

JAARVERSLAG 2024

Europees Centrum voor de Consument

Europees Centrum
voor de Consument
België



Medegefinancierd door
de Europese Unie

OPFRISSEER

Onze missie:

ECC België maakt deel uit van het ECC-Netwerk.

Het netwerk van 29 Europese Consumenten Centra (ECC-Net) empowert consumenten om hun rechten te kennen en op te eisen waardoor zij ten volle kunnen genieten van de voordelen die de Europese interne markt biedt.

Hoe doen we dat?

De juridische experts van het ECC-Net staan consumenten bij met deskundig advies en helpen bij het oplossen van problemen met een aankoop in een andere Europese lidstaat. Gratis!

Het netwerk biedt een uniek en betrouwbaar overzicht van Europese consumentenaangelegenheden en werkt intensief samen met internationale en nationale overheden en partners om beleidsvorming te verbeteren.

OPFRISSEER

Consumenten, gevestigd in België, kunnen bij ECC België terecht (de andere ECC's zijn er voor de consumenten in hun landen):

- Met een consumentenvraag of klacht (enkel consumentenrecht)
- Waarbij een handelaar betrokken is (dus geen privé persoon)
- Gevestigd in een andere EU-lidstaat, Noorwegen of IJsland

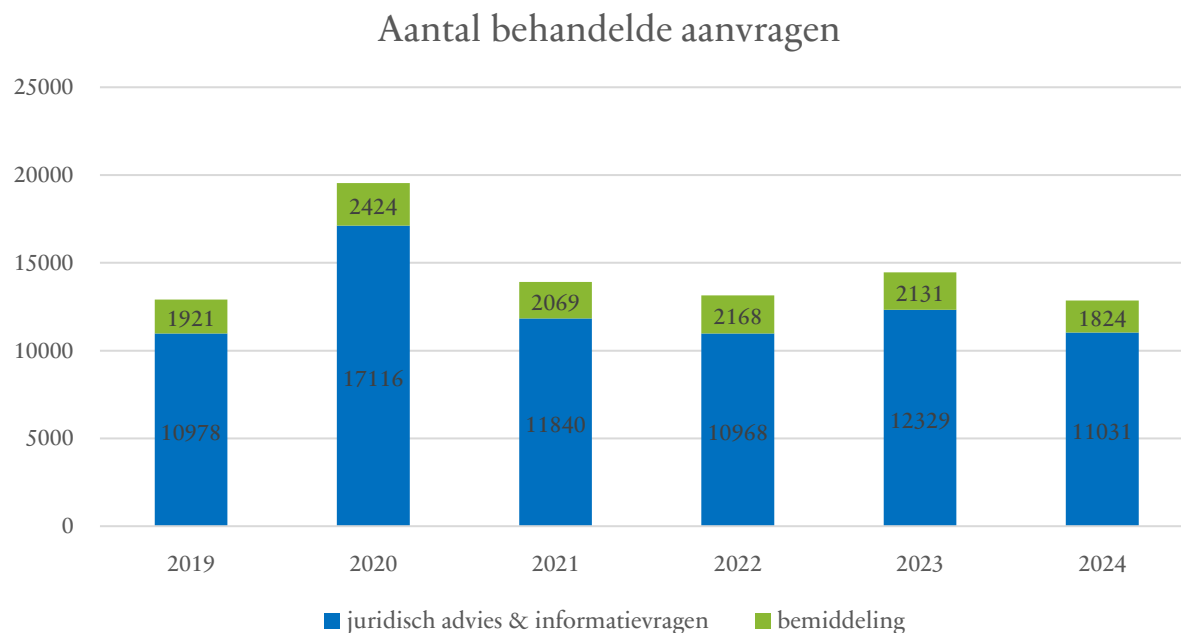
Onze dienstverlening is:

- Gratis
- Bereikbaar via telefoon of via ons klachtenformulier
- Gericht op een minnelijke oplossing (we proberen handelaars te overtuigen, maar kunnen niet dwingen)
- Of op een doorverwijzing naar een dienst die meer geschikt is (afhankelijk van de individuele klacht)



DOSSIERBEHANDELING

AANTAL BEHANDELTE AANVRAGEN



12.855 aanvragen werden door ECC België voorzien van advies en hulp in 2024.

5 dossierbeheerders, met jarenlange ervaring, behandelden deze aanvragen.

