

EUROPEES CENTRUM VOOR DE CONSUMENT BELGIE

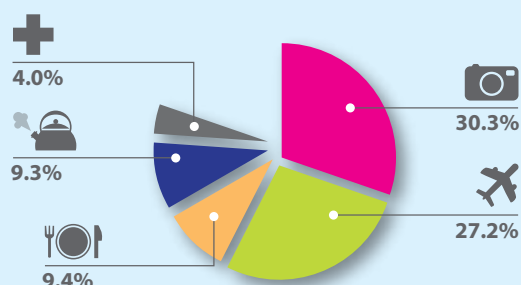
De Europese Consumenten Centra (ECC's) leveren gratis informatie, advies en bijstand voor problemen bij grensoverschrijdend winkelen in de EU, Noorwegen en IJsland. Ze hebben kantoren in elk van deze landen.

Uw nationaal ECC:

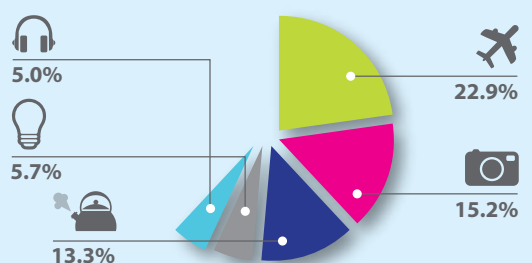
- informeert u over uw rechten onder de Europese en nationale consumentenwetgeving;
- adviseert u over de behandeling van uw klacht als consument;
- helpt u een minnelijke oplossing te zoeken voor uw klacht bij een handelaar na een aankoop uit het buitenland;
- verwijst de consument naar de juiste instantie als het ECC niet kan helpen.

Top 5 gebieden van klachten

Belgische consumenten



Belgische handelaars



■ Recreatie en cultuur ■ Transport ■ Restaurants, hotels en diensten voor logies ■ Meubels, huishoudelijke apparaten en dagelijks onderhoud van de woning ■ Gezondheid ■ Huisvesting, water, elektriciteit, gas en andere brandstoffen ■ Communicatie

Waar de meeste klachten ontstaan

Van Belgische consumenten over een handelaar in een ander Europees land

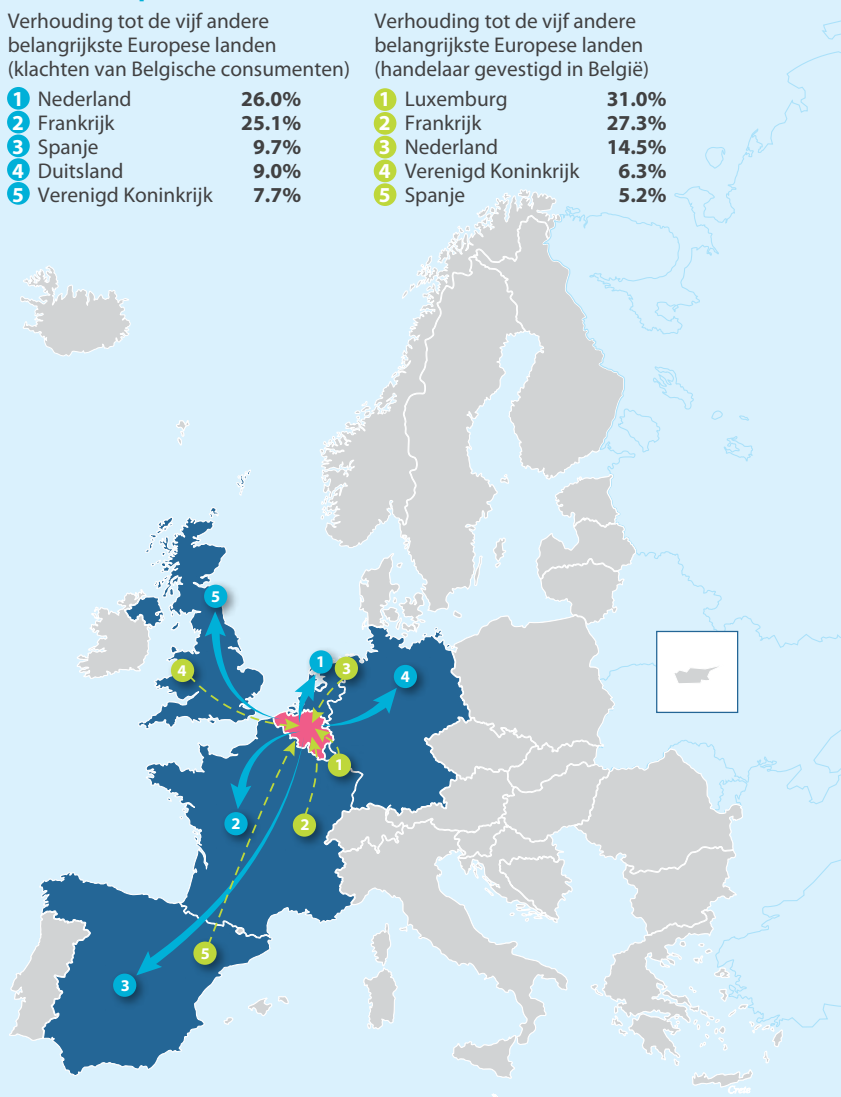
Verhouding tot de vijf andere belangrijkste Europese landen (klachten van Belgische consumenten)

