

**ODR-CONTACTPUNT
BELGIË**

JAARVERSLAG 2016

**1 JANUARI 2016:
START VAN HET
BELGISCHE
ODR-CONTACTPUNT**

15 FEBRUARI 2016: HET ODR-PLATFORM GAAT LIVE

WAT IS?

Alvorens met enkele moeilijke woorden te jongleren, eventjes een woordje uitleg.

We beginnen met alternatieve geschillenbeslechting of buitengerechtelijke geschillenbeslechting. In het Engels is dit Alternative Dispute Resolution met als afkorting ADR. Dit is eigenlijk een verzamelnaam voor diensten die een oplossing zoeken voor een conflict tussen een consument en een handelaar. Het gaat om bemiddeling, verzoening of arbitrage. Sommige leveren een bindende beslissing en andere doen een aanbeveling. Maar de consument en handelaar kunnen hierdoor de dure en lange procedure voor de rechtbank vermijden.

En de kwaliteit? Die wordt gecontroleerd door de Europese lidstaten, in België is dat de FOD Economie. Zo moeten deze instanties deskundig, onafhankelijk, onpartijdig, transparant, doeltreffend en billijk zijn. Sommige diensten zijn gratis, andere zijn betalend.

ADR

Alternative Dispute Resolution

Verzamelnaam voor diensten die een buitengerechtelijke oplossing zoeken voor een conflict tussen een consument en een handelaar.

WAT IS?

Het volgende woord is Online Dispute Resolution (ODR) of online geschillenbeslechting. Speciaal voor consumentenaankopen op het internet, wil de Europese Commissie dat deze conflicten buiten de rechtbank opgelost kunnen worden, én online. Dus heeft ze een platform ontwikkeld (het ODR-platform) dat gelanceerd werd op 15 februari 2016. Dit platform verzamelt alle erkende diensten voor alternatieve geschillenbeslechting in Europa. Een consument, die een probleem heeft met een webshop, kan zijn klacht indienen via dit platform. Hij vult het e-mailadres van de webshop in, waardoor deze laatste een melding krijgt van een klacht tegen hem. De webshop stelt een erkende dienst voor die dan 90 dagen krijgt om een oplossing voor te stellen.

Kortom het ODR-platform gidst de consument, de webshop en de dienst voor alternatieve geschillenbeslechting naar een oplossing voor het conflict. Hebben een van deze partijen een vraag over de procedure of een algemene juridische vraag, dan kunnen zij terecht bij het ODR-contactpunt. En dit ODR-contactpunt zetelt in België onder de vleugels van ECC België.

In dit document vindt u dus het verslag van het Belgische ODR-contactpunt voor het jaar 2016.

ODR

Online Dispute Resolution

Online geschillenbeslechting, speciaal voor consumentenaankopen op het internet.