RESULTATEN

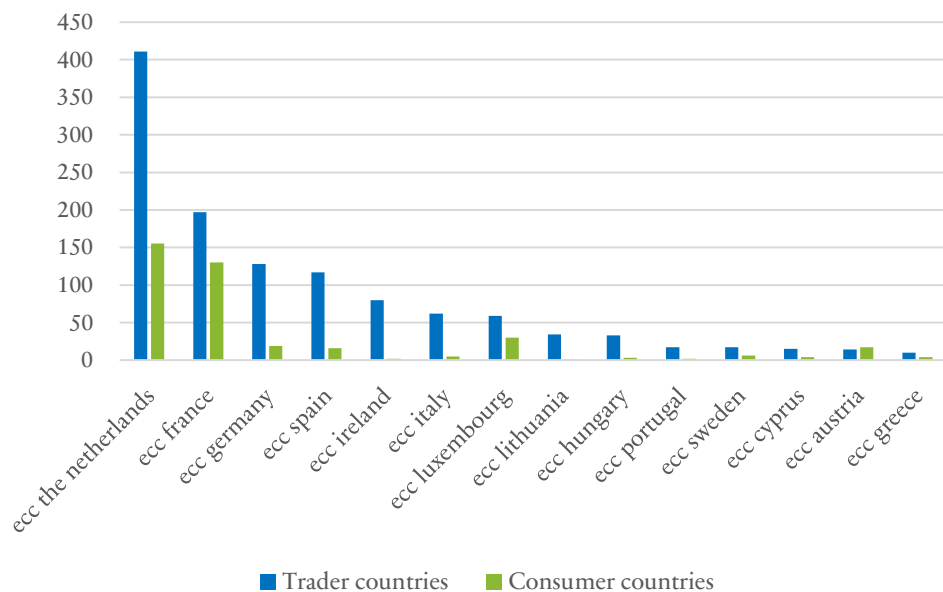
	% Minnelijke oplossingen	Verdeling ECC consument / ECC Handelaar	Tevredenheid over de diensten van ECC België	Eerste antwoord binnen de 14 werkdagen
Als ECC Consument	56%	96%	90%	80%
Als ECC Handelaar	57%	4%		

ECC Consument – ECC België behandelt het dossier voor een consument uit België tegen een handelaar gevestigd in een andere lidstaat.

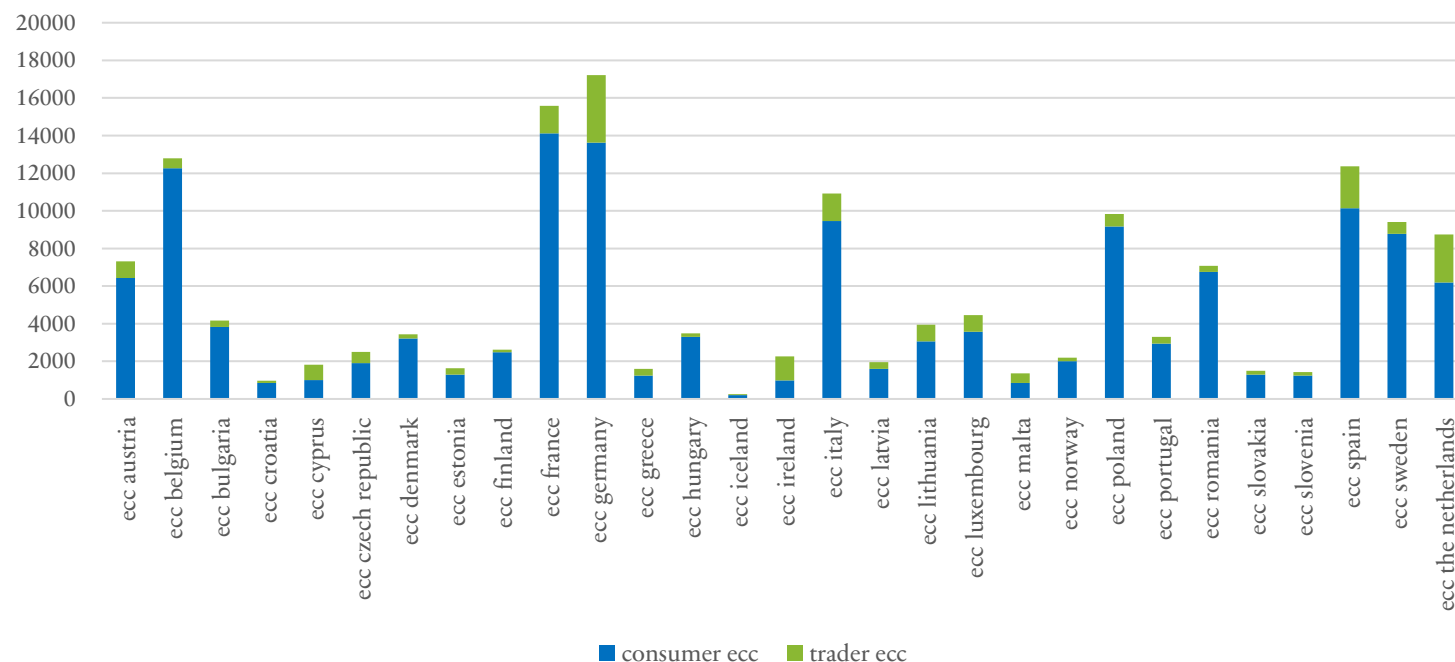
ECC Handelaar – ECC België ontvangt de klacht van een consument uit een andere lidstaat, via het netwerk, om een oplossing te vinden met de Belgische handelaar.

