



DOCUMENTATIENOTA

CRB 2020-1616

Samenvatting van de jaarverslagen van 2019
van zes ombudsmannen

CCE
Conseil Central de l'Economie
Centrale Raad voor het Bedrijfsleven
CRB



Samenvatting van de jaarverslagen van 2019 van zes ombudsmannen

Auteurs

[Tania Zgajewski](#) (02/233 89 89)

[Andy Assez](#) (02/233 88 42)

Inleiding

Doelstelling

Bij besluit van de plenaire vergadering van de brc Verbruik van 20 februari 2020 werd verzocht om een samenvatting van de volgende verslagen:

- [Ombudsfin](#)
- [Ombudsman voor de Handel](#) (hierna “ombudsman handel”)
- [Consumentenombudsdienst](#) (hierna “ombudsman consumenten”)
- [Ombudsdienst voor Energie](#) (hierna “ombudsman energie”)
- [Ombudsdienst voor de Postsector](#) (hierna “ombudsman postsector”)
- [Ombudsdienst voor telecommunicatie](#) (ci-après “ombudsman telecoms”).

Het doel van dit syntheseverslag is tweeledig. Enerzijds kan worden nagegaan of bepaalde kwesties in de toekomst door de brc Verbruik moeten worden behandeld. Anderzijds kan het helpen verduidelijken welke onderwerpen de brc Verbruik samen met de Economische Inspectie aan de orde wenst te stellen en haar toesturen, zoals zij per e-mail van 25 augustus 2020 heeft gevraagd, zodat zij haar prioriteiten kan vaststellen in het kader van een actieplan voor 2021.

Werkwijze

Na het lezen van de verschillende verslagen is besloten om de volgende werkwijze te volgen.

Ten eerste werd er, in plaats van een getrouwe samenvatting van elk verslag te maken, de voorkeur aan gegeven zich te focussen op steeds terugkerende problematieken, namelijk:

- De levering (in de verslagen van de ombudsmannen handel, postsector en consumenten);
- Handels- en verkooppraktijken van ondernemingen (in de verslagen van de ombudsmannen handel, energie en consumenten);
- De facturatie (in de verslagen van de ombudsmannen telecom, energie en consumenten);
- Contractuele kwesties (in de verslagen van de ombudsmannen telecom, energie, postsector, financiën en consumenten).
- De bevoegdheden van de ombudsman (in de verslagen van de ombudsmannen voor consumenten, financiën, energie en postsector).

Hoewel de problematiek van de wettelijke garantie in verschillende verslagen van 2019 nog steeds actueel is, werd ze niet in aanmerking genomen. De reden hiervoor is dat we dat thema in 2019 en 2020 al meerdere malen hebben besproken binnen de brc Verbruik, en in onze adviezen¹ gerichte voorstellen voor oplossingen hebben geformuleerd.

¹Zie onder meer het [advies CRB 2019-1660 “Omzetting van de Europese richtlijnen inzake consumentenkoop van zowel goederen als digitale inhoud en diensten” van 03.09.2019](#).

Ten tweede zijn de in aanmerking genomen probleempunten uitsluitend gebaseerd op dossiers (klachten) die ontvankelijk zijn verklaard, met uitzondering van het laatste probleem in verband met de bevoegdheid van de ombudsman.

Samenvatting

1. De levering

1.1 Enkele cijfers

De problematiek betreffende de levering komt terug in drie ombudsmanverslagen: consumenten, handel en postsector.

Het verslag van de **ombudsman handel** geeft voor de levering procentuele cijfers. Het percentage ontvankelijke klachten over de levering (laattijdige levering) is in 2019 stabiel gebleven en is hetzelfde als in 2018, namelijk 21%. Dit percentage wordt in het verslag vermeld zonder verdere details. [Zie p. 20.]

Het verslag van de **ombudsman consumenten** geeft voor de levering cijfers op basis van de probleemcategorie en het aantal behandelde dossiers betreffende die categorie. Aldus:

- het aantal dossiers voor de probleemcategorie "**niet geleverd/niet verleend**" neemt toe. Het stijgt van 620 behandelde dossiers in 2018 tot 747 behandelde dossiers in 2019. Deze categorie klimt dus van de 2de plaats in 2018 naar de 1ste plaats in 2019 wat betreft het aantal dossiers dat door de ombudsman wordt behandeld. Het is met andere woorden de probleemcategorie die het meest terugkeert in vergelijking met de andere in het verslag vermelde categorieën. [Zie p. 28.]
- het aantal dossiers voor de probleemcategorie "**deels geleverd/deels verleend**" neemt eveneens lichtjes toe. Het stijgt van 191 behandelde dossiers in 2018 tot 207 behandelde dossiers in 2019. [Zie p. 28.]

