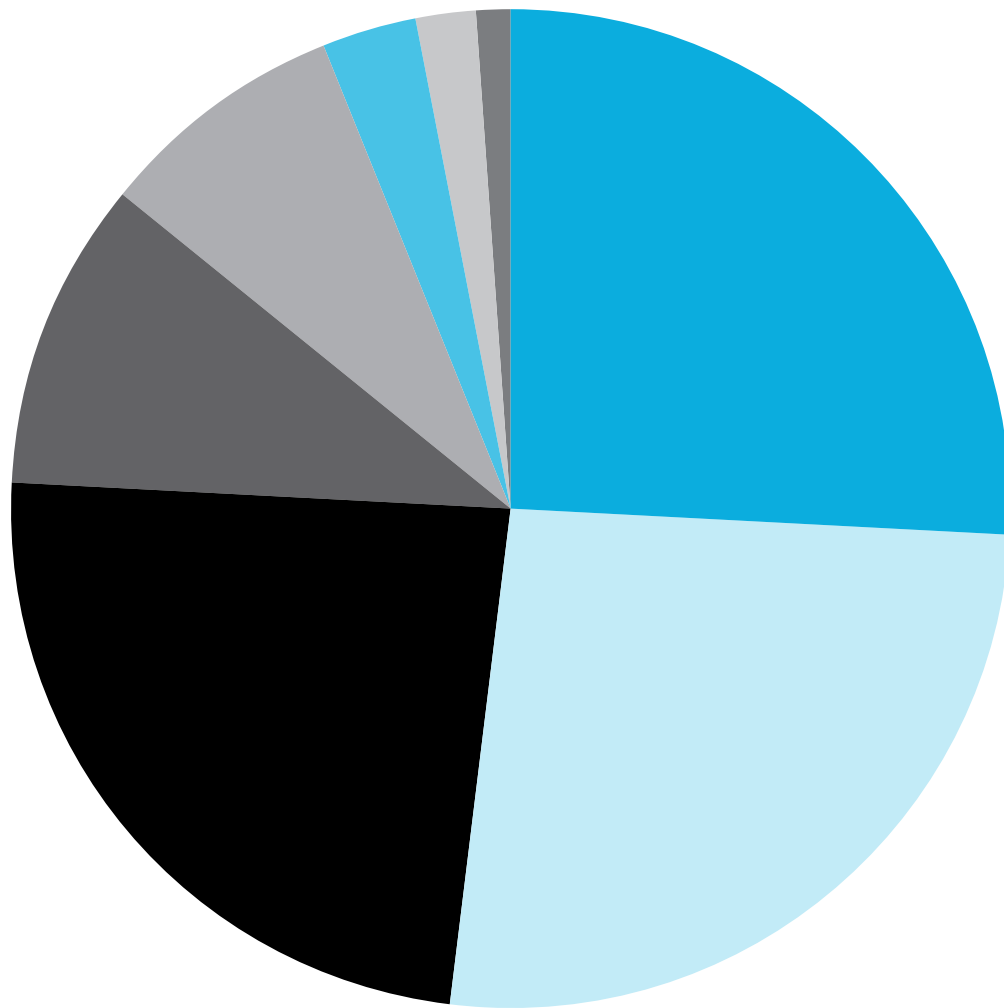
meer aanvragen  
van consumenten  
bij ECC België  
in vergelijking  
met 2015.

## Wat kocht de Belgische consument in het buitenland?



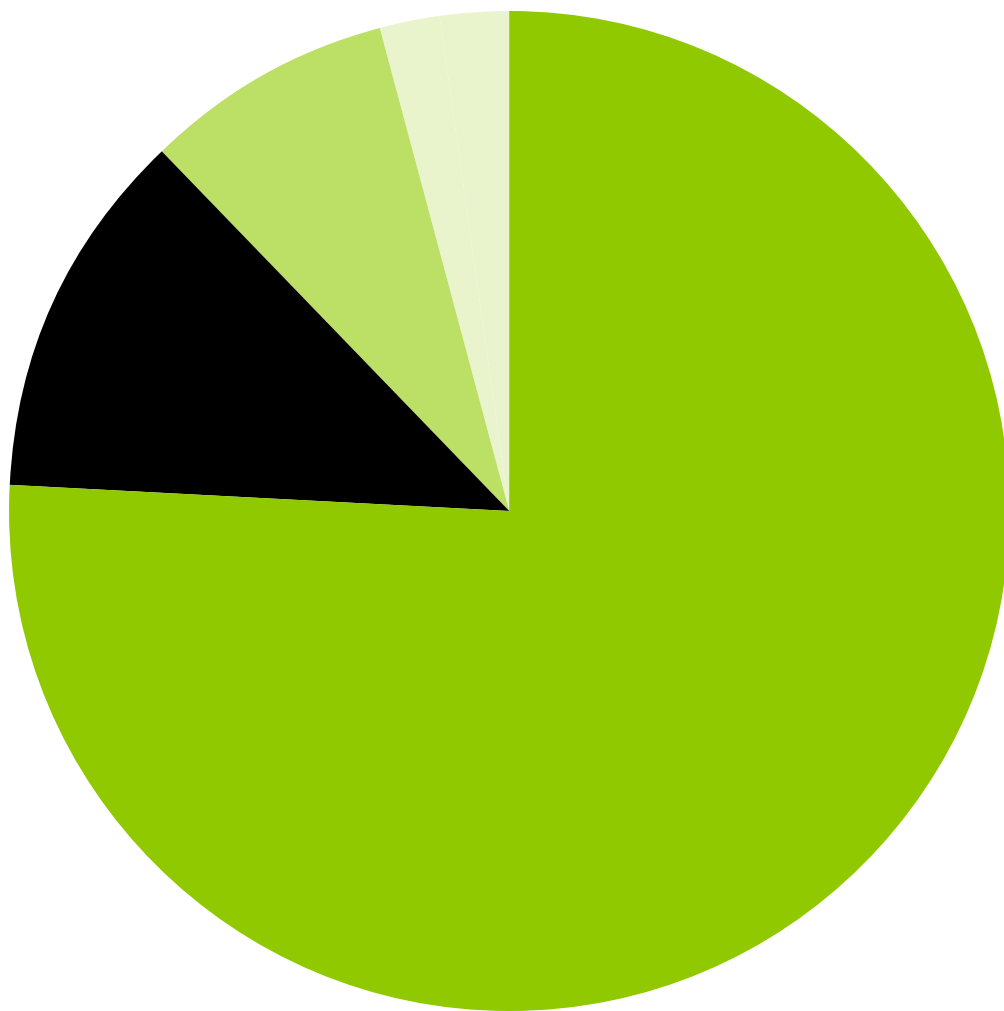
- 31% ● medische producten
- 18% ● vliegtickets (bagage niet inbegrepen)
- 8% ● logies
- 7% ● kleding en schoenen
- 6% ● kranten en magazines
- 6% ● autoverhuur
- 5% ● pakketreizen
- 5% ● spelletjes
- 5% ● meubelen
- 5% ● ontspanning en sportdiensten
- 5% ● informaticamateriaal