ECC BELGIË BINNEN HET NETWERK

Top 13 ECC's waarmee we samenwerkten



Aantal klachten behandeld per ECC in het netwerk



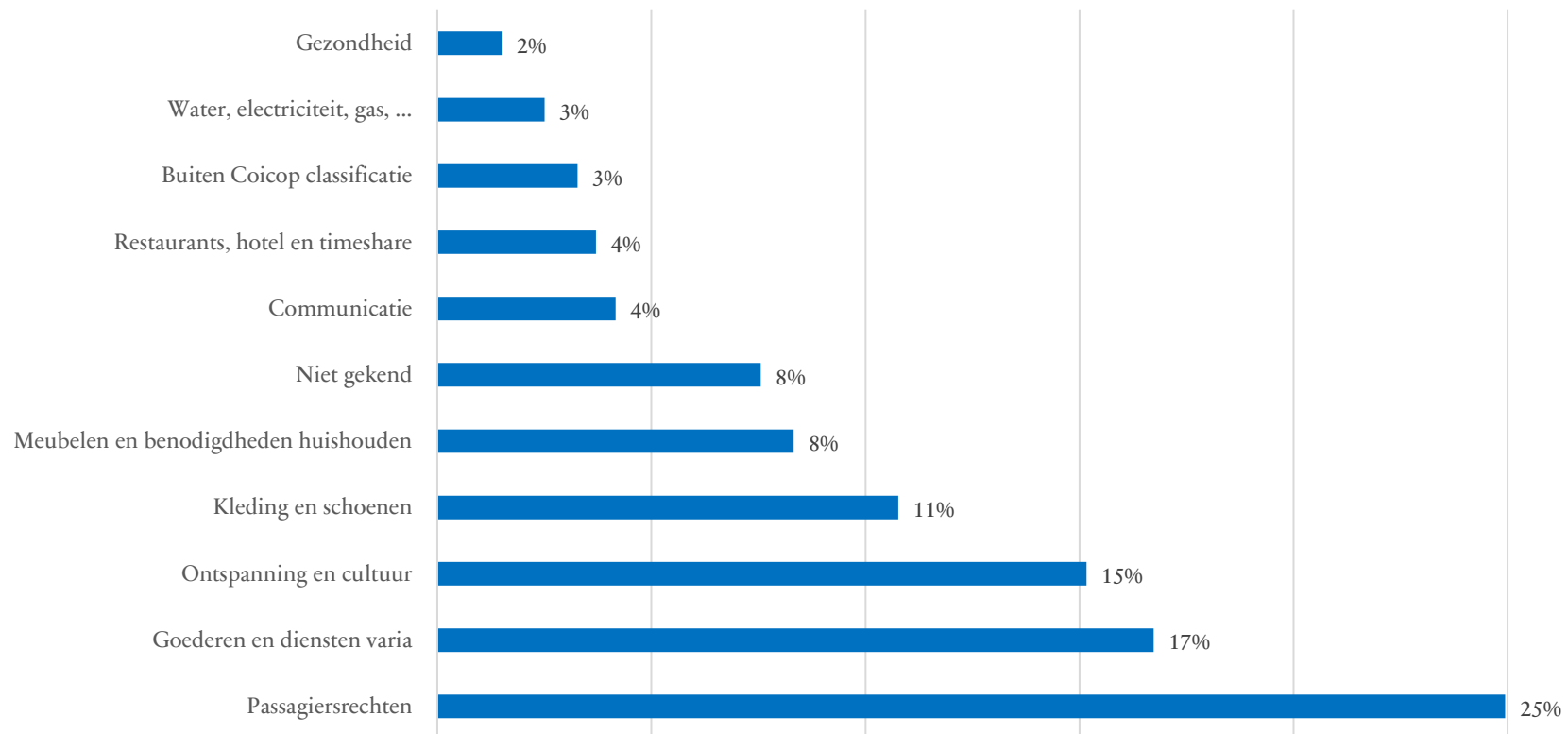
Deze grafiek geeft in blauw weer met welke ECC's in het land van de handelaar we de meeste klachten deelden voor een minnelijke oplossing.