In het verslag van de **ombudsman postsector** wordt een onderscheid gemaakt tussen de uitreiking van "pakketten" en aantal klachten over de uitreiking van "brievenpost". Aldus:

- Voor de pakketten in het algemeen blijft het aantal klachten in 2019 stabiel. In 2019 werden er 4436 klachten ingediend en in 2018 waren dat er 4568. De verdwenen (of "verloren") pakketten en de fouten bij de uitreiking vertegenwoordigen de helft van die klachten. [Zie p. 22.]

Vooraf het aantal verdwenen pakketten is in stijgende lijn. Ze gaan van 24% van de klachten, in 2018, naar 27% in 2019, en dit ondanks de verbeterde technologie voor de traceerbaarheid ervan. Ook de kwaliteit van de afhandeling van internationale pakketten door de douane-agentschappen van de postbedrijven baart zorgen. [Zie p. 22.]
- In 2019 werden 2700 klachten ingediend over de uitreiking van brievenpost. Dat cijfer geeft een daling met 27% weer ten opzichte van 2018. Dat is voor een deel het gevolg van de krimpende brievenmarkt.

Het aantal klachten over aangetekende brieven blijft relatief hoog. Fouten in de uitreiking en verdwenen brieven blijven de meest voorkomende probleemcategorie.

1.2 Soorten terugkerende klachten

1.2.1 Niet geleverde goederen of niet verleende diensten

- In de luchtvaartsector hebben veel klachten betrekking op **GEANNULEERDE VLUCHTEN**. In dergelijke gevallen hebben de reizigers recht op een schadevergoeding, behalve bij uitzonderlijke omstandigheden (weersomstandigheden, stakingen, onvoorzienne storingen, enz.). In het geval van geannuleerde vluchten beroepen luchtvaartmaatschappijen zich echter al te vaak gewoon op overmacht, zonder concreet bewijs te leveren. Verordening 261/2004 vereist echter dat de luchtvaartmaatschappijen "aantonen dat de annulering het gevolg is van buitengewone omstandigheden die ondanks het treffen van alle redelijke maatregelen niet voorkomen konden worden".

Voor de **ombudsman consumenten** volstaat het feit, zich op overmacht te beroepen, op zich niet om te worden vrijgesteld van de verplichting tot schadeloosstelling van de passagiers. Hij is van mening dat er een gebrek aan transparantie is bij de luchtvaartmaatschappijen op dit gebied.

- In de context van onlineaankopen vormt het **FAILLISSEMENT** van het bedrijf een probleem. Bijvoorbeeld: een product (bijvoorbeeld een GSM) wordt online besteld en betaald met een kredietkaart, maar het wordt niet geleverd ondanks pogingen om contact op te nemen met het bedrijf (inactieve website en een niet langer toegewezen telefoonnummer). De oorzaak is veel later bekend: faillissement.

Volgens de **ombudsman consumenten** maakt het faillissement een einde aan de bemiddelingsprocedure, aangezien het faillissement een gerechtelijke procedure is. Voor een terugbetaling moet de consument dan contact opnemen met de aangewezen curator (met name via regsol.be).

- Problematisch in de postsector is het aantal gevallen van **DEFINITIEF VERDWENEN PAKKETTEN ZONDER DAT HET POSTBEDRIJF DAAR EEN VERKLARING VOOR HEEFT**. Vaak geeft het postbedrijf de klant als antwoord dat geen onderzoek mogelijk is omdat het pakket niet traceerbaar is. Dat argument wordt door het postbedrijf ingeroepen, zelfs wanneer het pakket wel degelijk kan worden getraceerd. Blijkbaar kunnen ook traceerbare pakketten spoorloos verdwijnen in het postcircuit, zonder dat het postbedrijf hier een verklaring voor kan geven. Volgens de ombudsman post moet de postoperator een pakket kunnen lokaliseren dat van de normale weg is afgeweken. Fouten bij de pakketbezorging kunnen dit probleem soms gedeeltelijk verklaren.

Het verdwijnen van pakketten kan ook worden verklaard op het moment van uitreiking. Zo hoeft voor vele pakketten niet afgetekend te worden, ze mogen direct op de brievenbus gedeponereerd worden (als ze te groot zijn), onbeheerd worden achtergelaten op de drempel van de voordeur of in de tuin, of nog, worden uitgereikt aan een ander persoon die aanwezig is op het aangeduide adres, of aan een buur. Hoofddoel van het postbedrijf is, de pakketten in de mate van het mogelijke te kunnen uitreiken bij de eerste poging. Ook de bezorging van pakketjes aan het verkeerde adres is problematisch. De **ombudsman postsector** stelt: als een bestemming verklaart dat hij zijn pakket niet ontvangen heeft, kan hij dit niet te goeder trouw bewijzen, en evenmin kan het postbedrijf het tegendeel bewijzen. Het is dan ook cruciaal dat een pakket op een correcte en veilige manier wordt aangeboden.