1 Nederland	26.0%
2 Frankrijk	25.1%
3 Spanje	9.7%
4 Duitsland	9.0%
5 Verenigd Koninkrijk	7.7%

Van andere Europese consumenten over Belgische handelaars

Verhouding tot de vijf andere belangrijkste Europese landen (handelaar gevestigd in België)

1 Luxemburg	31.0%
2 Frankrijk	27.3%
3 Nederland	14.5%
4 Verenigd Koninkrijk	6.3%
5 Spanje	5.2%



Contact

Europees Centrum voor de Consument
Hollandstraat 13
1060 Brussel

Tel. +32 2 542 33 46

Fax +32 2 542 32 43

e-mail: info@eccbelgie.be

<http://www.eccbelgie.be/>

De volgende getuigenissen illustreren hoe het Europees Europese Consumenten Centra België consumenten te hulp schiet wanneer hun rechten worden geschonden bij de aankoop van goederen of diensten in het buitenland.



Medegefinancierd door de Europese Unie

Online winkelen

Stijlvolle sportman

Douglas plaatste in september 2014 een online bestelling van een portefeuille en een jas bij een handelaar in sportartikelen uit Napels (Italië).

Hoewel het bedrag van 116 euro van zijn rekening werd gehaald, heeft Douglas de bestelde artikelen nooit ontvangen. In eerste instantie nam hij via e-mail en telefoon contact op met het Napelse bedrijf, zonder succes.

Vervolgens riep Douglas de hulp in van een Belgische vereniging. Deze verwees hem door naar het Europees Centrum voor de

Consument België. Douglas overhandigde de bewijsstukken van zijn aankoop en het e-mailverkeer met het bedrijf aan de 'luisterbereide' medewerkers van het centrum. Het bedrijf in kwestie was aanvankelijk terughoudend, maar heeft uiteindelijk het verschuldigde bedrag terugbetaald. Douglas liet ons weten dat hij "zeer tevreden" is!



Bestelling niet-conform

Dubbele installatie van een boiler

Alfred heeft een appartement in Nice (Frankrijk). In de zomer van 2014 nam hij voor de installatie van een nieuwe boiler contact op met een Franse supermarktketen. Het bedrijf deed hem een aantrekkelijk prijsvoorstel, inclusief uitrusting en installatie. Helaas leverden de medewerkers van het bedrijf een verkeerde boiler en slaagden ze er bovendien niet in om die correct te installeren. Alfred contacteerde de keten, die de geleverde diensten een tweede keer factureerde! Zelfs na herhaalde telefoongesprekken en e-mails kon onze consument zijn rechten niet doen gelden.

Na wat zoekingswerk op het internet nam Alfred contact op met het Europees Centrum voor de Consument België en stelde hij een dossier samen op basis van bewaarde e-mails, foto's en bestekken. Het centrum bemiddelde vervolgens met het bedrijf, dat uiteindelijk aanvaardde de consument te vergoeden en hem het verschuldigde bedrag terug te betalen. Ondanks deze negatieve ervaringen heeft Alfred nog steeds de getrouwheidskaart van de bewuste keten op zak!



Rechten van vliegtuigpassagiers

Vlucht naar de Caraïben

Domenica keek er naar uit om in 2014 oudjaar te vieren op Cuba. Zij kocht tickets bij een Franse luchtvaartmaatschappij. Haar vlucht naar de Caraïben vertrok vanop één van de luchthavens rond de Franse hoofdstad. Net voor haar vertrek naar Parijs ontving ze echter totaal onverwacht een e-mail met de mededeling dat haar vlucht zes uur later zou vertrekken!

Na haar terugkeer nam Domenica, met het oog op een schadevergoeding, contact op met de bewuste luchtvaartmaatschappij. Omdat deze zelfs niet antwoordde, richtte ze

zich tot het Europees Centrum voor de Consument, waarover zij al had horen praten op het werk. Met de hulp van 'vriendelijke en efficiënte' medewerkers kon zij snel haar dossier samenstellen en heeft de luchtvaartmaatschappij haar meerdere voorstellen tot vergoeding gedaan. Domenica kan weer vliegen!

