

ODR-contactpunt België

Terugblik op 2018

ADR

Alternative Dispute Resolution

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

ODR


Online Dispute Resolution

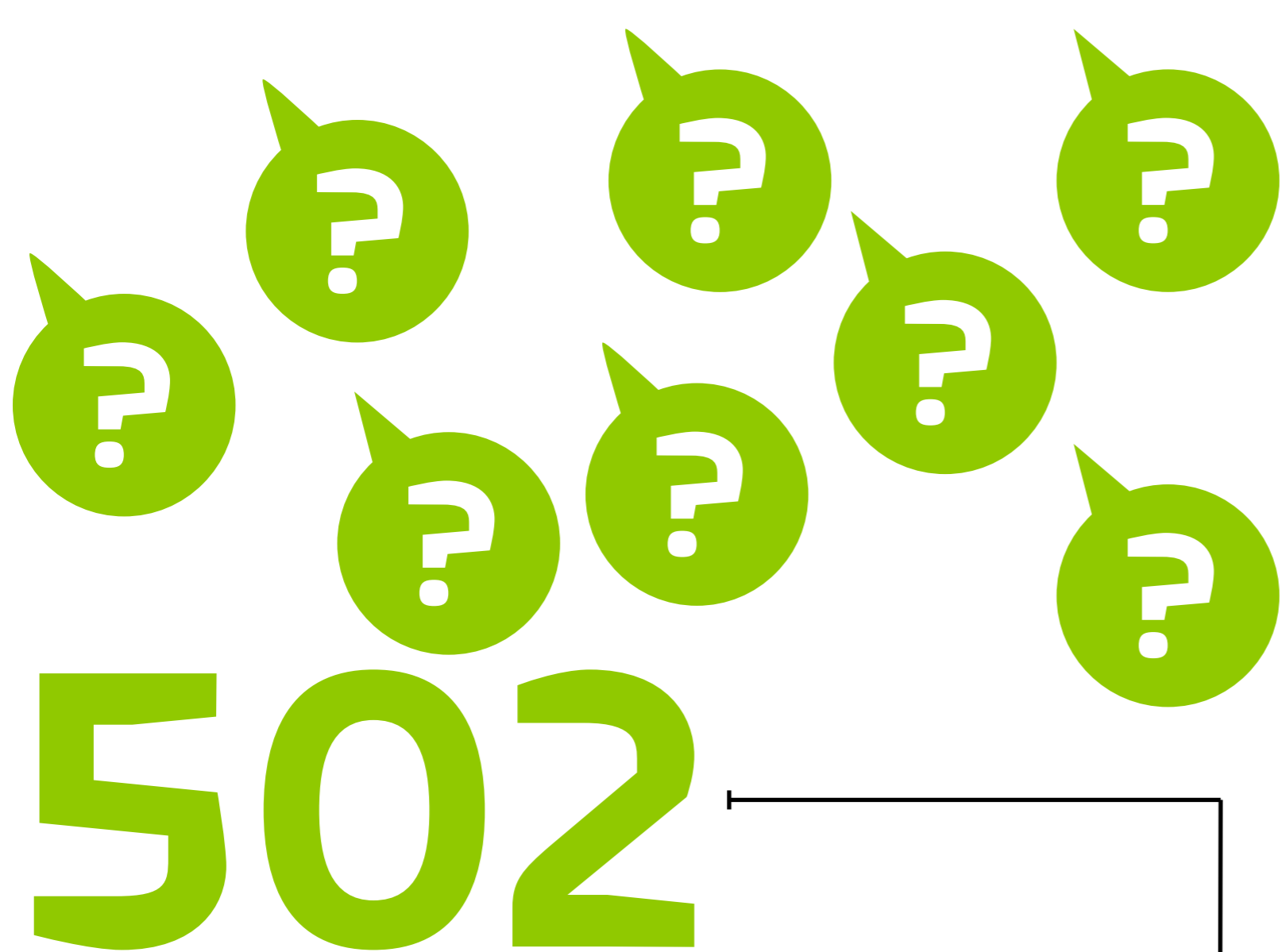
Online geschillenbeslechting, speciaal voor consumentenaankopen op het internet.

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. 



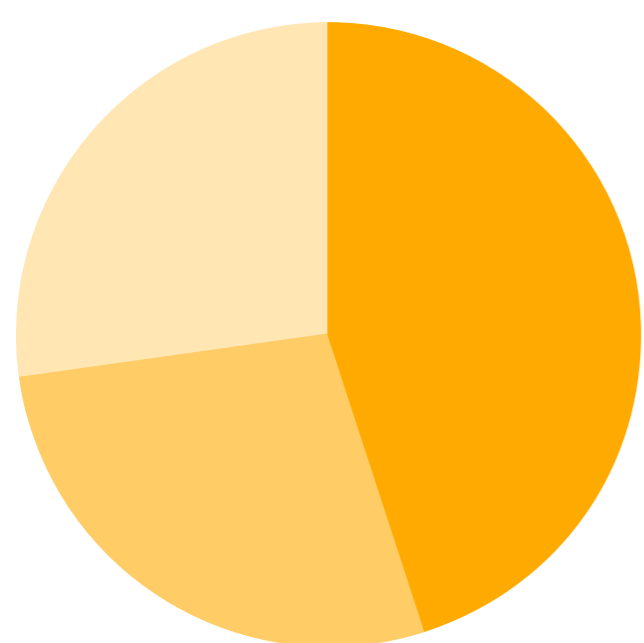
502 vragen ontving ODR-contactpunt België in 2018

3 1/2 dagen

Schriftelijke vragen die bij ODR-contactpunt België binnenkomen via e-mail of via het ODR-platform worden gemiddeld binnen de 3,5 dagen behandeld.

Hoe

kwamen de vragen binnen?



226



E-mail

45%

139



Telefoon

28%

137

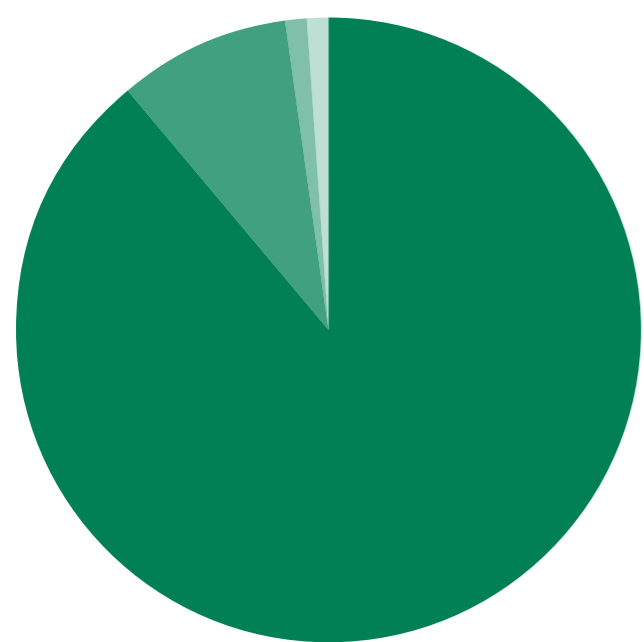


ODR-platform

27%

Wie

stelde een vraag?



89%

Consument

9%

Handelaar

1%

ADR-instantie

1%

Andere

Journalist, student, ...

Belgisch ODR-contactpunt
Hollandstraat 13
1060 Brussel
+32 2 892 37 12
odr@eccbelgium.be
www.odrbelgium.be



Hulp en advies
aan consumenten
in Europa



Europees Centrum voor de Consument België