In het groen de landen waarvan we klachten ontvingen voor onderhandeling met Belgische handelaars.

ECC België staat op de 3de plaats van hoogst aantal behandelde aanvragen in het netwerk.

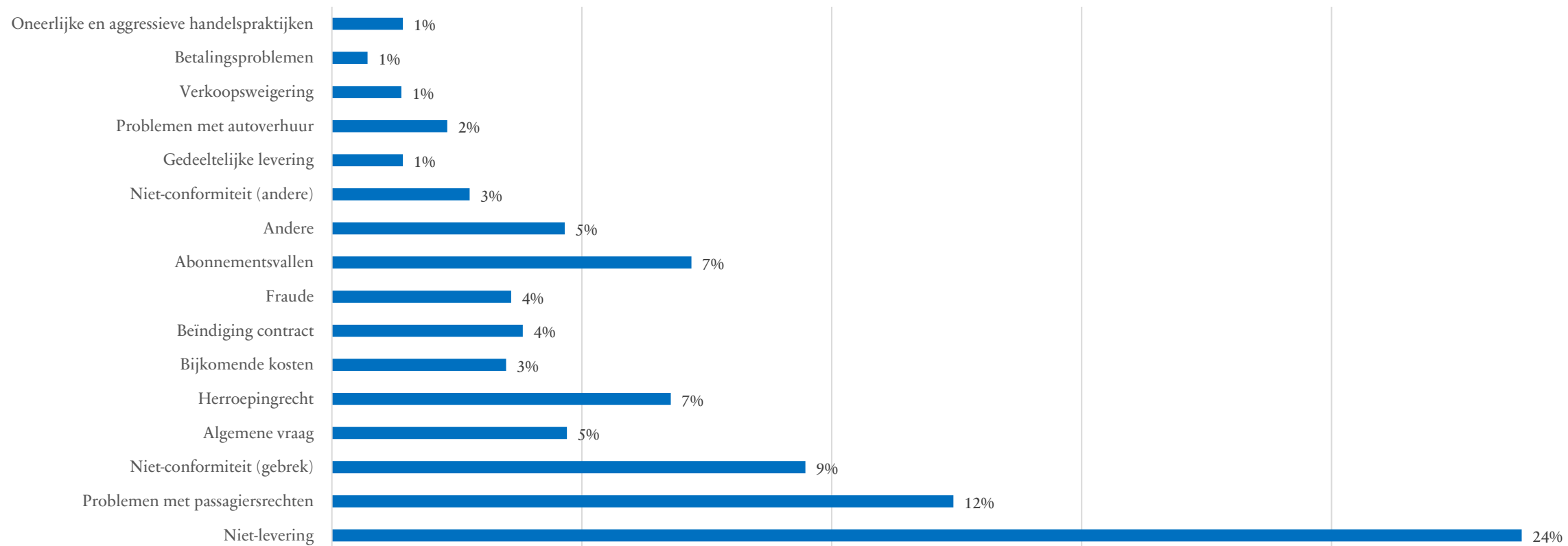
ECONOMISCHE SECTOR

Coicop classificatie van de klachten



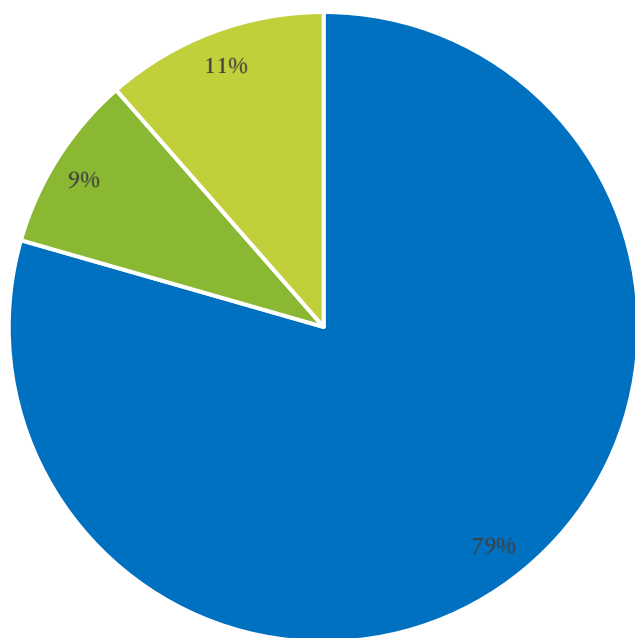
PROBLEMATIEK

Waarover gaan de aanvragen 2024?



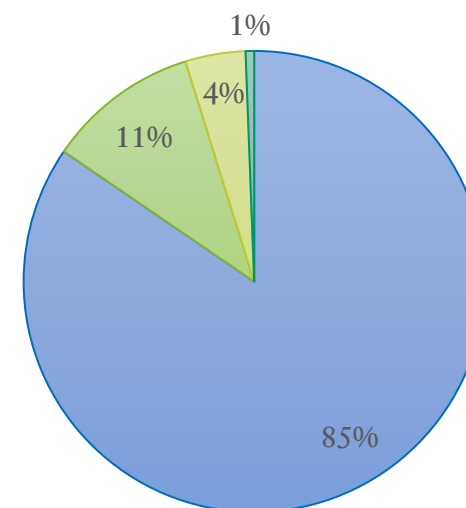
AANKOOPMETHODES

Aankoopmethodes 2024



■ E-commerce ■ On premises ■ Other

Details - online aankoopmethode



■ on sellers website ■ on a platform
■ via online intermediary ■ internet auction

HOOGTEPUNTEN

Faillissement FTI Frankrijk en Duitsland.

Dankzij de samenwerking met de collega's ter plaaste, gidste ECC België consumenten naar de juiste diensten voor een terugbetaling. Het is een complex dossier omdat er verschillende entiteiten en lidstaten bij betrokken zijn. Vooral consumenten die via een Belgische reisagent een pakketreis van FTI kochten, ondervinden moeilijkheden met de terugbetaling.

<https://www.eccbelgie.be/nieuws/2024/fti-touristik-is-failliet>

