



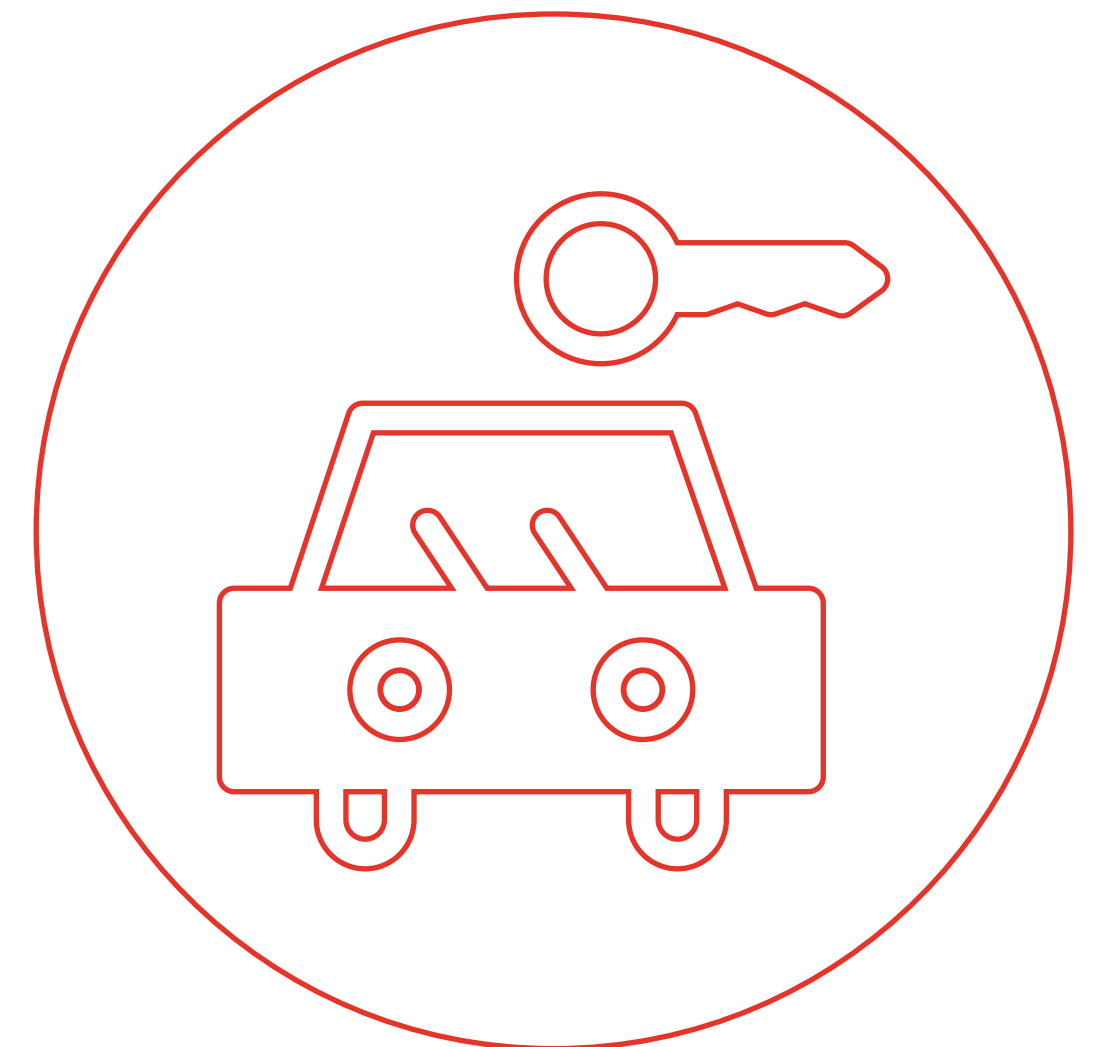


Oeps!

Een consumenten-  
probleem?