Dat gezegd zijnde, blijven de moeilijkheid om een klacht in te dienen bij de klantendienst als bestemming van een pakket (of zelfs een brief) en vooral het gebrek aan bevredigende verklaringen voor frustratie zorgen: ontoegankelijkheid van de dienst; onjuiste of onvoldoende informatie; automatisch standaardantwoord dat men contact moet opnemen met de afzender (webshop) om de klacht af te handelen, zonder zelfs maar eerst naar het pakket te zoeken in het bpost-netwerk; op die manier blijft men in rondjes lopen. Ter illustratie volgend voorbeeld. In het geval van pakketten waarvoor geen handtekening voor ontvangst vereist is, kan de

consument niet bewijzen dat hij het pakket niet heeft ontvangen. Het postbedrijf kan ook niet bewijzen dat het pakket is uitgereikt, aangezien de gegevens ingevoerd in de e-tracker geen "bewijsmiddel kunnen vormen zoals aangegeven in de algemene voorwaarden met betrekking tot de online "track & trace-dienst". De consument wordt vervolgens doorverwezen naar de afzender, die zich zal baseren op de gegevens van de e-tracker, als argument om niet te moeten tussenkomen en geen vergoeding te moeten toekennen. De consument verliest daardoor het vertrouwen.

1.2.2 Vertraging bij de levering van het goed of de verlening van de dienst

- Het **NIET NALEVEN VAN DE OVEREENGEKOMEN LEVERINGSTERMIJNEN VAN HET AL DAN NIET ONLINE AANGEKOCHTE GOED** is zorgwekkend. Zo wordt bijvoorbeeld een bestelling (kledingkast) gedaan bij het bedrijf, alsook een betaling, met beloofde levering binnen 8 tot 9 weken. Er is vertraging, en om die te verantwoorden voert het bedrijf een productieprobleem aan, en een nieuwe levertijd van 6 weken wordt vastgesteld. Vervolgens continu uitstel van de levering tot later. Een ander voorbeeld, in het geval van een online aankoop waar de website duidelijk aangeeft: levering de volgende werkdag. De consument krijgt het goed echter pas 4 werkdagen na bestelling. Hij is niet tevreden omdat hij net dat bedrijf had gekozen omwille van de snelle levertijd en bovendien biedt het bedrijf hem geen financiële compensatie. Het bedrijf in kwestie toont aan dat de bestelling wel degelijk op de volgende werkdag is verzonden, zoals aangekondigd in de advertentie, en acht zich niet verantwoordelijk voor de vertraging in de levering. Het wordt toegerekend aan derden, die verantwoordelijk zijn voor het leveringstraject. Er wordt ook geen financiële compensatie aangeboden, omdat in de algemene verkoopvoorwaarden van het bedrijf wordt bepaald dat elke levering plaatsvindt binnen een termijn van maximaal 40 dagen na het sluiten van het contract.

De **ombudsmannen consumenten en handel** achten het in deze beide gevallen belangrijk, dat het bedrijf de overeengekomen leveringstermijnen nakomt. Volgens de wet moet de onderneming de goederen binnen 30 dagen leveren, tenzij partijen een andere termijn overeenkomen. Is het bedrijf niet in staat te leveren op het afgesproken tijdstip, of binnen 30 dagen, dan moet de consument het bedrijf eenmalig opdracht geven om de levering binnen een andere termijn te verrichten. Als het bedrijf nog steeds niet levert, heeft de consument het recht om de overeenkomst op te zeggen, met onmiddellijke terugbetaling van alle bedragen die hij op grond van de overeenkomst heeft betaald. Wat de financiële compensatie betreft, zijn de ombudsmannen bovendien van mening dat dit een commerciële geste is die het bedrijf al dan niet kan doen. Ten slotte wijzen zij erop dat de verzending van goederen op risico van het bedrijf is, tenzij het vervoer gebeurde op een door de consument gekozen manier. Het risico van verlies of beschadiging van de goederen wordt pas overgedragen op de consument zodra de consument de goederen fysiek in ontvangst neemt of bij aflevering van de goederen aan de vervoerder die niet de door het bedrijf gekozen vervoerder is.