De verplichting voor touroperators om zich te beschermen tegen faillissement, voorzien in de Europese pakketreiswetgeving, toont opnieuw zijn noodzaak. Toch hebben we moeten vaststellen dat een verschil in interpretatie bij de omzetting voor problemen zorgde.

Onbetrouwbare webshops.

Enkele Nederlands webshops, zoals TI-84 en Refurbished, die gebrekkige diensten leverden en daarna verdwenen of failliet gingen, zorgden voor heel wat klachten.

Refurbished: 135 klachten

TI-84shop: 122 klachten

Snelle actie van de Economische inspecties om de webshop (tijdelijk) offline te halen is nodig om het aantal slachtoffers in te perken. En de tips van de webshopcheck.be kunnen consumenten helpen om deze websites te vermijden.

HOOGTEPUNTEN

Zalando

Zalando, een Duitse bedrijf, werkt niet mee met bemiddeling via ECC-Net, ook niet met instanties voor buitengerechtelijke bemiddeling of consumentenorganisaties, waardoor deze consumenten in de koude blijven staan. ECC blijft uiteraard de consumenten wel bijstaan met juridisch advies en informatie om een gerechtelijke procedure te starten.

In 2024 ontvingen we 261 klachten van Belgische consumenten met een onopgeloste klacht tegen [Zalando](#).

ECC-Net betreurt deze houding van Zalando en gelooft sterk in dialoog voor alle partijen.