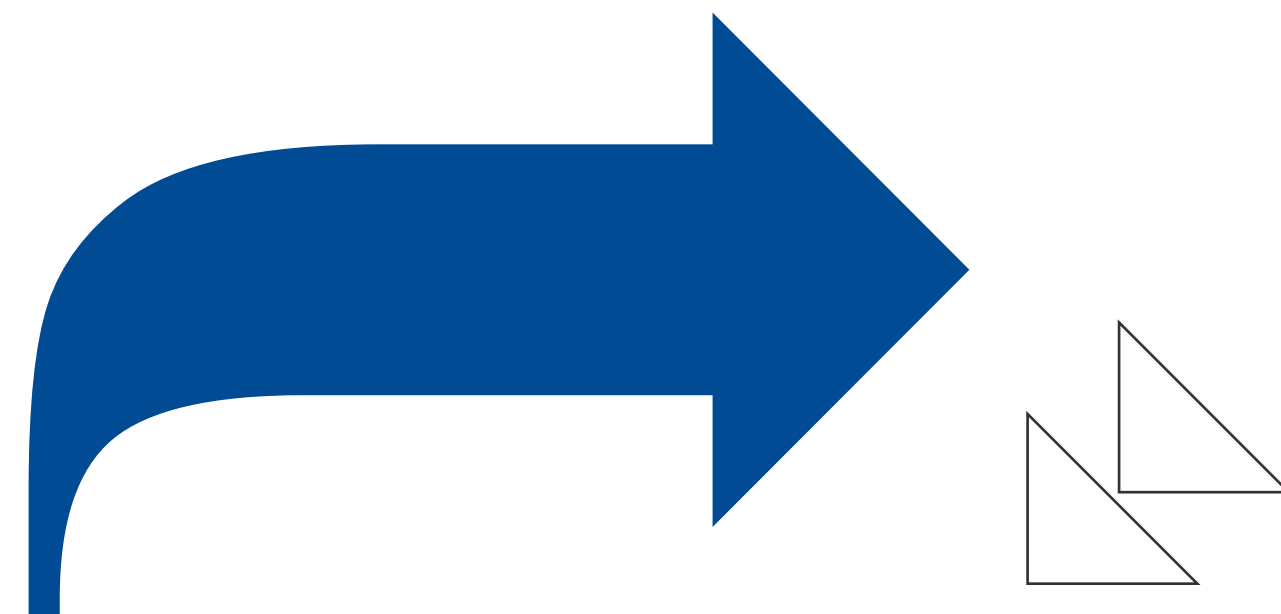
Ervaart u problemen met uw (online) aankoop, gehuurde auto, geboekte accommodatie of hebt u gedoe met uw vlucht?

*Volg de pijlen naar de juiste oplossing.*

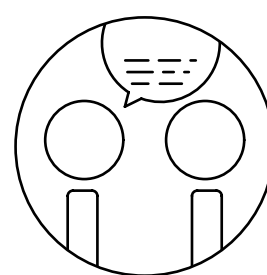




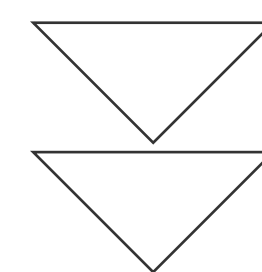
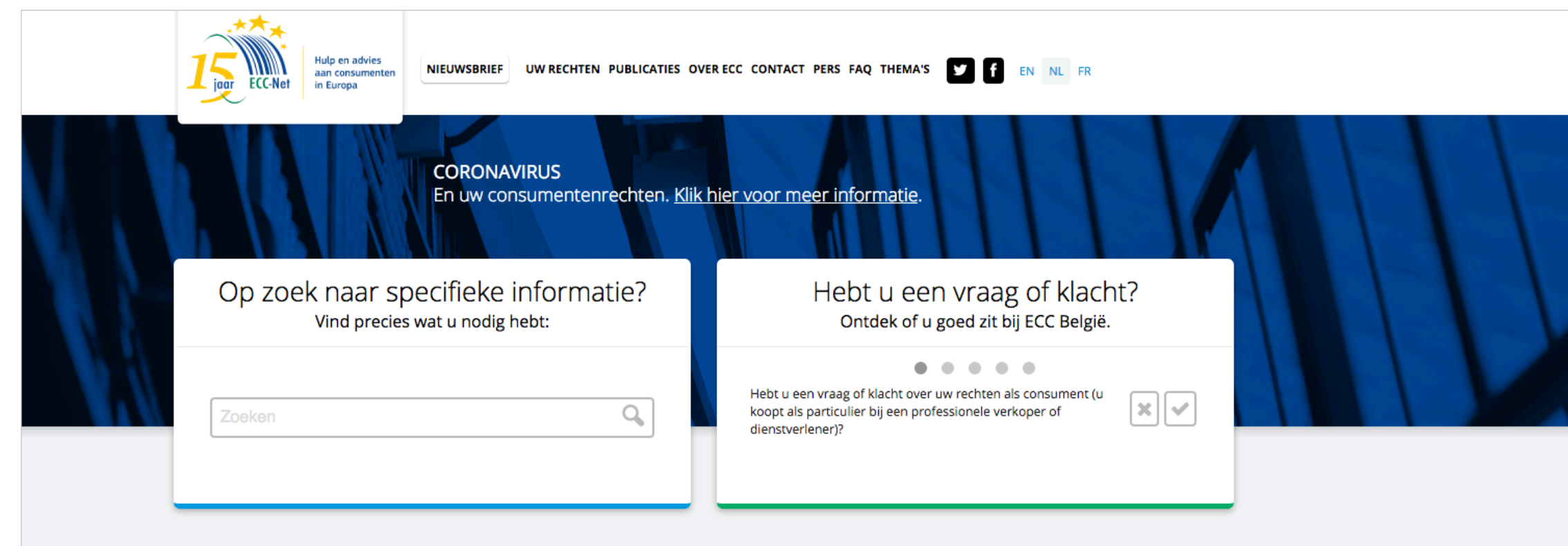
# 1▶▶ Check eerst uw consumentenrechten.