- In de luchtvaartsector kan **VERTRAGING IN DE AFLEVERING VAN INGECHECKTE BAGAGE** een probleem vormen wanneer schadevergoeding wordt gevraagd. Zo was de passagier (die naar een seminarie ging) nadat hij klacht had ingediend bij de passagiersdesk en een dossiernummer kreeg, gedwongen om nieuwe kleren en basisbenodigdheden te kopen. Zijn bagage werd uiteindelijk 2 uur voor zijn terugkeer naar België aan hem teruggegeven. De passagier vroeg de luchtvaartmaatschappij de kosten te vergoeden die hij als gevolg van het incident had gemaakt. De luchtvaartmaatschappij wees alle verantwoordelijkheid af en stuurde hem door naar de luchthaven omdat de vertraging in de levering van de bagage te wijten zou zijn aan een storing bij de bagageafhandelaar.
- Ook nog in de luchtvaartsector, zijn **VLUCHTVERTRAGINGEN BIJ VERTREK OF AANKOMST** problematisch, omdat luchtvaartmaatschappijen vaak weigeren om passagiers te vergoeden.

Volgens de **ombudsman consumenten** geldt dat, in het licht van Verordening 261/2004 en de jurisprudentie van het HJEU (op grond van artikel 7 van de verordening), passagiers recht hebben op compensatie voor vertraagde vluchten, evenals voor geannuleerde vluchten, behalve in geval van buitengewone omstandigheden (weersomstandigheden, stakingen, onvoorziene storingen, enz.). Zoals hierboven vermeld, roepen luchtvaartmaatschappijen al te gemakkelijk overmacht in, zonder concreet bewijs te leveren.

1.2.3 Pakketten van buiten de EU in het kader van e-commerce

- In de **postsector** is er ook ontevredenheid over de inkleding van pakketten uit landen buiten de EU. Het douane-agentschap van bpost komt hier bijzonder in het vizier. De aanrekening van douanekosten, btw en andere administratieve kosten verrast. De meeste online bedrijven vermelden deze kosten niet eens, of blijven zeer vaag. De trage verwerkingstijd bij de inklaringsprocedure is ook een terugkerende klacht. Volgens de **ombudsman postsector** moeten de communicatieprocedures van de douane-agentschappen aan de postbedrijven worden geoptimaliseerd, aangezien zij de douaneformaliteiten in verband met de ontvangst van pakketten van buiten de EU voor hun rekening nemen. Het is ook nodig, zoals de EU-wetgeving voorschrijft, dat de onlineplatforms voor de verkoop van producten binnen de EU aangeven uit welk land de goederen zullen worden verzonden als er douanerechten verschuldigd zijn en, waar mogelijk, hoeveel deze kosten bedragen. Maar de vraag is, hoe verplichten we hen?

De mogelijkheid om online te kopen, heeft geleid tot een toename van het aantal pakketten uit Aziatische landen (en vooral China), die ook in België voelbaar is. Dit fenomeen is echter niet specifiek voor België en geldt voor de hele EU. Bij dergelijke aankopen onderschat de klant de risico's verbonden aan het transport van de gekochte goederen of is hij slecht geïnformeerd: (1) indien de Chinese afzender (zoals vaak het geval is) voor de goedkoopste verzendwijze kiest, zijn de postdiensten niet aansprakelijk in geval van een incident; (2) als het pakket de ontvanger niet bereikt of beschadigd raakt, moet de klant (bestemming) zich wenden tot de verkoper (afzender) om vergoeding of vervanging van het pakket te eisen, aangezien het Europese consumentenrecht moeilijk afdwingbaar is wanneer een aankoop (B2C) wordt gedaan in een land buiten de EU en al helemaal niet wanneer een aankoop (C2C) wordt gedaan in een land buiten de EU ; (3) hoewel in geval van fouten tijdens het vervoer de bestemming soms aanspraak kan maken op een vergoeding op basis van de buitencontractuele aansprakelijkheid, moet worden opgemerkt dat de postale vergoedingen meestal veel lager zijn dan de vergoedingen waarin het consumentenrecht voorziet; (4) de inklaringskosten zijn soms hoger dan de waarde van het aangekochte goed. Uit enquêtes blijkt dat kopers soms denken een bestelling te plaatsen op een (schijnbaar) Europees online platform, terwijl de verzending van het pakket vanuit een land buiten de EU gebeurt; (5) heel veel van deze pakketten worden verkeerd of niet geleverd. Uit onderzoek blijkt dat sommige afzenders hetzelfde trackingnummer doorgeven aan verschillende bestemmingen, dat sommige pakketten nooit het land van aankoop verlaten of dat de waarde die op het verzendlabel van het pakket staat vermeld, niet overeenstemt met het bedrag op de factuur, dit om douanekosten te ontlopen. Volgens de **ombudsman postsector** blijft het voor dergelijke aankopen van essentieel belang om goed geïnformeerd te zijn.