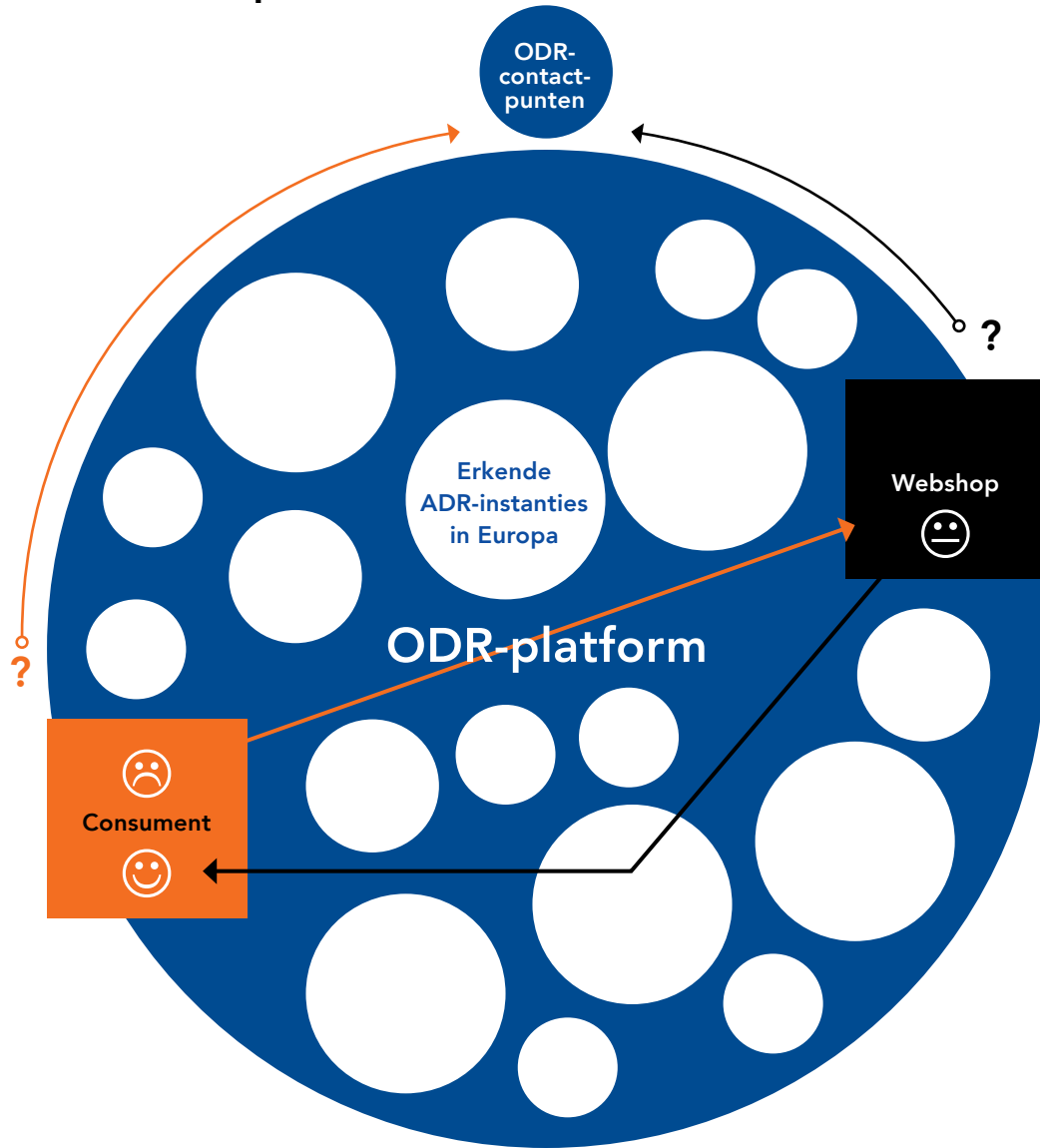
ODR-platform

Verzamelt alle erkende diensten voor alternatieve geschillenbeslechting in Europa.

ODR-contactpunt

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

Online Dispute Resolution



ONLINE DISPUTE RESOLUTION

European Commission official website

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.

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

Choose your language

Ik ben consument

Ik wil een klacht indienen tegen een ondernemer

Ik ben ondernemer

Ik wil een klacht indienen tegen een consument

HOE WERKT HET?

Heeft uw klacht betrekking op producten of diensten die u online heeft gekocht? Zo ja, dan kunt u gebruik maken van deze site. Voor de behandeling van de klacht moet u een geschillenorgaan kiezen. Hierover moet u overeenstemming bereiken met de tegenpartij.

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

START

Het startschot van de erkenningen van de diensten voor alternatieve geschillenbeslechting, van het ODR-platform en het ODR-contactpunt is gegeven in 2016.

Het platform is gelanceerd op 15 februari en de ODR-contactpunten zijn aangeduid in de loop van het jaar door de lidstaten. In België was het ODR-contactpunt operationeel vanaf 1 januari.