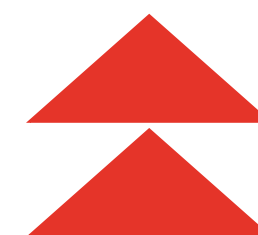
**Kocht u in de Europese Unie?** Controleer uw rechten bijvoorbeeld op een ECC website. [www.eccbelgie.be](http://www.eccbelgie.be)  
Zijn uw rechten geschonden?



**Ja** na het raadplegen van een betrouwbare website, komt u erachter dat u een terechte klacht hebt.

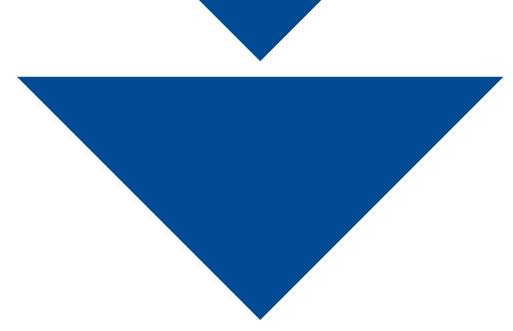


**Nee** uw consumentenrechten zijn niet geschonden. Wij kunnen u niet helpen. Wees niet getreurd, u bent weer een beetje wijzer!

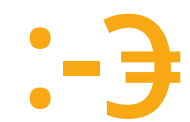
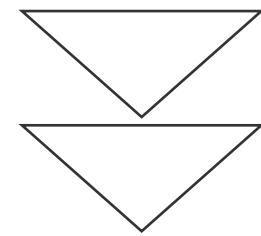
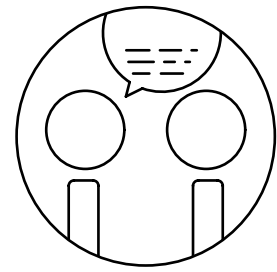


**Aankoop van buiten de EU?**  
**Wees alert!**

De regels die u in de EU beschermen, gelden waarschijnlijk niet voor uw aankoop. ◀◀

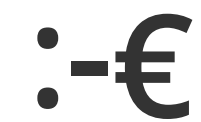


Neem contact op met de verkoper en probeer samen tot een oplossing te komen.

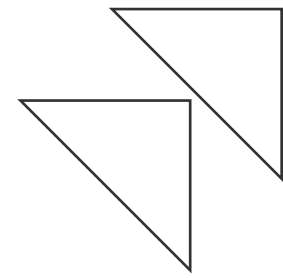


Probleem opgelost?

*Goed gedaan!*

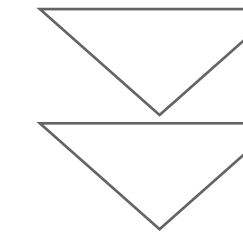


Volgende stap

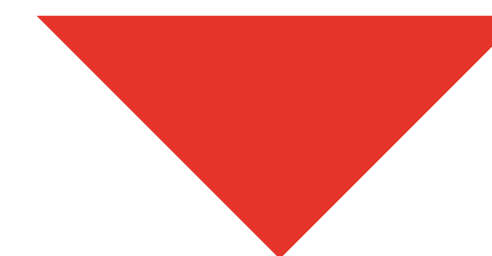
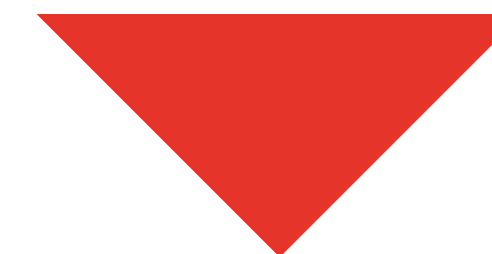


Kocht u op **een online platform** of gebruikte u **een betalingsdienst** met een eigen klachtenprocedure? Maak hier gebruik van!

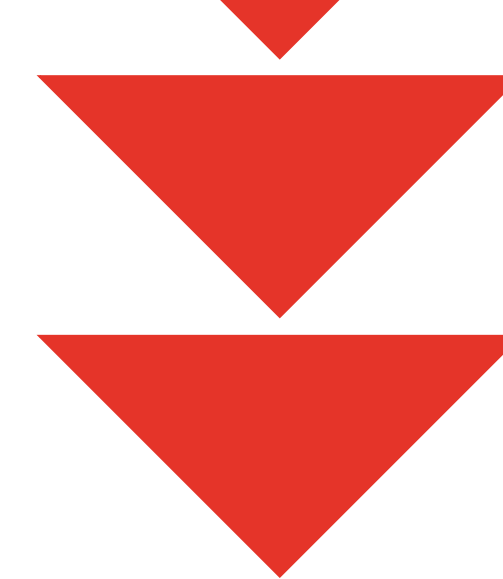
Betaalde u met een **kredietkaart**? Neem dan contact op met de uitgever van uw kredietkaart en verzoek om een terugbetaling. Ga door naar **7**