2. Verkoop- en marktpraktijken van ondernemingen

2.1 Enkele cijfers

Problemen in verband met handels- en verkooppraktijken van ondernemingen worden aangekaart in de verslagen van de ombudsmannen handel, energie en consumenten.

In het verslag van de **ombudsman consumenten** van 2019 wordt bevestigd dat voor het derde jaar op rij opnieuw de “diensten betreffende onderhoud en reparatie van de woning” (loodgieterij, metselwerk, onderhoud van tuinen en zwembaden, centrale verwarming, enz.) categorie nummer 1 is wat betreft het aantal klachten.

In het verslag van de **ombudsman energie** wordt gepreciseerd dat de klachten voornamelijk verband hielden met betwistingen over: verkoop- en marktpraktijken van energieleveranciers (20,5%), meterproblemen (16%), prijstransparantie (12,8%), betalingsproblemen bij de betaling van energiefacturen (12,5%), facturatieproblemen (12,4%), problemen bij verandering van leverancier (8,9%). De overige klachten (zie p.19).

2.2 Soorten terugkerende klachten

2.2.1 Hersteldiensten (dringende interventies)

- Vaak liggen **OVERDREVEN HOGE PRIJZEN** en een **GEBREK AAN PRECONTRACTUELE INFORMATIE EN DEGELIJKE VOORAFGAANDELIJKE INLICHTINGEN** aan de basis van het geschil. De overeenkomst komt veelal telefonisch tot stand zonder dat er voorafgaandelijk een offerte aan de consument werd overgemaakt. De meeste consumenten zijn eveneens niet op de hoogte van, of worden niet afdoende gewezen op de hogere weekendtarieven (consumenten, p.34). Daarnaast onderschatten consumenten vaak de aard van het probleem evenals de inspanningen op vlak van tijd en benodigd materiaal die nodig zijn om het probleem te verhelpen, met een hoge factuur tot gevolg.

Volgens de **ombudsman consumenten** moet de overheid dus alle partijen beter informeren over het belang van precontractuele afspraken en de gevaren van snelle, telefonische afspraken.

- Een bekend bedrijf dat in Vlaanderen opereert en misbruik maakt van de kwetsbare positie van de consument die dringend een loodgieter nodig heeft om een herstelling te laten uitvoeren. Door het ingeven van een aantal zoektermen in een zoekmachine op het web (bijvoorbeeld “loodgieter Aalst”, “loodgieter Leuven”) komt men snel terecht bij een van de vele websites van bedrijven, waar een zonaal nummer op vermeld staat, om te indruk te geven dat het bedrijf in kwestie gevestigd is in de buurt waar de consument woont, terwijl niets minder waar is. De loodgieters zijn dan wel snel ter plaatse, maar spreken geen woord Nederlands en rommelen wat aan het probleem om de indruk te geven dat ze het loodgietersprobleem kennen. Daarna leggen ze een gepeperde factuur voor, die onmiddellijk en contant dient betaald te worden.

Volgens deze ombudsman werden deze praktijken al gemeld aan de Economische Inspectie, maar het bedrijf slaagt er telkens in om door de mazen van het net te glijpen.

2.2.2 Verkoop van tweedehands voertuigen

HET VERZWIJGEN, OP HET MOMENT VAN DE TRANSACTIE, VAN EEN DEEL VAN DE REPARATIES DIE AAN HET VOERTUIG MOETEN WORDEN UITGEVOERD is problematisch, omdat het geschil vaak verzandt in een woord-tegen-woorddiscussie. Wanneer de koper de aldus verzwegen herstellingen moet laten uitvoeren en de verkoper verzoekt om de prestatie in natura te vergoeden, of om het gekochte tweedehandsvoertuig volledig terug te betalen, staat hij voor een muur, temeer daar de aankoopfactuur hem wordt overhandigd in een taal (in dit geval het Nederlands) die hij niet begrijpt. De verkoper wil de herstelling niet uitvoeren, of, als hij na veel aandringen tot terugbetaling akkoord gaat, wil het volledige aankoopbedrag niet terugbetalen. De **ombudsman consumenten** pleitte hier voor een volledige terugbetaling, en geen gedeeltelijke. Dit werd ook verkregen.