## Waarover gingen de klachten van de consumenten?



- 26 % ● levering
- 26 % ● verkoopstechnieken
- 24 % ● product of dienst zelf
- 10 % ● contractvoorwaarden
- 8 % ● prijs/betaling
- 3 % ● andere
- 2 % ● oplichting
- 1 % ● administratieve formaliteiten

## Via welke methode kochten de Belgische consumenten in het buitenland?

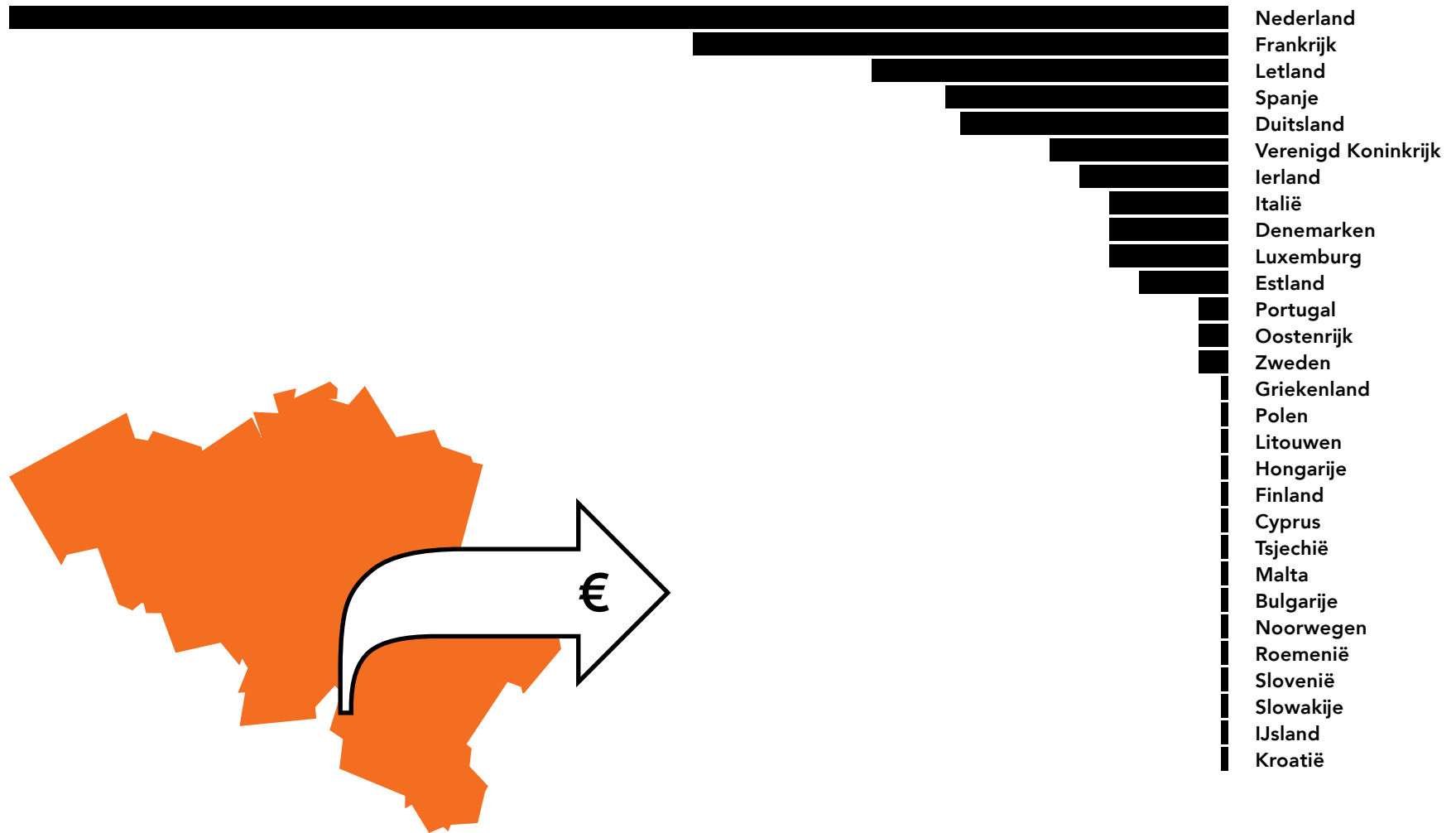


- 76 % ● online
- 12 % ● op afstand (via telefoon)
- 8 % ● in de winkel
- 4 % ● andere