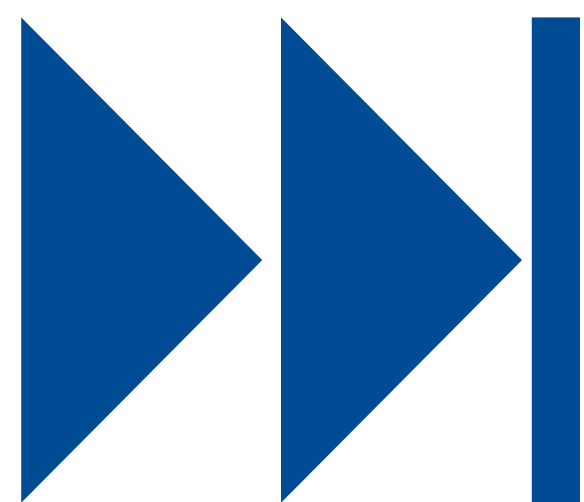
*Geen*  
oplossing gevonden



2»» Eens kijken »»wie u kan helpen met welk probleem.



### *Minnelijke oplossingen*

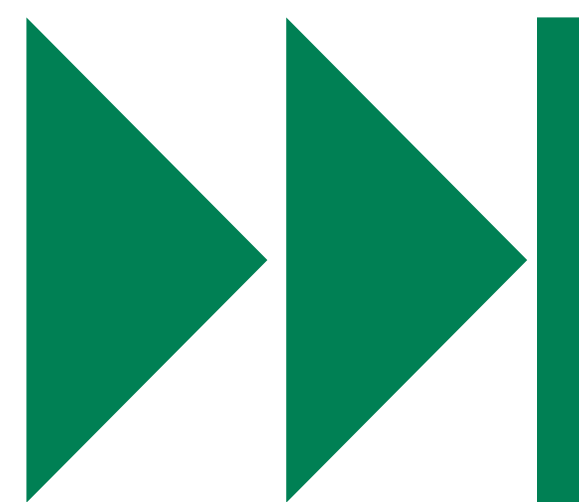


3 Het Europees Centrum voor de Consument (ECC)

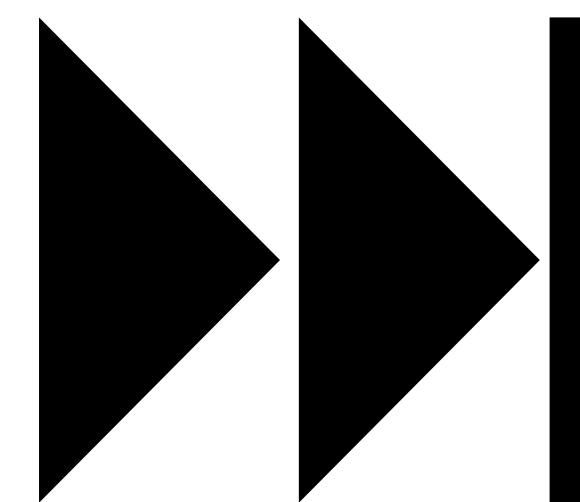


4 Instantie voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting

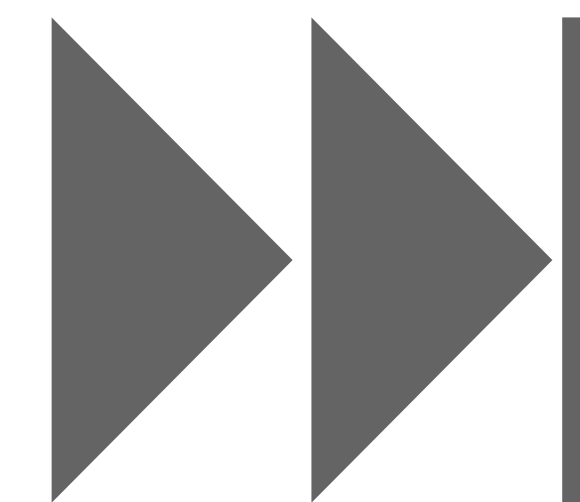
### *Andere oplossingen*



5 Handhavingsautoriteit



6 Rechtbank



7 Bank

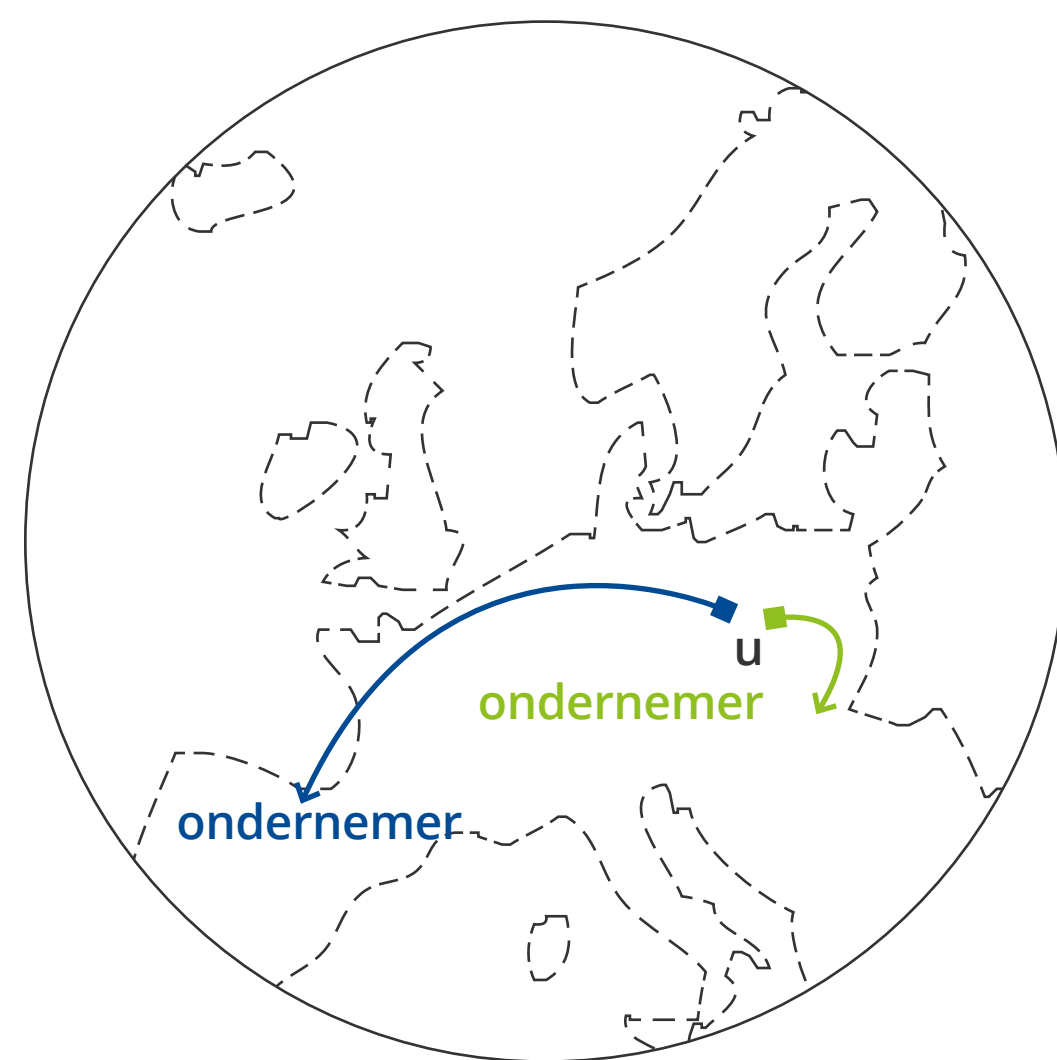




Ontdek ►►wie u kan helpen met uw probleem!

Is uw tegenpartij gevestigd in een ander land dan uzelf?

Dan is uw probleem grensoverschrijdend! Ga naar nummer ►►3 en ontdek wat ECC voor u kan doen.⤴

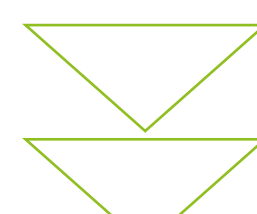


Is de ondernemer gevestigd in het land waar u woont, bv. België?

