



# European Consumer Centres Network



## HET EUROPEES CENTRUM VOOR DE CONSUMENT

INFORMATIE, ADVIES EN HULP VOOR DE  
GRENSOVERSCHRIJDENDE CONSUMENT



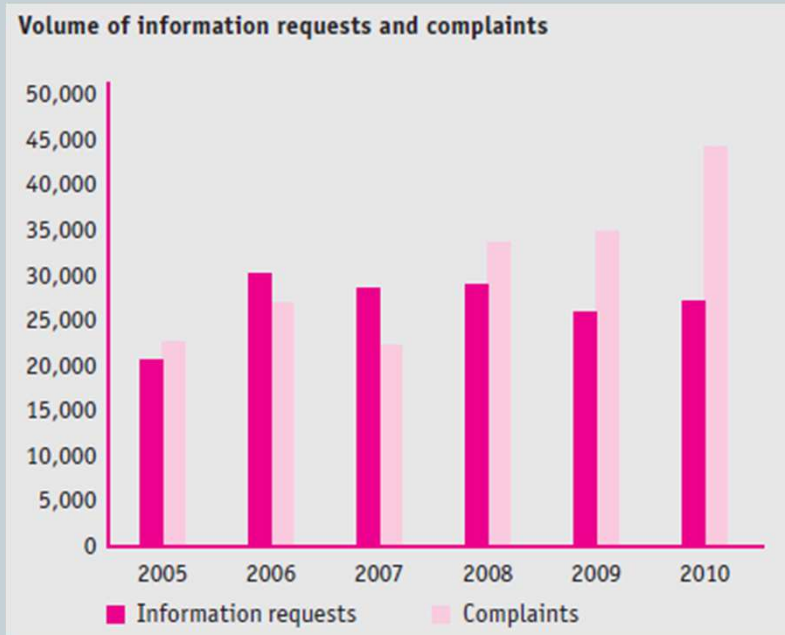
# ECC-Net



- Netwerk van 29 EEC's (27 EU + IJsland en Noorwegen)
- Project van de Europese Commissie en de lidstaten
- Doel: vertrouwen van de consument in de interne markt verhogen
  - Een minnelijke schikking betrachten bij de verkoper uit een andere lidstaat
  - Informeren en opleiden
  - Rapporten over het functioneren van de interne markt
- Gesubsidieerd door de Europese Commissie (50%) en de lidstaten (50%)
- EEC België bestaat sinds oktober 2001

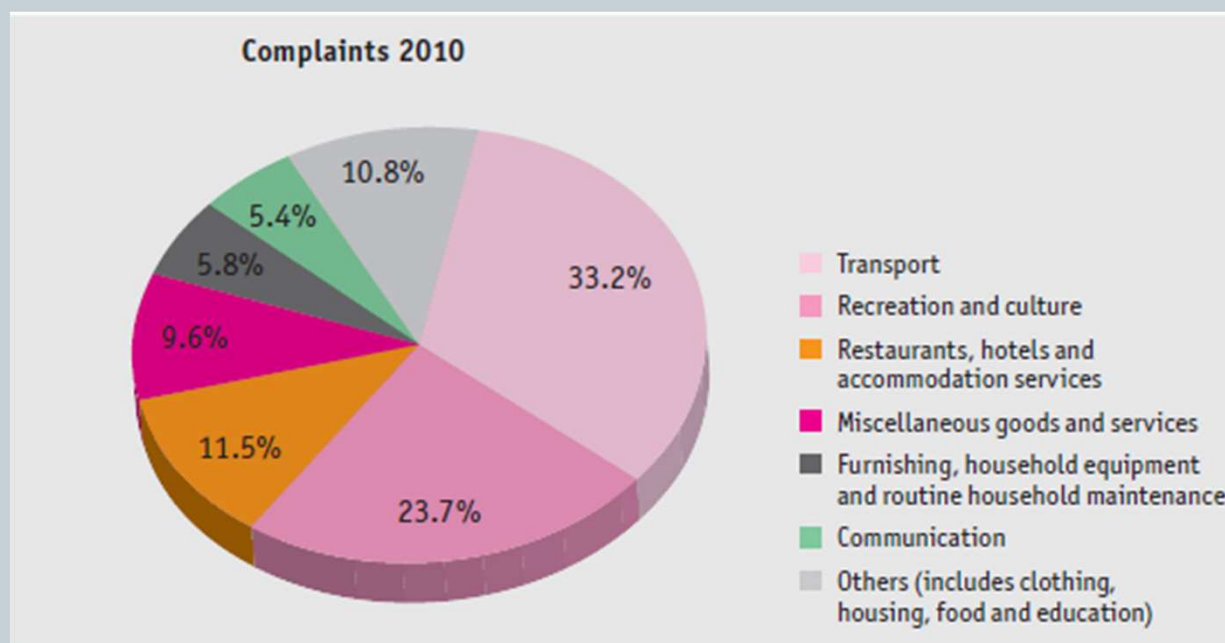
# Statistieken ECC-Net 2010

- Totaal aantal contacten = 71.0292
- Vragen naar informatie = 27.060
- Vragen naar juridische adviezen en hulp = 44.232



# Waarover klagen de consumenten?

- 10.557 (33,2%) klachten handelen over de sector van het transport, waarvan 6.038 (57%) over de rechten van vliegtuigpassagiers
- 23,7% ontspanning en cultuur (audio-visuele instrumenten, ontmoetingsites)



# Rapport ECC-Net EPGV



- Enquête bij de ECC's in 2010.
- 47% van de gerechtshoven kennen de procedure niet.
- De formulieren zijn vaak niet ter beschikking (41%) of enkel op een website.
- 53% van de ECC's hebben een ervaring met de EPGV.
- Problemen ondervonden door het ECC-Net: vertalingen, verkrijgen van informatie, rechters die de EPGV niet kennen, te complexe formulieren, geen hulp, bepalen van de bevoegde rechter, uitvoering van de beslissing.

# Meer info?



**EUROPEES CENTRUM VOOR DE CONSUMENT**

**HOLLANDSTRAAT 13**

**1060 BRUSSEL**

**02 542 33 46**

**[WWW.ECCBELGIE.BE](http://WWW.ECCBELGIE.BE)**