260 diensten voor alternatieve geschillenbeslechting uit de hele Europese Unie zijn aangesloten op het platform. Toch zijn er op dit moment nog landen waar er nog geen enkele dienst werd aangesloten. In België hebben we 2016 afgesloten met elf erkende diensten geregistreerd op het platform.

Hoewel het om een opstartjaar ging en de beperkte communicatie over het platform, vonden toch 24.000 consumenten in heel Europa hun weg ernaar met hun geschil. 560 Belgische consumenten dienden een klacht in op het ODR-platform. En er werden 300 klachten ingediend tegen Belgische bedrijven door consumenten uit het buitenland.

24.000 Europese consumenten dienden een klacht in waarvan 560 Belgen.

START

Alle Europese webshops zijn verplicht om de link naar het ODR-platform duidelijk en goed zichtbaar op hun website te vermelden, samen met hun e-mailadres. Vele bedrijven hebben dit reeds gedaan, maar nog niet allemaal.

Het ODR-platform is dus aan het groeien en evolueren. Er komen regelmatig nieuwe instanties bij en de bekendheid groeit. De Europese Commissie zal ook de resultaten analyseren van dit eerste jaar om eventuele aanpassingen door te voeren indien nodig.

Alle Europese webshops zijn verplicht om de link naar het ODR-platform op hun website te vermelden.

BELGIË

Wat betekent dit platform nu voor België.

OOBC vzw werd aangeduid door de Minister van Economische en Consumentenzaken om het ODR-contactpunt in België te organiseren. Hierdoor komt het ODR-contactpunt naast ECC België te staan waardoor het ODR-contactpunt kan steunen op de expertise en ervaring van ECC België met betrekking tot grensoverschrijdende consumentengeschillen en ADR. Het Belgische ODR-contactpunt wordt voor 100% gefinancierd door de FOD Economie.

Consumenten, ADR-entiteiten en handelaars kunnen ODR-contactpunt België bereiken in het Nederlands, Frans of Engels, van maandag tot vrijdag, telkens van 9 tot 13 u.

We stuurden een persmededeling uit ter gelegenheid van de lancering van het platform en kregen veel media-aandacht. Regelmatig communiceren we over het platform op sociale media, met de naam van ECC België.

