

HET NETWERK VAN EUROPESE CONSUMENTENCENTRA



maakt zich al
10 jaar
hard voor de Europese
consument
2005 - 2015

WAT DOEN ECC'S ZOAL?

De Europese Consumentencentra (ECC's) verlenen informatie, gratis advies en bijstand aan consumenten met problemen inzake grensoverschrijdende aankopen.

De ECC's zijn in alle 28 EU-landen, Noorwegen en IJsland actief.



In 2014 is onze website maar liefst 3,5 miljoen keer bezocht!

Neem ook eens een kijkje op de website van uw land!

<http://ec.europa.eu/consumers/ecc/>

HOE PAKKEN ECC'S KLACHTEN AAN?

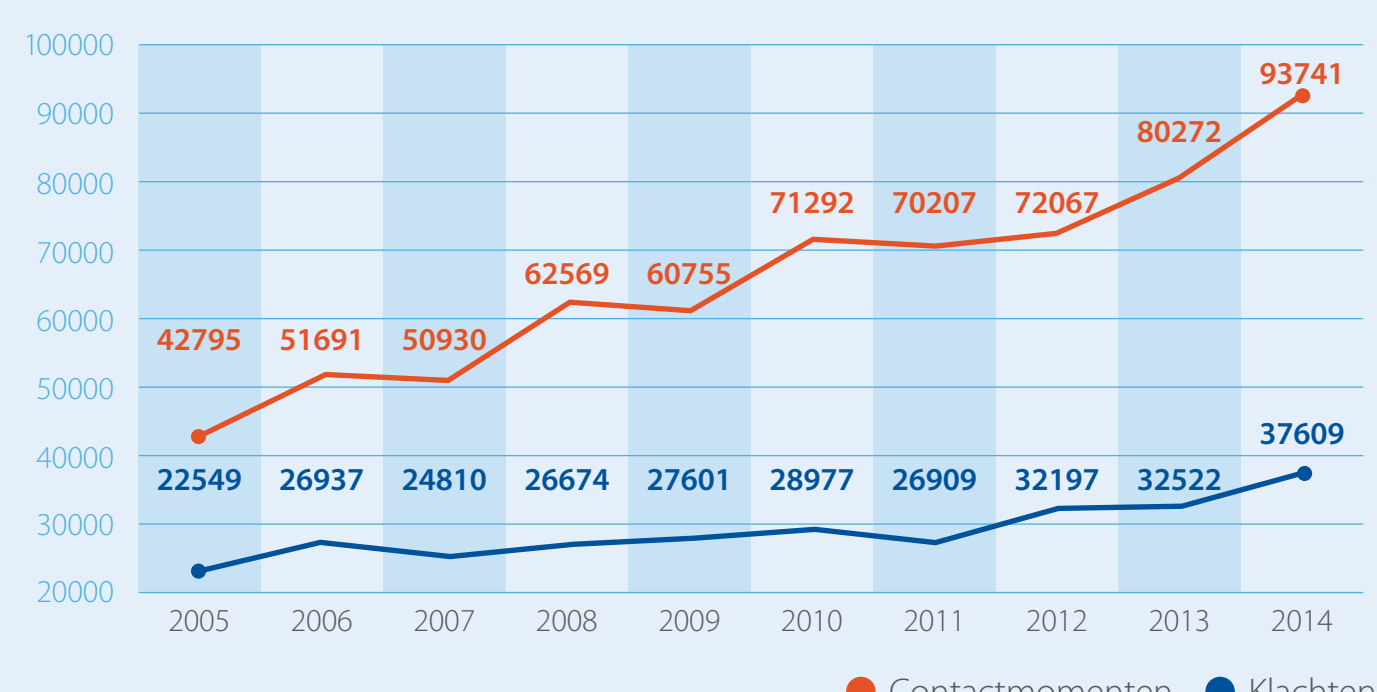
In de afgelopen 10 jaar hebben de ECC's:

meer dan 650 000 keer specifieke informatie uitgewisseld met burgers die hierom verzochten

een stijging van 30 % in de 2 jaar tussen 2012-2014

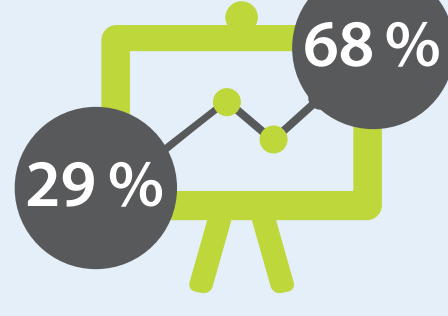
bijna 300 000 klachten afgehandeld van consumenten die om hulp verzochten

een stijging van 16 % in de 2 jaar tussen 2012-2014



WAAR GAAN DE KLACHTEN ZOAL OVER?

De toename van e-commerce in de afgelopen tien jaar is van grote invloed geweest op de werkzaamheden van de ECC's.



In 2005 hield 29 % van de klachten verband met e-commerce.

In 2014 was dat 68 %!

Een derde van alle klachten houdt verband met reizen.

De ECC's gaan een stap verder en bieden proactief ondersteuning op het gebied van passagiersrechten.

Download de gratis Travel-App voor



Android iPhone Windows-telefoon



Het meest opvallend is de toename van het aantal klachten met betrekking tot autoverhuur.

(dit aantal is meer dan verdubbeld: 835 klachten in 2010 en 1761 in 2014).

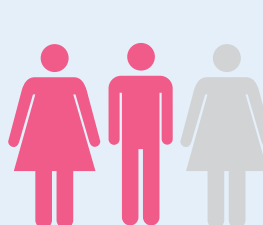
De meeste verzoeken om hulp van consumenten gaan over niet-geleverde artikelen of diensten

(15.2 % van alle zaken in 2014) of over gebrekkige artikelen of diensten (11.5 % van alle zaken in 2014).



ECC'S BOEKEN RESULTAAT

Meer dan twee derde van alle zaken wordt opgelost!



Minnelijke schikkingen met de handelaars wordt aangemoedigd.

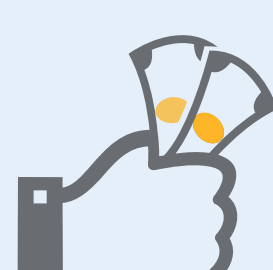
HOE NU VERDER

Vanaf januari 2016 kunnen onlinekopers hun geschillen met handelaars ook via een platform voor onlinegeschillenbeslechting oplossen.

Neem voor meer informatie contact op met uw ECC.

DE DIGITALE INTERNE MARKT

De ECC's helpen de interne markt tot een succes voor consumenten te maken door problemen in een veranderende omgeving op te sporen en ideeën en gegevens voor het beleid te verstrekken.



Consumenten zouden bij grensoverschrijdende handel enorm op kosten kunnen besparen – de schatting is 12 miljard euro per jaar in heel Europa – indien zij kunnen kiezen uit het volledige aanbod goederen en diensten.

Consumenten moeten worden beschermd en toegang hebben tot goederen en diensten ongeacht hun woonplaats of nationaliteit.

De grote uitdaging van vandaag is om optimaal te profiteren van de digitale interne markt.

Het aantal consumenten dat online aankopen doet, is sinds 2011 gestegen met 50 % en ligt met name op het gebied van vervoer en hotelaccomodaties hoog.



En dit aantal neemt alleen maar toe.

De ECC's zijn ambassadeurs voor consumentenbelangen.