Leg uw klacht voor aan een consumentenorganisatie, bv. Test Aankoop⤴ of een instantie voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting⤴ bv. de Consumentenombudsdienst.⤴►►4

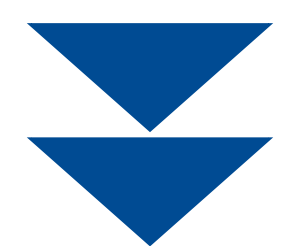
Kocht u bij een bedrijf dat gevestigd is in een land waar geen ECC is?

Helaas! ECC-Net kan u dan niet helpen.◀◀ ECC-Net heeft een vestiging in alle EU-lidstaten, IJsland, Noorwegen en het Verenigd Koninkrijk.





3▶▶ ECC België helpt u om een minnelijke oplossing te vinden voor uw probleem of verwijst u door naar de juiste dienst.



**ECC** kan u indien nodig naar de juiste instantie voor buitengerechtelijke geschillenoplossing verwijzen.

Ga naar nummer ▶▶4

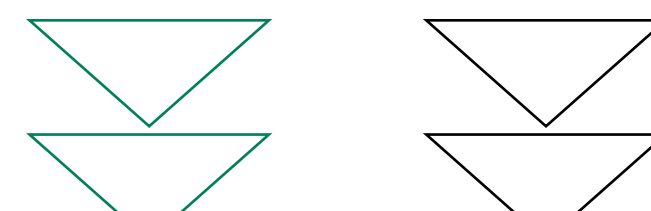
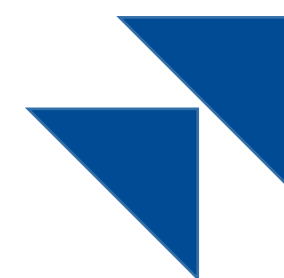
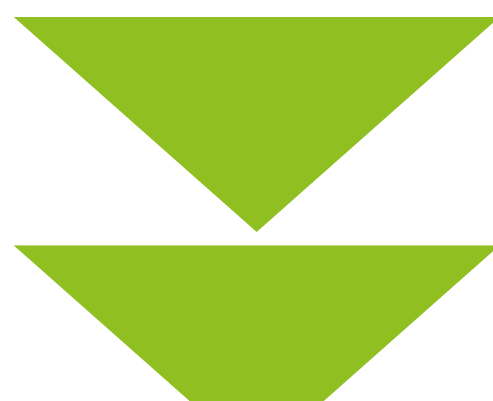