Urgentiediensten

Bepaalde urgentiediensten zoals slotenmakers, schoorsteenvegers, dakwerkers, enz die als eerste verschijnen in de zoekresultaten, hanteren agressieve praktijken om consumenten onder druk veel te laten betalen voor een vaak slechte of onbestaande dienst.

Ook online diensten die tegen betaling een abonnement bij een ander bedrijf opzeggen staan vaak eerst in de lijst en de consument laat zich hierdoor vangen.

<https://www.eccbelgie.be/themas/oplichting/vormen-van-fraude/zoekmachinefraude#1>

Samenwerking tussen zoekmachines en de Economische inspectie is een sleutel om snel komaf te maken met deze bedrijven en het aantal slachtoffers te beperken.

HOOGTEPUNTEN

Abonnementsvalkuilen

Bij een online zoektocht is het uitkijken voor ongewenste abonnementen. Deze teisterden ook de klachtenbox van ECC in 2024. Het gaat over abonnementen op CV-sjablonen of het downloaden van handleidingen.

Abonnementsvalkuilen zijn niet nieuw. Vroeger waren gratis stalen op zogenaamde schoonheidsproducten de lokker. Dit jaar gingen consumenten online op zoek naar een template voor een CV en gebruikten de eerste in de lijst van de resultaten. De klik op de knop betekende ook een afgesloten abonnement. Ook leerkrachten liepen in de val in het kader van een klasproject. Andere consumenten werden slachtoffer bij hun zoektocht naar een handleiding.

CV Need – 206 klachten

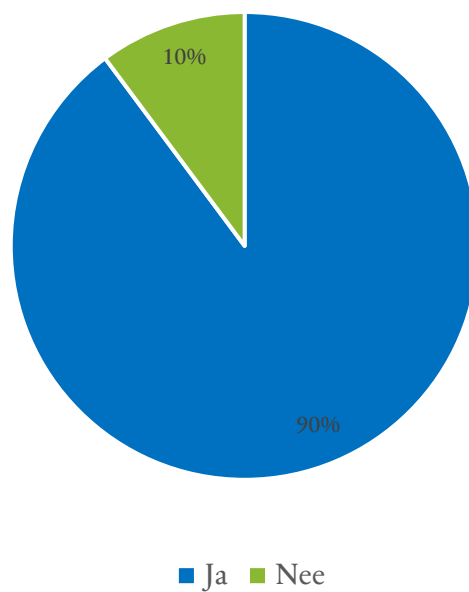
Fixitfaster – 212 klachten

Eenzijds is ook hier een snel optreden van de Economische Inspecties van groot belang, maar ook een sensibilisering naar consumenten om goed te kijken, alvorens te klikken.