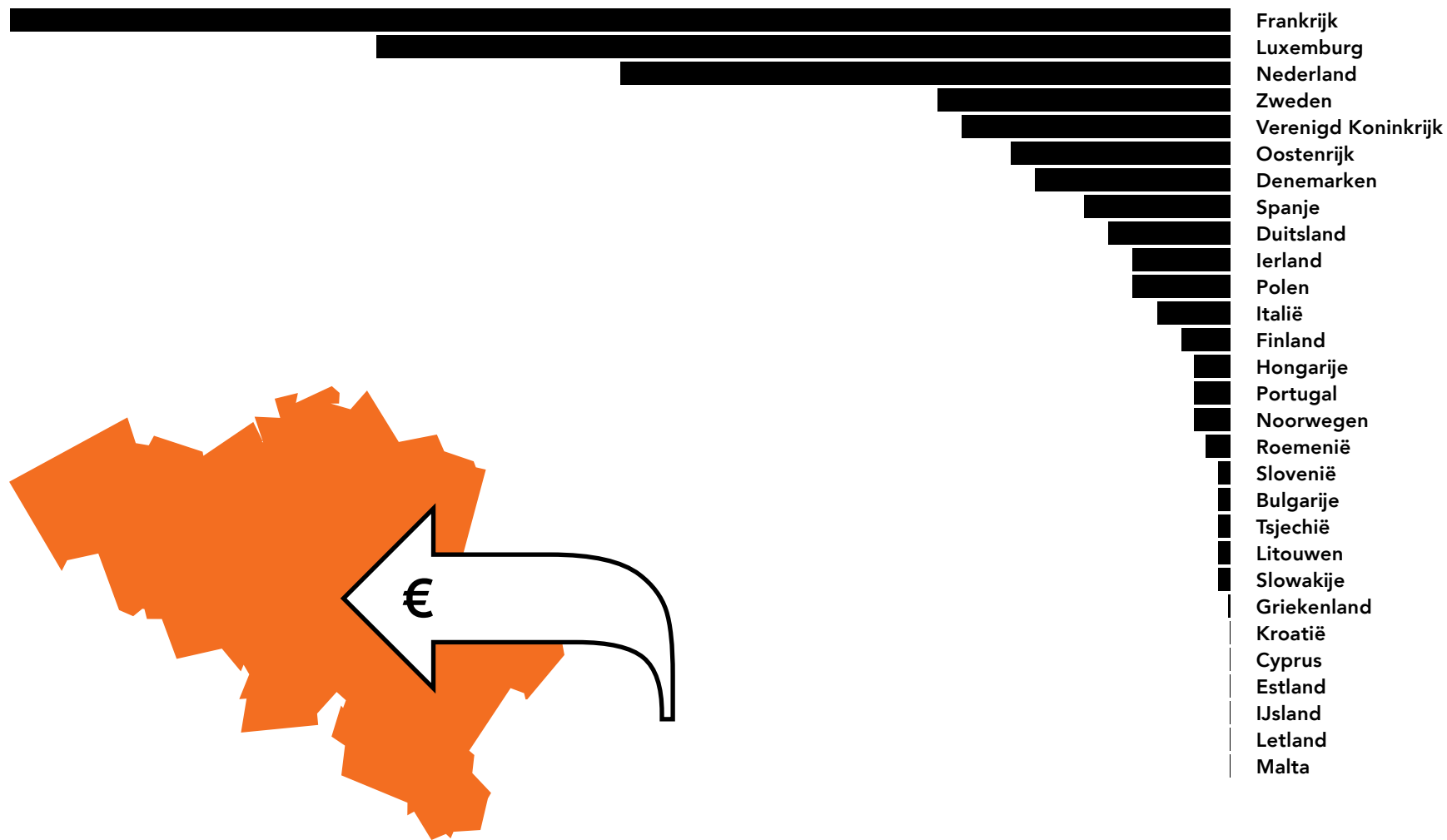
**76% van de aankopen waarover we vragen en klachten ontvingen, gebeurde online. In 2015 was dit nog maar 64%. Koopt de Belg meer online?**