2.2.3 Promotionele acties (online verkoop)

Bij onlineverkoop kan het **PRIJSVERSCHIL VAN DE PROMOTIONELE ACTIE** over een bepaalde periode de consument misleiden en hem doen geloven dat hij op dat moment een gouden zaak gedaan heeft. Zo wordt bijvoorbeeld op de website van de handelaar het product aangeprezen tegen een stunts prijs van 483 EUR en wanneer de consument zich hiervoor bij openingstijd naar een fysieke winkel van de handelaar begeeft, vertelt de verkoopster, die haar computer raadpleegt, dat de prijs van het betrokken product is gestegen naar 599 EUR, wat neerkomt op een prijsstijging van 24%. Het bedrijf argumenteert, dat de laagste prijs werd gegarandeerd in functie van de concurrentie, gedurende de hele periode xx, maar dat zodra een promotie bij een concurrent beëindigd wordt, het bedrijf zich op de nieuwe prijszetting richt. De consument stelt deze praktijken aan de kaak als misleidende reclame en eist een terugbetaling van het prijsverschil.

Voor de **ombudsman handel** is het belangrijk, dat de klant duidelijk wordt geïnformeerd over zijn aankoop en de daaraan verbonden voorwaarden, vooraleer wordt overgegaan tot enige betaling. Die voorwaarden mogen hem niet misleiden en aanzetten om een aankoop te doen. De ombudsman benadrukt ook dat de koper hier verantwoordelijkheid draagt; hij moet aandachtig lezen wat de voorwaarden zijn en hoe deze ingevuld moeten worden om van het aanbod te kunnen genieten. Hij raadt aan om realistische voorwaarden te hanteren en die voorwaarden duidelijk zichtbaar en leesbaar weer te geven.

2.2.4 Markt- en verkooppraktijken : alle klachtensoorten (sector energie)

Het merendeel van de klachten in de energiesector betreft **DE ENERGIELEVERANCIERS**. Die zorgen voor ontevredenheid bij de klanten. Hun markt- en verkooppraktijken blijven een hardnekkig probleem dat jaar na jaar erger wordt. Enerzijds betreft het hier vooral energieleveranciers die op zoek zijn naar nieuwe klanten via verkopen buiten de onderneming of op afstand. Anderzijds, en meer specifiek, is er één welbepaalde leverancier die opvalt omdat die ervoor gekozen heeft om zich niet te engageren tot het naleven van eerlijke handelspraktijken zoals omschreven in [het Akkoord "De consument in de vrije elektriciteits- en gasmarkt"](#).

De **ombudsman energie** pleit hier voor een verbod op bepaalde verkooppraktijken, zeker wanneer het gaat om verkopen aan de deur bij kwetsbare consumenten zoals ouderen, mindervaliden en kansarmen. Voortaan is dergelijk verbod mogelijk op grond van richtlijn 2019/2161, artikel 3.2 ervan.

Dit kan best worden geïllustreerd met enkele voorbeelden uit het verslag van de ombudsman energie:

- **ONGEWENSTE VERANDERING VAN LEVERANCIER.** Dit soort klachten is sinds 2015 in stijgende lijn. Dit gebeurt bijvoorbeeld wanneer, voor huishoudelijke energiecontracten, de herroepingstermijn van 14 kalenderdagen niet wordt gerespecteerd door de nieuwe leverancier of wanneer er geen onderliggend contract daadwerkelijk ondertekend of bevestigd is door de eindafnemer. Dergelijke ongewenste wissels doen zich ook regelmatig voor bij professionele energiecontracten.
- **FACTURATIE VAN EEN VERKAPTE VERBREKINGSVERGOEDING** aan de klant die vervoegd zijn energiecontract beëindigt en naar een andere leverancier overstapt. Dergelijke vergoeding wordt bijvoorbeeld aangerekend door een vaste vergoeding voor een volledig jaar te factureren op de slotfactuur in plaats van deze vaste vergoeding enkel aan te rekenen voor de duur van de werkelijke levering van elektriciteit en/of aardgas zoals vermeld op de slotfactuur. Artikel 18, §2/3 van de wet betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt schrijft evenwel voor, dat 'geen enkele vergoeding' mag worden aangerekend voor huishoudelijke klanten en kmo's die van leverancier veranderen, op voorwaarde dat ze een opzegtermijn van 1 maand naleven. Dit is dus in strijd met de wetgeving en betekent volgens de ombudsman een financiële drempel voor klanten die voor het einde van hun energiecontract van leverancier willen veranderen. Concreet betekent dit dat klanten soms meer dan 100 euro moeten betalen wanneer zij veranderen van leverancier. Daarom werd bij de Ondernemingsrechtbank te Brussel een rechtsvordering tot collectief herstel ingediend. Het aantal benadeelde consumenten wordt geraamd op meer dan 40.000!
- **HET AANBIEDEN VAN KORTINGEN BIJ HET AANGAAN VAN HET ENERGIECONTRACT, WAARBIJ DEZE KORTINGEN SLECHTS WORDEN TOEGEKEND BIJ HET AFLOPEN VAN HET ENERGIECONTRACT.** Bij vervoegd vertrek of voortijdige opzegging krijgt de klant de korting niet.