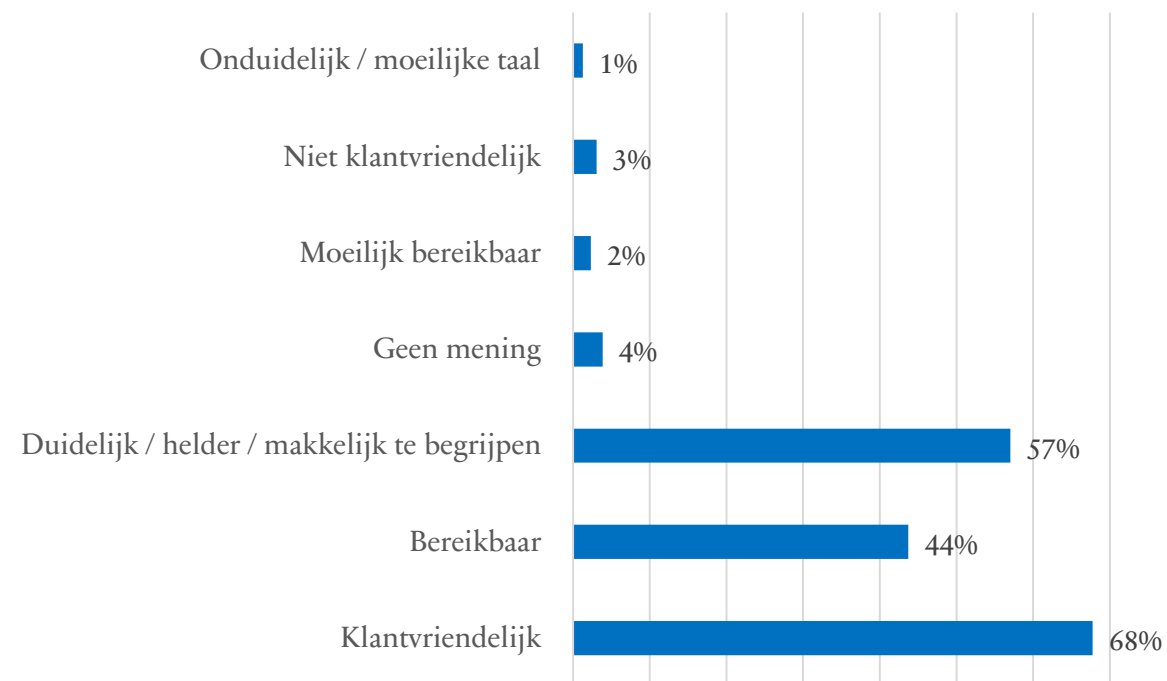


TEVREDEN ?

Zijn consumenten tevreden met de dienstverlening van ECC?



Hoe ervaren consumenten het contact met ECC?



COMMUNICATIE

WEBSITE

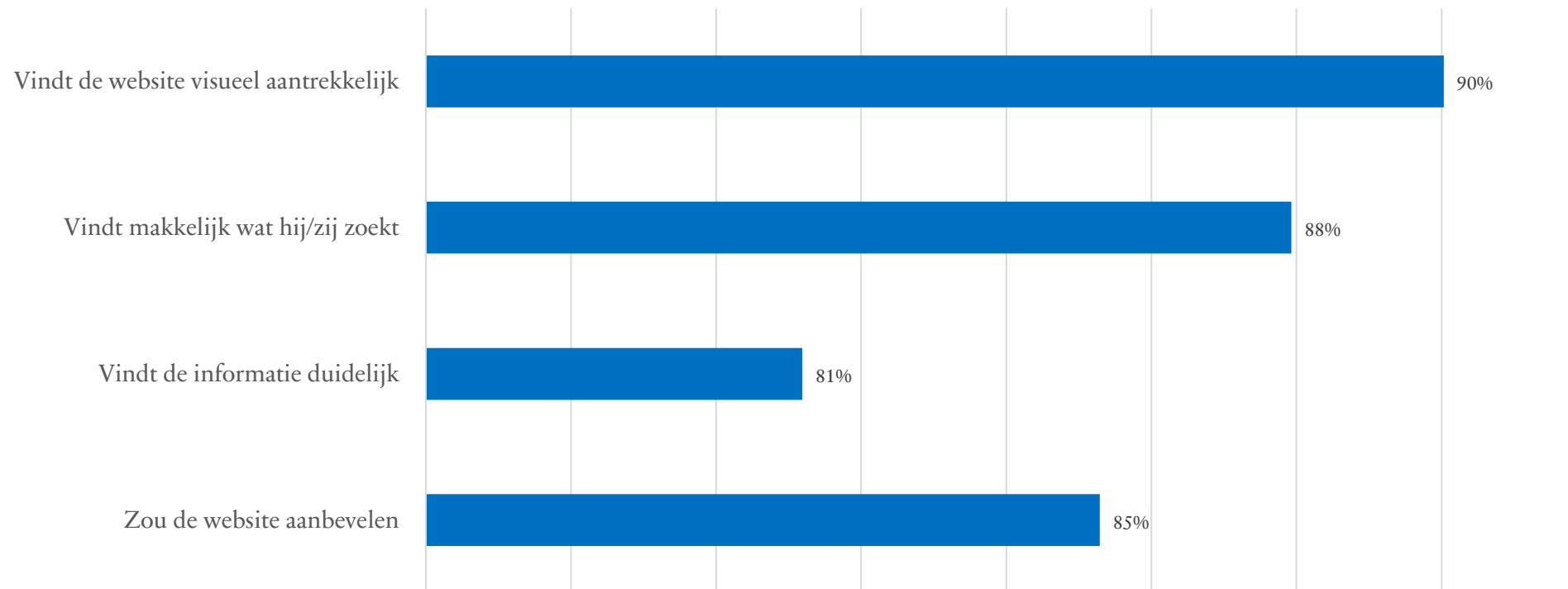
- De website van ECC België bestaat in 3 taalversies:
 - www.eccbelgie.be
 - www.cecbelgique.be
 - www.eccbelgium.be
- Bijkomend hebben we ook de www.webshopcheck.be – deze tool geeft consumenten de kans om een webshop door te lichten alvorens te kopen.
- Informatie over alternatieve geschillenbeslechting kan gevonden worden via de link van ons ODR Contactpunt: www.odrbelgium.be
- De website wordt gepromoot via:
 - SEA & SEO (50% van alle bezoekers komt via zoekmachines)
 - Nieuwsbrieven (slechts 3 dit jaar)
 - Berichten op socialemediakanalen. ECC is actief op Facebook. En in mindere mate op Instagram, LinkedIn, X en YouTube.
 - Doorverwijzing van andere diensten naar onze website.