Belgisch ODR-contactpunt

+32 2 892 37 12

odr@eccbelgium.be

www.odrbelgium.be

BELGIË

De cijfers van het ODR-contactpunt België

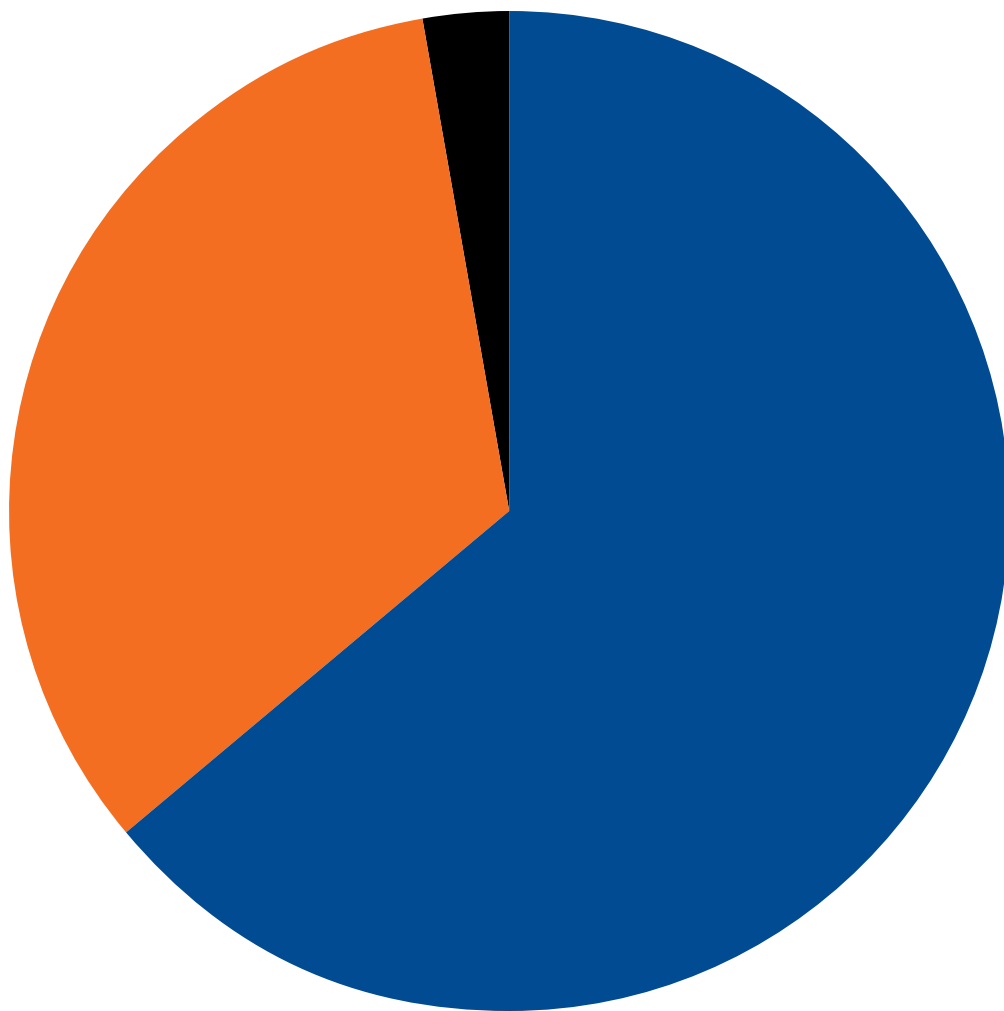
In 2016 ontving het Belgische ODR-contactpunt 574 vragen. De meeste per e-mail. Slechts 2,61% van de vragen bereikten ons via het platform. 82% van alle vragen komen van consumenten, 7,5% van handelaars en 10,5% van anderen, zoals journalisten of studenten.

Veel consumenten kloppen bij het ODR-contactpunt aan omdat er binnen de 30 dagen geen antwoord is gekomen van de handelaar en het dossier dus niet verder zijn weg kan volgen door het ODR-platform. De medewerking van de webshop op het ODR-platform is van fundamenteel belang. Werkt hij niet mee? Dan laat hij een gefrustreerde consument achter.

De webhandelaar moet op zijn website de link naar het ODR-platform duidelijk omkaderen. Zet hij gewoon de link op de website, dan kan de consument denken dat het ODR-platform de klantendienst van de handelaar is.

De medewerking van de webshop op het ODR-platform is van fundamenteel belang.