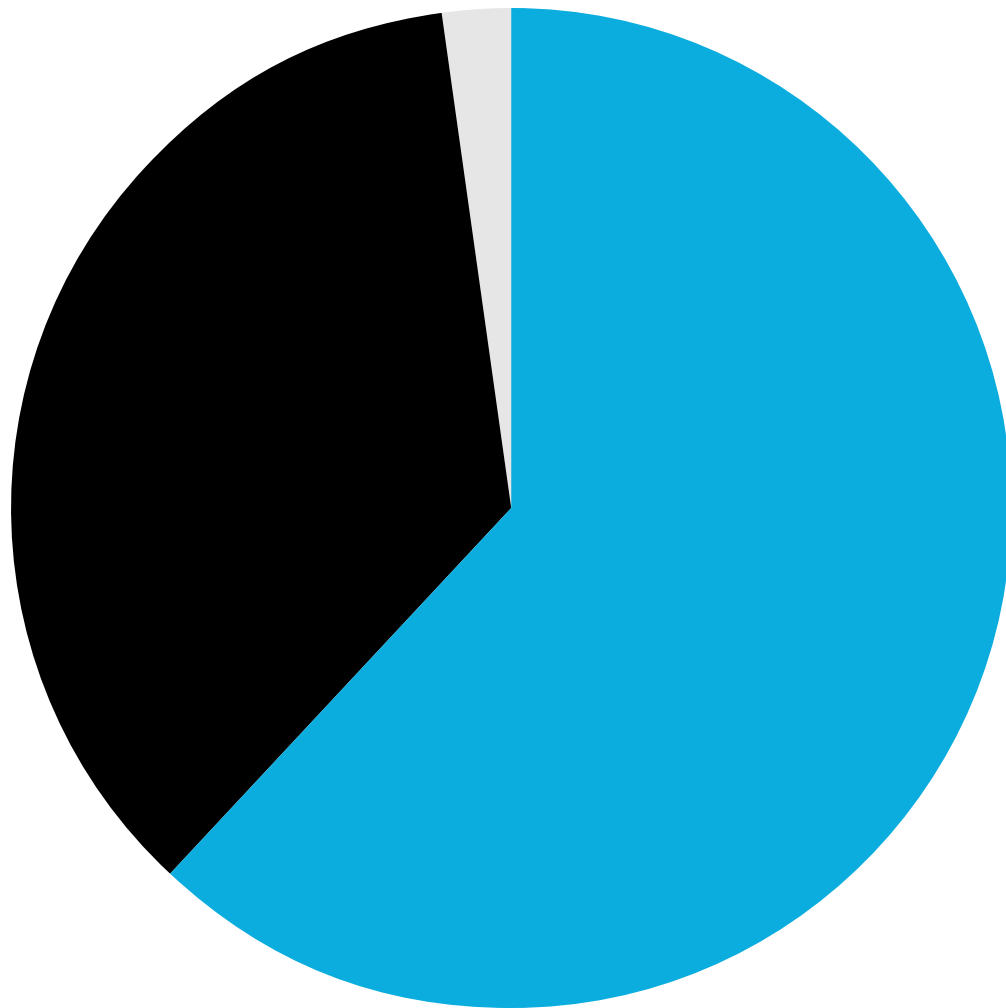
## In welke landen kocht de Belg het meest?



## Wie zijn de buitenlandse klanten van de Belgische bedrijven?

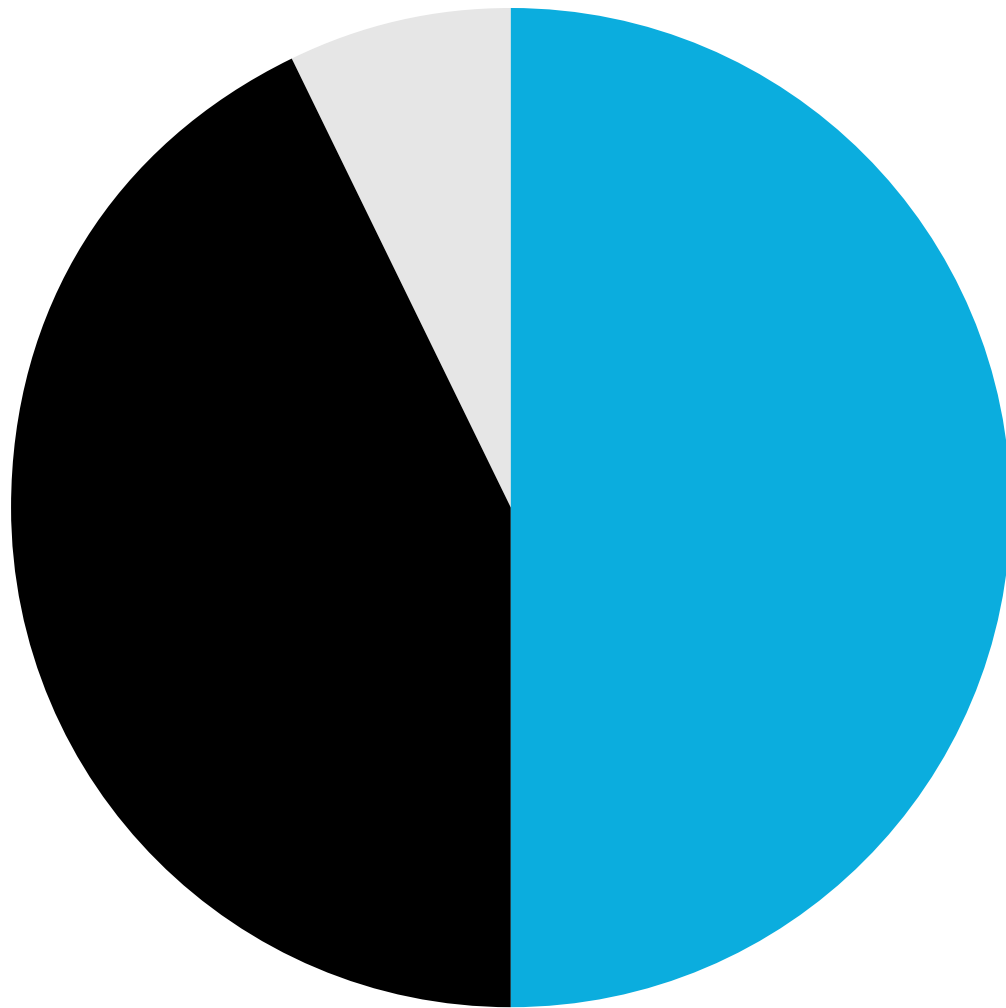


## En wat deed het netwerk van de ECC's voor deze consumenten?



- 62 % ● minnelijke oplossing
- 36 % ● geen minnelijke oplossing
- 2 % ● dossier overgemaakt aan andere instantie