WEBSITE

- Bijna 300.000 gemeten websitebezoekers.
- De website is een samenwerking tussen de dossierbehandelaars en de communicatieverantwoordelijke.
- De communicatiefocus ligt op de klachten van consumenten: handelaars of praktijken die voor problemen zorgen en nuttige tips om tot een oplossing te komen.
- Het thema oplichting op de website werd volledig vernieuwd om de consument een beter overzicht te geven van de praktijken die bestaan. Informatie is een belangrijke stap om de consument te wapenen tegen de praktijken. De webshopcheck.be van het ECC blijft een heel belangrijke tool om slechte ervaringen te vermijden. Want het kan echt iedereen overkomen.
- De communicatieverantwoordelijke nam helaas afscheid van ECC België eind juni en werd voorlopig nog niet vervangen.

TEVREDEN ?

Positieve reacties in % in 2024



SAMENWERKING

SAMENWERKING

HANDHAVING

CPC-Net

- De samenwerking met de Economische Inspectie (deel van CPC-Net) is fundamenteel om de vele misleidende praktijken en klachten te bespreken. Daarom hebben wij regelmatig een overleg met deze dienst.
- Het Meldpunt van de FOD Economie, nu geïntegreerd in ConsumerConnect, maakt ook deel van uit van dit overleg.

FOD Mobiliteit – rechten van luchtvaartpassagiers

- In 2024 ontmoetten we het nieuwe team dat bij de FOD mobiliteit instaat voor de passagiersrechten.

ECC-NETWERK

Met het Europees Voorzitterschap van België, heeft ECC België de 'cooperation days' voor het netwerk georganiseerd. Het thema van de 2-daagse was onze hulp aan consumenten. Via workshops gingen we op zoek naar uitwisseling van moeilijkheden tot verbetering van de dienstverlening. Met de steun van het Voorzitterschap, de FOD Economie en een professionele moderator hebben we stappen gezet naar nog meer harmonisatie en efficiëntie binnen het netwerk.

We beheren ook 2 projecten voor het netwerk om het netwerk te versterken.

Dankzij een training georganiseerd door ECC Duitsland en Bulgarije, zetten we onze eerste stappen in AI.

ADR

Samenwerking met de Consumentenombudsdienst en de sectorspecifieke ADR-instanties, blijft een prioriteit voor ECC. Deze samenwerking verloopt zeer vlot in België en overleg vindt plaats waar nodig.

Het ODR-platform kent een einde in 2025, dus de toekomst van ADR was een belangrijk thema in 2024.

BEDRIJVEN

We namen deel aan verschillende gesprekken en events met bedrijfswereld. Het event rond namaak, georganiseerd door Nanac was een hoogtepunt.

EN NU... ZIJN WE KLAAR VOOR 2025!

ECC België tot uw dienst!

www.eccbelgie.be www.cecbelgique.be
www.eccbelgium.be

Europees Centrum
voor de Consument
België



Medegefinancierd door
de Europese Unie

ECC België biedt gratis juridische hulp aan consumenten dankzij de steun van de Europese Unie, de FOD Economie en OOBC vzw. Dit project is medegefinancierd door de Europese Unie. De verwoorde visies en meningen zijn van de auteur(s) en stemmen niet noodzakelijk overeen met die van de Europese Unie of het Europees Uitvoerend Agentschap Innovatieraad en kmo's (EISMEA). Zij aanvaarden hiervoor geen enkele verantwoordelijkheid. Deze disclaimer geldt ook voor de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, medefinancier van het project.



Medegefinancierd door
de Europese Unie