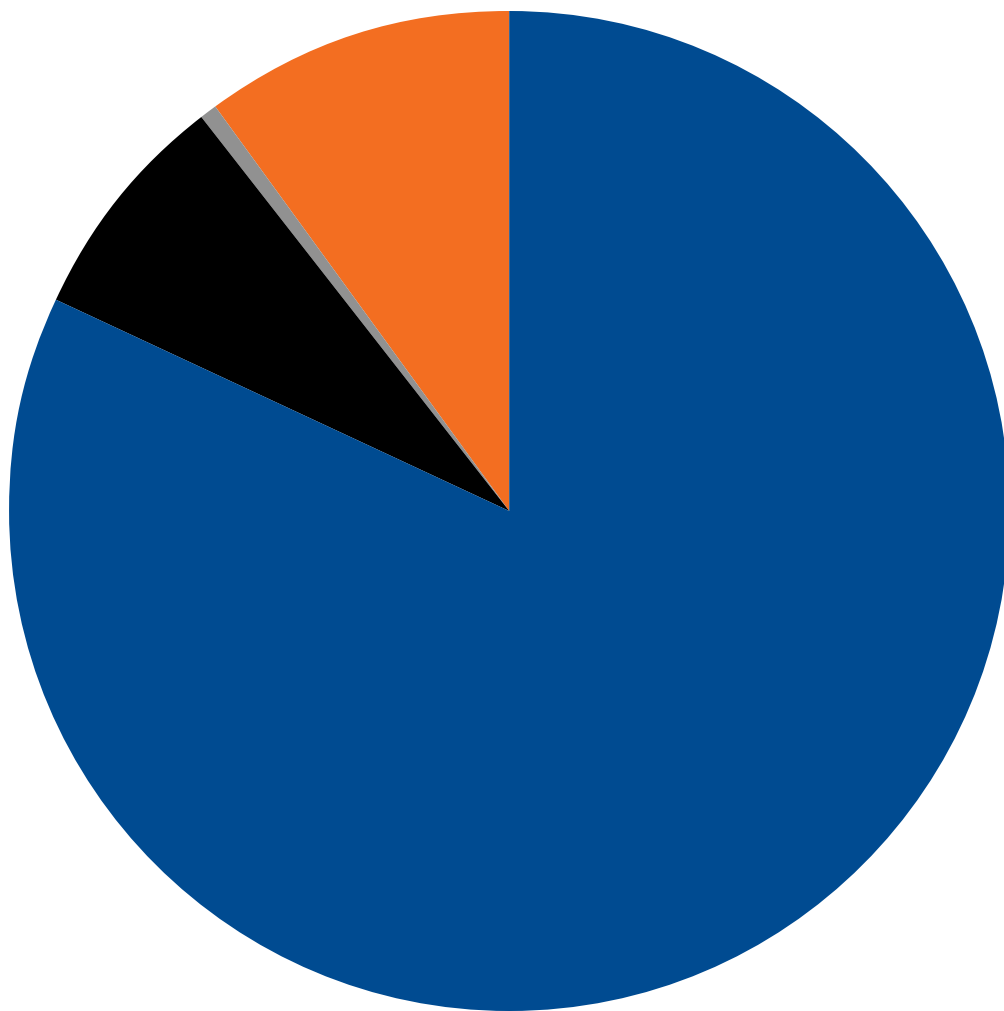
574 vragen aan het Belgische ODR-contactpunt



Aanvraagmethode

E-mail	64%
Telefoon	33%
ODR-platform	3%

574 vragen aan het Belgische ODR-contactpunt



Aard van de aanvrager

Vraag consument	82%
Vraag handelaar	7,5%
Vraag van ADR	0,5%
Vraag van anderen	10%

TOEKOMST

Zowel de Europese Commissie als de lidstaten zullen blijven inzetten op alternatieve geschillenbeslechting voor consumenten. Een consument die weet dat hij zijn conflict met een handelaar uit een andere lidstaat online en goedkoop kan oplossen via het platform, zal met meer vertrouwen over de landsgrenzen in de interne markt kopen.

In Scandinavische landen en ook in Nederland bestaat een cultuur van alternatieve geschillenbeslechting (Ombudsmannen, geschillencommissies, ...) In België moeten zowel consumenten als handelaars nog meer overtuigd worden van de voordelen.

Het ODR-contactpunt heeft zeker een rol te spelen de komende jaren!

In België moeten zowel consumenten als handelaars nog meer overtuigd worden van de voordelen van alternatieve geschillenbeslechting.

CONTACT

Belgisch ODR-contactpunt
Point de contact belge ODR
Hollandstraat 13 Rue de Hollande
Brussel 1060 Bruxelles
+32 2 892 37 12
odr@eccbelgium.be
www.odrbelgium.be

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



Europees Centrum voor de Consument België