**ECC** waarschuwt u voor de ondernemer. Deze ziet er niet betrouwbaar uit. ▶▶5

**ECC** heeft uw probleem niet kunnen oplossen en raadt u aan naar de rechtbank te gaan? ▶▶6

**ECC** adviseert en helpt u een oplossing te vinden als u een probleem hebt met een ondernemer uit een andere EU-lidstaat, Noorwegen, IJsland of het Verenigd Koninkrijk.

**Top!**



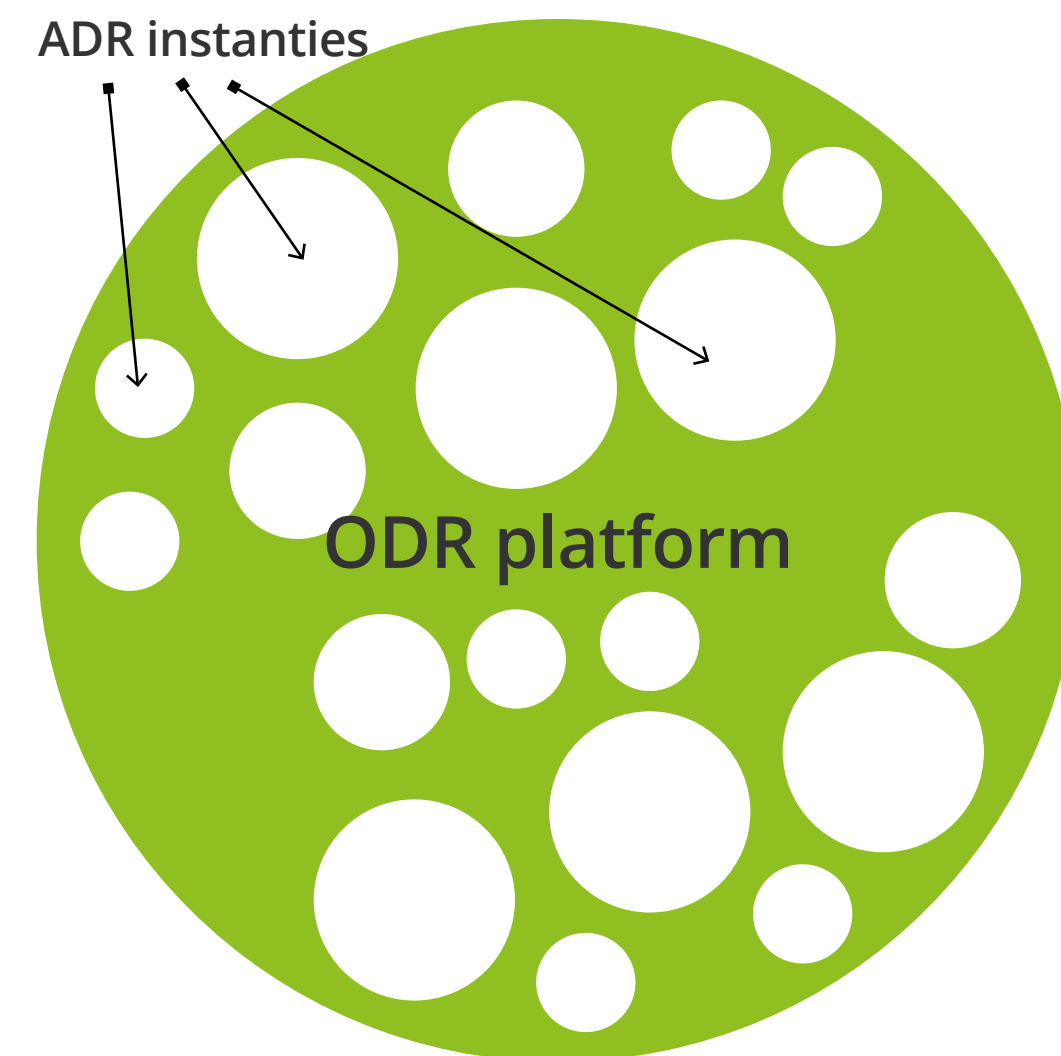


4▶▶ In Europa zijn er veel instanties voor alternatieve geschillenbeslechting (ADR) die consumentklachten buiten de rechtbank behandelen.

### *Laten we eens kijken*

of er een gespecialiseerde dienst bestaat die u kan helpen met uw probleem. ADR-instanties worden erkend door de nationale overheden.

U vindt ze allemaal op het **ODR platform**.↑



:-€

Ja, er is een ADR die mij kan helpen. **Probleem opgelost!**

**Whoehoe!**

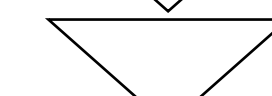
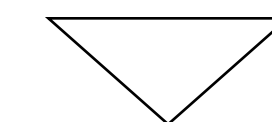



:-€

Nee, er is geen ADR-instantie die mij kan helpen.