## En hoe werkten de Belgische bedrijven mee aan een oplossing?



- 50 % ● minnelijke oplossing
- 43 % ● geen minnelijke oplossing
- 7 % ● dossier overgemaakt aan andere instantie

# TOP CASE

**Van alle vragen die we in 2016 van de consumenten kregen, staan ongewenste betalende abonnementen echt wel op nummer 1.**

Mevrouw H. surft op Facebook en ziet een aanbieding voor een wonderbaarlijk gezichtsmasker. Ze klikt op de aanbieding, vult haar gegevens in, maar bedenkt zich en klikt de website weg. Twee weken later ontvangt ze een pakketje met een gezichtsmasker en een eerste factuur. Want ja, er volgen er nog, er werd namelijk een abonnement gesloten.

De Heer S. krijgt een telefoontje met de vraag of hij interesse heeft in producten voor zijn gezondheid. Als hij 'ja' zegt, wordt er een gratis proefpakket opgestuurd, al dan niet met factuur voor verzendkosten en een eerste pakket van jawel ... het abonnement.

Bedrijven o.a. uit Nederland, Denemarken en Letland maken zich schuldig aan deze praktijken. In de kleine lettertjes staat wel degelijk dat het om een abonnement gaat.

**ECC België en ook andere  
ECC's in het netwerk hebben  
over ongewenste betalende  
abonnements via advertenties  
op sociale media en telefoon aan  
de alarmbel getrokken.  
Wordt vervolgd ...**

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

**Ja! Fantastisch toch!**

**Consumenten met een klacht in behandeling bij ECC België:**

89% van de consumenten zijn tevreden over de diensten van ECC België. En wat de snelheid betreft: vond 13% van de consumenten dat we sneller moesten zijn, de rest was tevreden.

**Bezoekers van onze website en abonnees op onze nieuwsbrief:**

98% vindt ons klantvriendelijk en bereikbaar en 95% van de consumenten met een afgesloten dossier is tevreden over de dienstverlening. Voor de enkele eerder ontevreden klanten speelde vooral onze beperkte bevoegdheid met betrekking tot ongevraagde abonnementsen een rol. ECC heeft een bemiddelende rol waarvoor de medewerking van de handelaar nodig is, maar dit is bijna niet mogelijk in geval van misleidende handelspraktijken.

98%

van onze  
consumenten  
zou ons zeker  
aanbevelen.



# HOE HEBBEN WE AAN ONZE BEKENDHEID GEWERKT?

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

# 163.041

**websitebezoekers**

[www.eccbelgium.be](http://www.eccbelgium.be), [www.eccbelgie.be](http://www.eccbelgie.be), [www.cecbelgique.be](http://www.cecbelgique.be)

# 445.735

**paginaweergaves**

# 4.410

**nieuwsbriefabonnees**

# 948

**volgers op Facebook**

[www.facebook.com/CECBelgique.be/](http://www.facebook.com/CECBelgique.be/) &  
[www.facebook.com/ECCBelgium/](http://www.facebook.com/ECCBelgium/)

# 301

**volgers op Twitter**

[twitter.com/ECCBelgium](https://twitter.com/ECCBelgium)

# Website ECC België

In het jaarverslag 2015 gaven we een sneak preview, sinds september staat hij online en in drie talen. Een volledig nieuwe lay-out en inhoud om de consument nog beter te informeren.

[www.eccbelgie.be](http://www.eccbelgie.be)  
[www.cecbelgique.be](http://www.cecbelgique.be)  
[www.eccbelgium.be](http://www.eccbelgium.be)

NIEUWSBRIEF UW RECHTEN PUBLICATIES OVER ECC CONTACT PERS FAQ THEMA'S EN NL FR

European Consumer Centre Belgium ECC-Net

WAT BETEKENET 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.

Op zoek naar specifieke informatie?  
Vind precies wat u nodig hebt:

Zoeken

Hebt u een vraag of klacht?  
Ontdek of u goed zit bij ECC België.

Hebt u een vraag of klacht over uw rechten als consument (u koopt als particulier bij een professionele verkoper of dienstverlener)?