De **ombudsman energie** wees erop dat de wettelijke bepaling erin voorziet, dat "geen enkele vergoeding" mag worden aangerekend in geval van verandering van leverancier voor huishoudelijke klanten en kmo's, op voorwaarde dat men een opzegtermijn van 1 maand naleeft. Ook werd een rechtsvordering tot collectief herstel ingesteld.
- **GEBREK AAN TRANSPARANTIE VAN DE ENERGIEPRIJZEN.** De onduidelijkheid van de energieprijzen neemt met het jaar toe. Dat komt onder meer doordat leveranciers niet altijd het goedkoopste tarief aan hun klanten aanbieden, ondanks het feit dat het Consumentenakkoord vraagt, om de klant jaarlijks mee te delen welke tariefformule de goedkoopste is volgens zijn verbruik.

3. De facturatie

3.1 Enkele cijfers

De facturatie is een transversale problematiek, die in de verslagen van de ombudsmannen consumenten, telecom, energie en handel wordt aangekaart.

Het verslag van de **ombudsman consumenten** onderscheidt twee problematische situaties bij de facturatie:

- de ongerechtvaardigde factuur: die vormt de 4de belangrijkste categorie van klachtendossiers, met 320 dossiers in 2019²;
- de onjuiste factuur: die vormt de 6de belangrijkste categorie van klachtendossiers, met 263 dossiers³.

Beide probleemcategorieën zijn in 2019 in stijgende lijn. [Zie pp.9 en 28]

Het verslag van de **ombudsman telecom** vermeldt dat de facturatie 41,12 % van de dossiers B2C vertegenwoordigt in 2019 (d.i. 5793 klachten). [Zie p.15]

In het verslag van de **ombudsman energie** wordt uitgelegd dat de facturatieproblemen goed zijn voor 1.991 klachten op het totaal van 7.055 klachten van allerlei aard⁴. [Zie pp. 2, 3 en 19] De klachten over de facturatie betreffen:

- voor 12,5 %, de betaling van energiefacturen (dus voorschotfacturen, afrekeningen en slotfacturen, enz.): De klachten hebben betrekking op afbetalingsplannen, (uitblijven van) terugbetalingen, administratieve kosten, betaling via domiciliëring, waarborgregelingen, enz.;
- voor 12,4 %, de facturatie op zich: Het gaat bijvoorbeeld om het gebrek aan facturen, laattijdig opgemaakte of verstuurd facturen, de onduidelijkheid van het facturatieproces ingevolge opeenvolgende (correctie)facturen. In dit laatste geval kunnen de klachten te maken hebben met het feit dat er geen of laattijdig facturen worden opgestuurd, met een probleem van opvolging van de facturen, of omdat het proces van opeenvolgende betalingen of terugbetalingen voor de consument onduidelijk of onbegrijpelijk is geworden. Die klachten hebben doorgaans te maken met een laattijdige of verkeerde administratieve, technische of boekhoudkundige verwerking van facturatiegegevens zoals klanten- en metergegevens⁵.
- voor 8,9 %, de veranderingen van leverancier: zoals ongewenste leverancierswissels en de aanrekening van vaste vergoedingen voor een volledig (eerste) leveringsjaar wanneer het energiecontract vervroegd wordt beëindigd⁶.

² In 2018 stond de ongerechtvaardigde factuur op de 5de plaats, voor een totaal van 284 dossiers.

³ In 2018 stond de onjuiste factuur op de 9de plaats, voor een totaal van 157 dossiers.

⁴ De Ombudsdienst legt uit dat de problemen rond de betaling van energiefacturen, het gebrek aan duidelijkheid van energiefacturen of het tarifair contract verband houden met het uitsluitend federale bevoegdheidsdomein.

⁵ Ter illustratie licht de Ombudsdienst toe dat hier het grote aandeel opvalt van een welbepaalde energieleverancier, die door een nieuw facturatiesysteem en achterliggende IT-problemen er niet in slaagt om tijdig of correcte facturen op te maken met gevolgen die zich ook uiten in de voormelde klachtencategorieën over betalingsproblemen (uitblijven van terugbetaling van tegoeden) en prijstransparantie (berekening van voorschotfacturen). [Zie p.28]

⁶ Zie *supra*, pp. 7-8.