**Ga verder** naar nummer

▶▶6



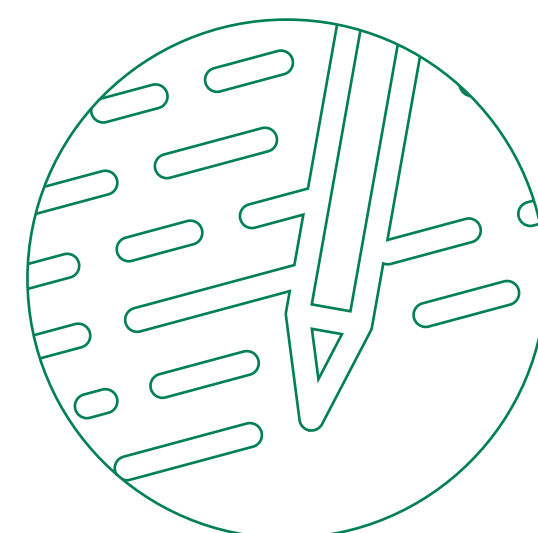


**5▶▶** Liep u in de val?  
Meld het bij de bevoegde autoriteit in uw land!  
En schrijf online een negatieve review over  
deze ondernemer.

***Een tip!***

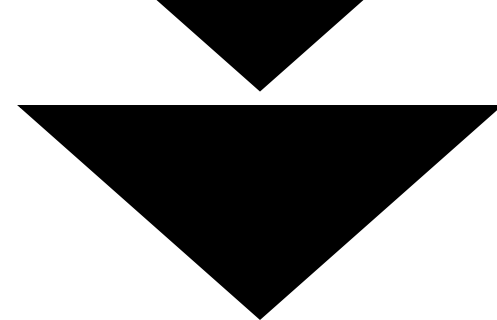
Doe voor uw volgende  
online-aankoop de  
***www.webshopcheck.be*** ↑

**Maar hoe krijgt u nu uw  
geld terug?** U kunt naar de  
rechtbank gaan. De onder-  
nemer moet dan wel nog  
actief zijn (ingeschreven  
in handelsregister en niet  
failliet/in vereffening). Lijkt de  
rechtbank uw beste optie?  
Ga meteen naar nummer ▶▶6