Doorblader onze consumenteninfo per thema

Reizen	Onlineaankopen	Telefonische aankopen	Face to face aankopen
Goed voorbereid op reis	Online bestellen	Telefonisch bestellen	Winkelaankopen
Vliegreizen	Probleem met levering	Probleem met levering	Aankoop buiten verkooppunten
Treinreizen	Garantie	Garantie	Europese productveiligheid
Logies	Annulatie aankoop	Annulatie aankoop	
Timesharing	Kopen via een onlineplatform	Misleidende televerkoop	
Auto	Garantie	Onerlijke praktijken	Diensten in het buitenland
Auto kopen in Europa	Wettelijke garantie	Oplichting en bedrog	Betalen in Europa
Huurwagen	Commerciële of fabrieksgarantie	Misleidende praktijken	Verzekeringen in Europa
Rijden in Europa	Betalende garantie	Namaak en piraterij	Gezondheidszorgen in Europa
		Opgelet met deze bedrijven!	Mobiel bellen en surfen

## Rapport namaak

Online aankopen boomt, maar ook online aankopen van namaak. Helaas. Want er zijn veel risico's aan verbonden op allerlei gebieden. We onderzochten de materie en publiceerden een rapport en een brochure met de risico's van namaak en tips om het te vermijden.

[www.eccbelgie.be/pers/persberichten/14032017-de-impact-van-namaak-op-online-consumentenrechten-in-europa](http://www.eccbelgie.be/pers/persberichten/14032017-de-impact-van-namaak-op-online-consumentenrechten-in-europa)

**Namaak-  
producten  
kopen...  
goed idee?**

**Namaakgoederen kopen is  
riskant voor jouw veiligheid,  
gezondheid en portemonnee.**

**Dus doe  
het niet!**

**Twijfel je nog?  
Stel jezelf dan de volgende  
vragen:**

- Beschermt jouw imitatiezonnebril je ogen wel echt?
- Bevat het nagemaakte speelgoed voor je peuter geen giftige stoffen?
- Wat zit er in jouw namaakparfum?
- Weet je zeker dat je namaakbatterij niet explodeert als je ze gebruikt?
- En wat als je imitatieproduct defect is? Heb je dan recht op garantie?
- Of wat als je een brief van de merkhouder ontvangt met de boodschap dat je moet opdraaien voor de vernietigingskosten voor de valse gsm die je net in Azië gekocht hebt?

**Wil je zeker weten dat je geen  
namaakproducten koopt?**

**Lees onze 10 ECC-Net tips  
hoe je kunt vermijden dat je  
imitaties koopt op het internet.**

1. Controleer de identiteit van de verkoper
2. Zoek reviews van andere klanten
3. Check of de website een kwaliteitsmerk heeft
4. Beoordeel de algemene lay-out van de website
5. Check jouw consumentenrechten
6. Controleer de productafbeeldingen
7. Bekijk de prijs van het product
8. Check op de officiële merkwebsite de erkende verkopers en de zwarte lijst
9. Betaal met een veilig betaalmiddel
10. Wees voorzichtig met opgeknapte of refurbished producten



**ECC-Net tip 1**

**Controleer de  
identiteit van  
de verkoper**

Controleer altijd de contactgegevens van de webshop om te weten of hij echt bestaat, en waar en hoe je een klacht kunt indienen.

Kijk deze details na:

- de naam van de onderneming;
  - het geografische adres;
  - het e-mailadres of contactformulier;
  - het telefoon- en faxnummer indien beschikbaar.
- Vertrouw het URL-adres niet. Zelfs als dit adres eindigt op ".be", ".fr", ".nl" of een andere Europese extensie betekent dit niet noodzakelijk dat het bedrijf ook echt in de EU gevestigd is.



**ECC-Net tip 10**

**Wees voor-  
zichtig met  
refurbished  
producten**

Er bestaat geen wettelijke definitie van opgeknapte of refurbished producten. Worden ze als nieuw beschouwd of niet? Dat maakt een verschil voor de garantie en wat je kunt verwachten van zo'n product. Denk na over de prijs die je betaalt. Vergelijk het bedrag met de prijs van originele producten.







# Brochure autoverhuur

Iedereen huurt een auto, maar weet iedereen welke verzekering wat dekt? En waarvoor al die afkortingen staan? En hoe komt het dat je nog moet bijbetalen wanneer je de auto gaat ophalen? Genoeg vragen om een brochure over autoverhuur in Europa te publiceren.

[www.eccbelgie.be/brochures/detail/een-auto-huren-in-europa](http://www.eccbelgie.be/brochures/detail/een-auto-huren-in-europa)

**INHOUD**

## Een auto huren in Europa

Een huurwagen reserveren	04
De huurwagen ophalen	06
Met de huurauto rijden	10
De huurauto terugbezorgen	12
Aangerekende kosten betwisten	14
Veelgestelde vragen	16
Nuttige afkortingen en termen	22

03

**VEELGESTELDE VRAGEN**

## FAQ



**Ik heb een auto gereserveerd in het noorden van Italië. Mag ik de grens oversteken en naar Zwitserland rijden? De verhuurmaatschappijen beperken soms het geografische gebied waarbinnen u kunt rijden. Controleer in de verhuurvoorwaarden de landen waar u mag rijden.**

**De verhuurder weigert een betaling van de waarborgsom met een prepaid kredietkaart. Is dit legaal? Het verhuuragentschap mag zelf de betalingsmogelijkheden limiteren. Verifieer voor uw vertrek altijd de voorwaarden van het agentschap.**

**Ik heb een wagen gereserveerd op de website van een bedrijf maar op mijn vocher staat een andere firma vermeld. Is dit normaal? Op internet moet u onderscheid maken tussen de verhuurmaatschappijen en de tussenpersonen of bemiddelingfirma's. Deze laatste zorgen zelf niet voor de huurauto maar reserveren hem in uw naam bij de verhuurder. Enkel de verhuurder is verantwoordelijk voor een goede uitvoering van het verhuurcontract.**

03 INHOUD 16

**NUTTIGE AFKORTINGEN EN TERMEN**

## Woordenlijst

**CDW Collision Damage Waiver**  
Verzekering die het eigen risico (franchise) vermindert bij een ongeval dat niet te wijten is aan een ernstige nalatigheid van uw kant.

