

Vice-Eersteminister en
Minister van Werk, Economie en
Consumenten, belast met
Buitenlandse Handel



Vice-Premier Ministre et
Ministre de l'Emploi, de l'Economie et
des Consommateurs, chargé du
Commerce Extérieur

PERSMEDEDELING DOOR KRIS PEETERS
Vice-Eersteminister en
Minister van Werk, Economie en Consumenten,
belast met Buitenlandse Handel

Vrijdag 19 januari 2018

Financiering Consumentenombudsdienst versterkt Bijdrage van bedrijven die vaak in dossiers Consumentenombudsdienst voorkomen

Op voorstel van vice-eersteminister en minister van Economie en Consumenten Kris Peeters heeft de ministerraad een ontwerp van koninklijk besluit goedgekeurd dat de financiering van de Consumentenombudsdienst (COD) regelt. Daardoor zullen in de toekomst bedrijven een bijdrage moeten betalen wanneer ze vaak in dossiers voorkomen en een bemiddeling tussen hen en een consument geleid heeft tot een akkoord tussen de partijen of een aanbeveling aan de onderneming. De bijdrage is progressief en bedraagt maximaal 200€ per dossier. Daarnaast legt dit KB ook de bijdragen vast die de ombudsdiensten moeten betalen voor de werking van de COD.

“De consumentenombudsdienst werd opgericht om consumenten en bedrijven die een conflict hebben toe te laten dit uit te klaren via bemiddeling. Dit vermijdt dure rechtszaken en zorgt ervoor dat discussies sneller afgehandeld worden. Het succes is onmiskenbaar. Sinds de officiële start op 1 juni 2015 werden al 5.611 bemiddelingsaanvragen afgehandeld. En alleen al in 2017 werden bijna 10.000 bemiddelingsaanvragen en infovragen ingediend bij de COD. Tegelijk mag de lage drempel van de COD er niet toe leiden dat bedrijven en sectoren niet langer investeren in oplossingen in der minne. Daarom zullen bedrijven die vaak in dossiers van de COD voorkomen, in de toekomst een bijdrage tot 200€ per dossier moeten betalen”, aldus minister Peeters.

Bijdrage bedrijven

Voor de consument is een bemiddelingsaanvraag bij de COD altijd gratis, naar analogie met de andere wettelijke ombudsdiensten die via de ondernemingen van de betrokken sectoren worden gefinancierd. Tot op vandaag is de werking van de COD gratis voor de ondernemingen die bij de residuaire geschillenregeling zijn betrokken.

Dit heeft echter geleid tot 2 ongewenste effecten:

- 1) er is geen stimulans voor sectoren om zelf een eigen gekwalificeerde entiteit op te richten, die hen geld kost, terwijl de COD gratis is;
- 2) er is geen stimulans voor ondernemingen om te vermijden dat dossiers worden geëscaleerd naar de COD, door actief zelf naar oplossingen in der minne te zoeken voor klachten van de consument.

Daarom wordt nu een bijdrage van de ondernemingen ingevoerd. Die bijdrage is verschuldigd, wanneer een bemiddelingsaanvraag heeft geleid tot

- een akkoord tussen partijen, of
- een aanbeveling aan de onderneming.

In beide gevallen is de visie van de COD dat de onderneming ergens is tekort geschoten en tot iets is gehouden. Op die manier worden dus enkel “kennelijk gegronde” bemiddelingsdossiers in aanmerking genomen voor de betaling van een bijdrage door de onderneming.

Bovendien wordt een progressief tarief ingevoerd. Dat stimuleert ondernemingen om zelf zoveel mogelijk tot oplossingen in der minne te komen bij consumentenklachten. Er wordt ook een minimumdrempel van 5 dossiers voorzien, zodat ondernemingen die slechts heel beperkt of uitzonderlijk bij buitengerechtelijke geschillenregeling bij de COD zijn betrokken, worden ontzien. Dat komt vooral de zelfstandigen en KMO's ten goede.

Voor het 5^{de} t.e.m. 19de dossier is er een bijdrage van 100 euro. Vanaf het 20ste dossier wordt de bijdrage opgetrokken tot 200 euro.

Bijdrage ombudsdiensten

Het Koninklijk Besluit legt op basis van objectieve criteria (huuroppervlakte, aantal aanvragen, ICT-behoefte,...) ook de bijdrage van de verschillende ombudsdiensten in de werkingskosten van de COD vast. In totaal zullen de ombudsdiensten 475.000€ per jaar bijdragen aan de werkingskosten.

Over de Consumentenombudsdienst

De Consumentenombudsdienst groepeerde alle wettelijke ombudsdiensten:

- de ombudsdienst voor telecommunicatie;
- de ombudsdienst voor de postsector;
- de ombudsdienst voor energie;
- de ombudsdienst voor treinreizigers;
- de ombudsdienst voor de financiële diensten;
- de ombudsdienst verzekeringen.

De opdracht van de COD is drievoudig:

- a) Informatieverstrekking over de rechten en plichten van consumenten;
- b) Uniek loket waar de consument zijn vraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil kan indienen;

- c) Behandeling van de residuaire vragen tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, daar waar geen andere gekwalificeerde entiteit voorhanden is.