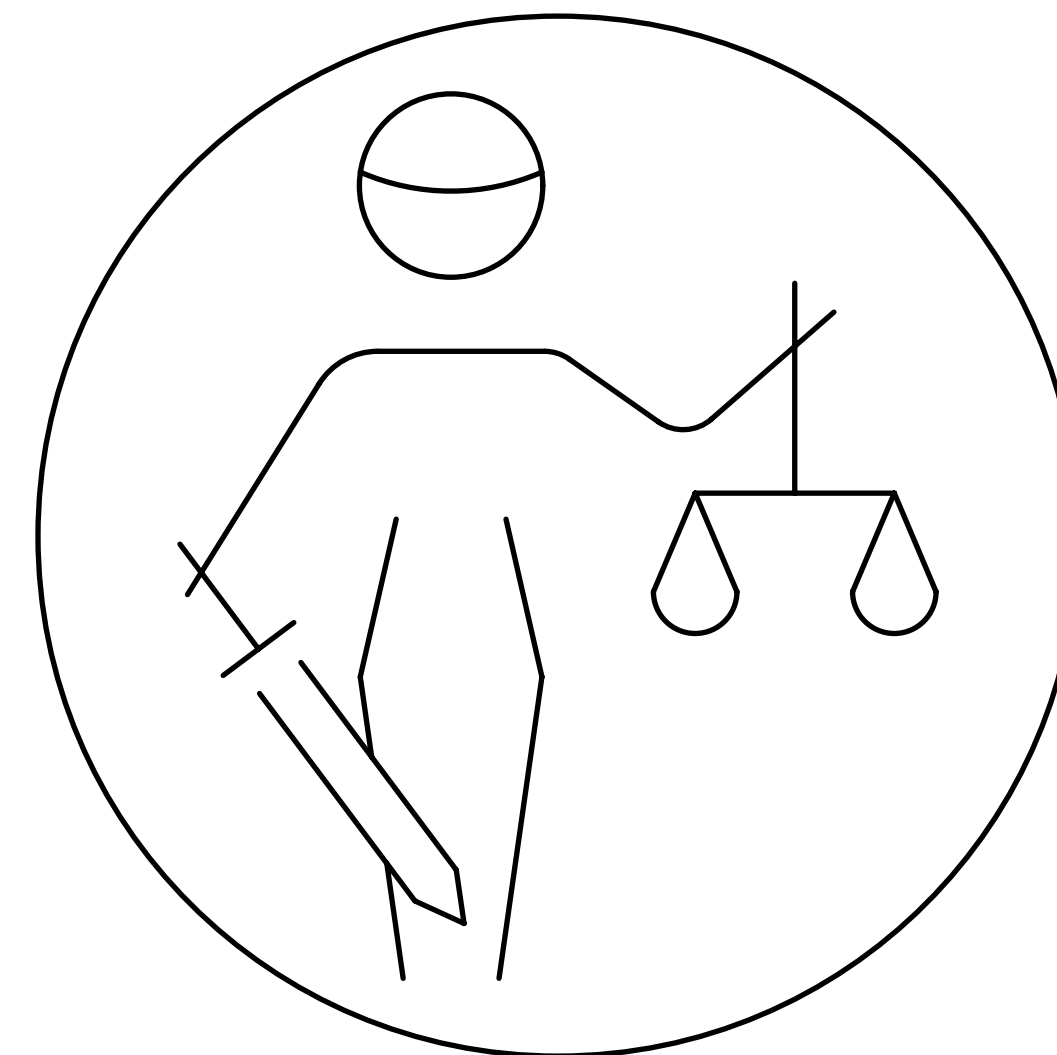


**Of betaalde u met  
een kredietkaart?**  
Neem contact op met  
de uitgever van uw  
kredietkaart en verzoek  
om een terugbetaling.  
▶▶7





## 6▶▶ Probleem nog steeds niet opgelost? De rechtbank is waarschijnlijk nog uw enige redding.



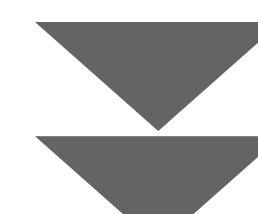
**Wist u dat** nationale regels bepalen welke rechtbank bevoegd is en hoeveel de procedure kost, ook al zijn er Europese procedures?

**Voor individuele claims** zijn er 2 vereenvoudigde Europese gerechtelijke procedures voor grensoverschrijdende problemen: de Europese procedure voor geringe vorderingen [↑](#) en de Europese betalingsbevelprocedure. [↑](#)

De rechtszaken worden op afstand behandeld en de procedurekosten zijn laag.

**Meer weten?**  
Check de website van ECC België [↑](#)

**Voor collectieve claims** Bent u niet de enige consument die door dit bedrijf wordt getroffen? Controleer of er een procedure voor collectieve vorderingen [↑](#) bestaat.





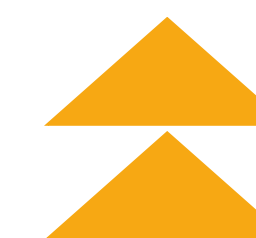
7▶▶ Betaald met uw kredietkaart?  
Betwist de betaling en vraag terugbetaling  
aan de uitgever van uw kaart.

Dit wordt **chargeback**↑  
genoemd. In sommige  
landen is dit een wettelijk  
recht voor de consument,  
in andere landen is het  
een gunst van de krediet-  
kaartmaatschappij.  
In België kunt u  
terugbetaling vragen via  
[www.mijnkaart.be](http://www.mijnkaart.be).

**Uw ECC** kan u hierover  
meer informatie geven.  
**Ga terug naar ▶▶ 3**

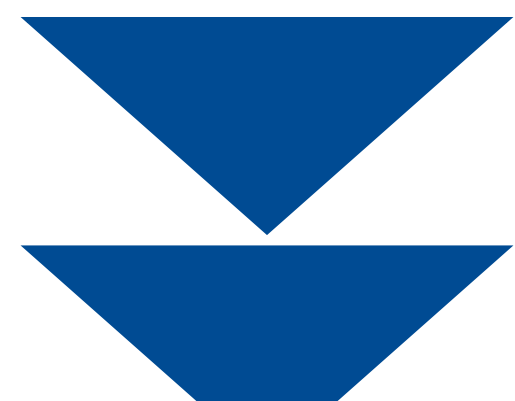


:-€  
Het is gelukt!  
Ik heb mijn geld terug!  
**Whoehoe!**



# Oplossing gevonden voor uw probleem?

*Ga naar de finish!*





# Uw consumentenrechten stoppen niet aan de grens.



Het netwerk van 30 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. 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!

**ECC Belgium**  
Hollandstraat 13  
1060 Brussels  
+32 (0)2 542 33 46  
info@eccbelgie.be  
www.eccbelgie.be

© 2020  
Europees Centrum voor de Consument België  
Alle rechten voorbehouden.  
Aanvragen voor reproductie, aanpassing  
en vertaling dienen gericht te worden aan  
communication@eccbelgium.be.

Deze publicatie werd gefinancierd door de Europese Unie in het kader van het Consumentenprogramma 2014-2020. De inhoud van deze publicatie vertolkt uitsluitend de visie van het Europees Centrum voor de Consument België en valt uitsluitend onder haar verantwoordelijkheid. De Europese Commissie, het Uitvoerend Agentschap voor consumenten, gezondheid, landbouw en voeding (CHAFEA) en/of enige andere instantie van de Europese Unie zijn/is niet verantwoordelijk voor de inhoud van deze publicatie, noch voor een eventueel gebruik ervan. ECC België bestaat dankzij de steun van de Europese Unie, de FOD Economie en OOBV (Test Aankoop)



Medegefinancierd door  
de Europese Unie