**LDW Loss Damage Waiver**  
Verzekering die het eigen risico (franchise) vermindert of ophelpt bij diefstal die niet te wijten is aan een ernstige nalatigheid van uw kant.

**Super Cover of Super CDW**  
Verzekering die u vrijstelt van elke betaling bij een ongeval dat niet te wijten is aan een ernstige nalatigheid van uw kant.

**TDP Theft and Damage Protection**  
Verzekering die het eigen risico (franchise) vermindert of ophelpt bij diefstal en vandalisme die niet te wijten zijn aan een ernstige nalatigheid van uw kant.

**Check-out**  
Het document dat opgesteld wordt bij het ophalen van het voertuig waarop eventuele bestaande schade geëvalueerd wordt.

**Check-in**  
Het document dat de staat van het voertuig bij het inleveren beschrijft.

**ALJ Additional Liability Insurance**  
**LIS Liability Insurance Supplement**  
Aanvullende aansprakelijkheidsverzekering bovenop de verplichte BA-verzekering. Verhoogt de maximumschadevergoeding aan derden aan wie u lichamelijke of materiele schade berokkent.

**PAI Personal Accident Insurance**  
Verzekering die de materiele en lichamelijke schade gedeeltelijk door de bestuurder en de inzittenden dekt.

**PEP Personal Effects Protection of**  
**PEC Personal Effects Coverage**  
Verzekering die de bagage van de bestuurder en inzittenden dekt.

**PERSPRO/CCP Carefree Personal Protection**  
Verzekering die de bestuurder en inzittenden, hun bagage en eventuele medische kosten dekt.

03 INHOUD 22

## Promotieactiviteiten

### in Blankenberge

Op 4 augustus was het voltallige ECC-team in Blankenberge. We deelden strandballen uit aan vele enthousiaste kleine consumentjes en lichtten de werking van ECC toe aan hun begeleiders. Met dank aan de Stad Blankenberge voor hun toestemming.



### op Brussels Airport

We kregen toelating om op Brussels Airport bagagelabels en postkaarten over de ECC-Net Travel App uit te delen op 1 augustus. Reizigers die vertrekken naar het buitenland zouden de hulp van ECC kunnen gebruiken en zijn dus ons ideale publiek.



## Promotieactiviteiten

### op de KUL

Voor Wereld Consumentendag 2016 (10 maart) hebben we ons met een stand op de Katholieke Universiteit Leuven geïnstalleerd en gadgets uitgedeeld aan studenten in ruil voor een 'like' van onze Facebookpagina.

### in Louvain-La-Neuve

Een focus op jonge consumenten blijft belangrijk voor ECC België. In navolging van het viltjesproject aan de Vlaamse universiteiten van 2015, hebben we 6000 plateauleggers uitgedeeld in de universiteitsrestaurants van Louvain-La-Neuve in de week van 5 december.



## Promotieactiviteiten

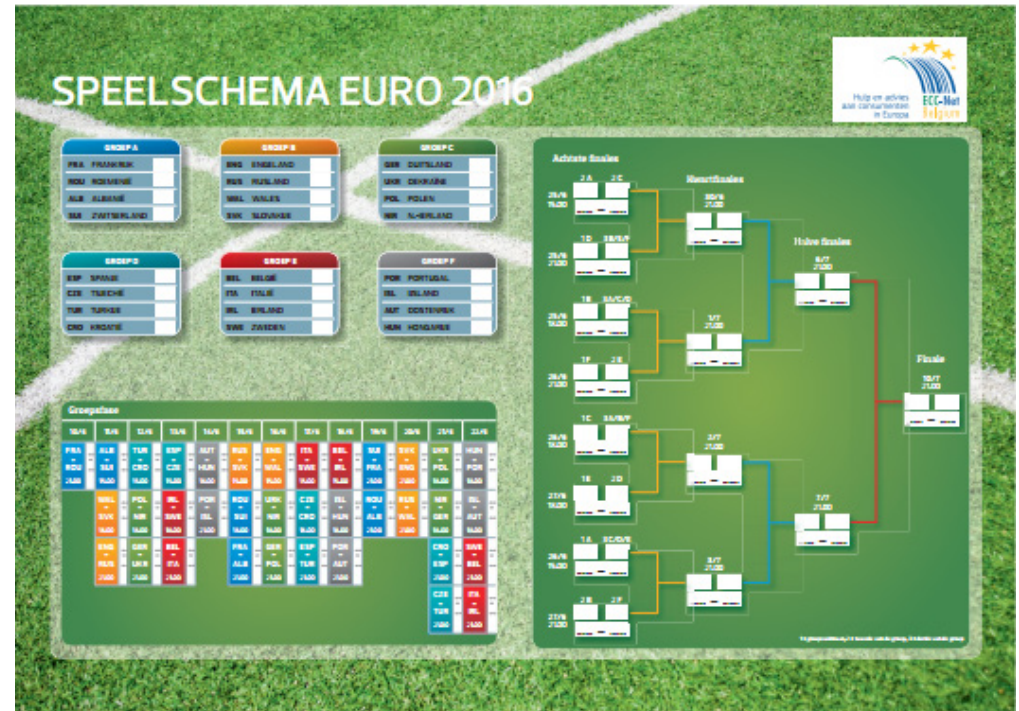
### voor Euro 2016

We maakten een wedstrijdkalender voor Euro 2016 met nuttige tips voor Belgische consumenten die in Frankrijk zouden gaan supporteren. De Belgische Voetbalbond heeft de kalender op zijn website geplaatst!

### op het Brussels Film Festival

ECC België was met een video aanwezig op het Brussels Film Festival! Helaas niet gewonnen.

[www.youtube.com/watch?v=tlz2l1f1pEY](http://www.youtube.com/watch?v=tlz2l1f1pEY)





# WELKE ACTIVITEITEN ONDERNAM ECC BELGIË MET ZIJN PARTNERS?

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

## **ECC-Net**

Zonder het netwerk van de Europese Consumentencentra kunnen we geen consumentenproblemen oplossen, noch projecten in handen nemen op Europees niveau. Samenwerking met de collega's uit de 29 andere Europese landen is fundamenteel. Twee meetings werden georganiseerd door de Europese Commissie in Brussel. De communication officers hebben elkaar ontmoet in Litouwen. Directors en legal advisors waren aanwezig in Amsterdam voor de jaarlijkse 'cooperation day'. Twee legal advisors trokken naar Italië voor een studyvisit aan ECC Italië en Europe Direct Italië. De communication officer en twee legal advisors vlogen naar Dublin om ECC Ierland te bezoeken. Zelf kregen we bezoek van ECC Nederland waarmee we veel dossiers delen. Deze samenwerking binnen het netwerk wordt gestimuleerd door de Europese Commissie en is de basis van het ECC-Net.

**Samenwerking  
met de collega's  
uit de 29 andere  
Europese landen  
is fundamenteel.**

## Europees Parlement

Naar aanleiding van het netwerkproject over garantie, vroeg Europees Parlementslid Anneleen Van Bossuyt ECC België advies in het kader van de wetsvoorstellen met betrekking tot de digital agenda, passend in de strategie van een digitale eengemaakte markt.

## Europe Direct

De nieuwe brochure 'Een auto huren in Europa' werd verdeeld door de Europe Direct centra in België. We hebben op voorhand gevraagd naar hun interesse en het drukken van de brochure op deze hoeveelheden afgestemd.

## Handelaars

Samenwerken met beroepsfederaties is belangrijk maar niet evident. ECC België maakt deel uit van Nanac ([www.Nanac.be](http://www.Nanac.be)) in het kader van het project over namaak dat ook door Nanac werd ondersteund. We hadden een onderhoud met Brussels Airlines en Jetairfly om de samenwerking te verbeteren, dit samen met onze collega's van Test-Aankoop. ECC België was ook betrokken bij de werken van de Raad voor het Verbruik over garantie.

**Samenwerken met beroepsfederaties is belangrijk maar niet evident.**

## **ADR**

Er is een goede samenwerking tussen ECC België en de nieuwe Consumentenombudsdienst. We hebben elkaar meermaals bezocht in 2016 om de samenwerking te bespreken en verbeteren. Er wordt ook naar elkaar doorverwezen.

ECC België is het ODR-contactpunt in het kader van het ODR-platform opgericht door de Europese Commissie, voor alle Europese geschillen voortkomend uit e-commerce.

## **CPC-Net**


Er is een samenwerkingsovereenkomst tussen de Economische Inspectie (internationale samenwerking) en ECC België. Jaarlijks is er een formele vergadering met agenda, maar er is vooral veel informeel contact per e-mail of telefoon over concrete dossiers.

**Om misleiding van consumenten aan te pakken in Europa is een goede samenwerking met de Economische Inspectie fundamenteel.**

## Ambrassade

We hebben meegewerkt aan de 'Jongere ngids 2017' van Ambrassade. Hiervoor volgden we in 2016 twee vormingsdagen over communicatie voor jongeren als voorbereiding op de redactiedag in 2017.

<https://jongerengids.be/vraag/hoekan-ik-veilig-online-shoppen>



**JONGEREN GIDS** Info voor tieners 11-15 jaar Info voor jongeren 16-22 jaar

Hoe kan ik VEILIG ONLINE SHOPPEN?

Je bent hier | JONGEREN | CENTEN | (ZAK)GELD | HOE KAN IK VEILIG ONLINE SHOPPEN?

Lees voor ▶

### Tips om veilig online te shoppen.

1. Neem je tijd en koop niet impulsief.
2. Weet bij wie je koopt. Kijk na of je een geografisch adres, contactgegevens en algemene voorwaarden kan vinden.
3. Vergelijk gelijkaardige aanbiedingen en prijzen.
4. Stel vragen aan de verkoper.
5. Controleer of je na aankoop een aankoopbewijs of bestellingsbevestiging hebt ontvangen (dit kan via mail). Indien dit niet gebeurd is, vraag dit onmiddellijk aan je verkoper.

**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](mailto:info@eccbelgie.be)

[www.eccbelgie.be](http://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.

© 2017 – Europees Centrum voor de Consument  
Alle rechten voorbehouden. Aanvragen voor reproductie, aanpassing en vertaling dienen gericht te worden aan [info@eccbelgie.be](mailto:info@eccbelgie.be).

Co-funded by  
the European Union



Hulp en advies  
aan consumenten  
in Europa



ECC-Net

Europees Centrum voor de Consument België