Uit dit verslag blijkt bovendien dat het merendeel van de klachten (64,2 %) betrekking had op energiefacturen voor elektriciteit en aardgas. Slechts 5,6 % van de klachten betrof enkel aardgas, terwijl 27,4 % uitsluitend elektriciteit betrof. 204 klachten (2,9 %) hadden geen betrekking op elektriciteit of aardgas, maar op andere diensten of goederen zoals water, petroleumproducten, dienstverlening op het vlak van energiebesparing, onderhoud of herstel van verwarmingstoestellen, zonnepanelen. [Zie p.18]

De **ombudsman handel** bundelt in zijn verslag de facturatie-dossiers en de dossiers rond schuldinvordering. Onder die categorie vallen 33 dossiers, op een totaal van 380, dus een verhouding van 9 %. Dat toont een lichte daling ten opzichte van 2018. De ombudsman licht toe dat net zoals vorige jaren, ook hier de vaststelling geldt dat geschillen m.b.t. onterechte facturatie in de meeste gevallen geregeld worden in de onderhandelingsfase zodra de communicatie tussen de partijen is hersteld. [Zie pp. 20 en 21]

3.2 Soorten terugkerende klachten

3.2.1 Diensten door derden die worden aangerekend op de factuur

In de **telecomsector** kunnen de kosten voor diensten geleverd door derden worden aangerekend, en die gefactureerde kosten worden hoe langer hoe vaker betwist door de klanten.

De klachten in verband met dit probleem kunnen in twee categorieën worden opgesplitst: de door derden geleverde en door de consument gevraagde betalende diensten, die echter gepaard gaan met agressieve en onethische handelspraktijken, en de ongevraagde diensten geleverd door derden.

- **Gevraagde betalende diensten door derden**

In het verslag van de **ombudsman telecom** is sprake van **17 JAAR AANHOUDENDE KLACHTEN** over de aanrekening van kosten voor de "diensten door derden" (ook wel "third party services" genoemd)⁷. Het verbruik van dergelijke diensten verschijnt weliswaar op de facturen van de telecomoperatoren maar deze worden niet door hen uitgebaat. In 2019 liepen bij de ombudsman telecom 730 klachten binnen over dergelijke problemen. [Zie pp. 66 e.v.]

Deze diensten kunnen grosso modo in 3 categorieën worden onderverdeeld:

- **premium sms**: 166 disputen in 2019. Het betrof vooral quizzes, horoscoopdiensten, dating en dergelijke. De diensten gekoppeld aan de verkorte nummers 9599, 9989, 9772, 9336, 9997, 9737 en 9636 veroorzaakten in 2019 de meeste klachten. In de meeste gevallen werden zowel de verzonden als de ontvangen sms'en aangerekend aan de klant ("*reversed billing*").
- **M-commerce (of "mobile commerce")**: De Ombudsdienst werd 445 keer gecontacteerd omwille van betwisting van deze kosten en dergelijke betwistingen nemen de jongste jaren steeds toe. Ze impliceren het bestellen van producten of (abonnements)diensten via de smartphone en hebben veelal betrekking op games, sportuitslagen, en erotiek⁸.
- **oproepen naar consultelnummers (090x-nummers)**: In 2019 werden 119 verzoeken om bemiddeling ingediend. Het zijn vooral horoscoop- en astrologiediensten die vaak opduiken in dergelijke klachten en waar vaak dubieuze of zelfs frauduleuze praktijken worden blootgelegd⁹.

⁷ Verslag 2019 van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, pp. 66 e.v.

⁸ Vooral de diensten 'Demon Games', 'LiveFootball.tv', 'Wister', 'Veedz', 'Fuzeforge' en 'Phonecrush' doken vaak op.

⁹ Voor een meer gedetailleerde analyse van de problematiek van 090xxx-oproepen, zie hoofdstuk 7 van het jaarrapport 2019 van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie.

De **ombudsman telecom** benadrukt in zijn verslag dat ondanks het initiatief tot zelfregulering van de sector van dergelijke betalende diensten (de GOF-richtlijnen¹⁰), hij jaar na jaar honderden klachten bleef ontvangen over de aanrekening van diensten door derden. De graduele aanscherping van deze vorm van autoregulering enerzijds, en de creatie van wettelijke bepalingen anderzijds, leidden weliswaar tot een afname van dergelijke schokkende situaties, maar toch moeten we anno 2019 vaststellen dat het aantal betwiste aanrekeningen nog verder aangroeit en tot de belangrijkste thema's blijft behoren die in ombudsklachten aan bod komen.

De verdeling van de ombudsklachten over de verschillende telecomoperatoren blijkt zeer onevenwichtig te zijn. Van de 730 klachten die in 2019 werden ingediend, werden er 590 gericht tegen een gekende operator (waarvan het merendeel betreffende M-commerce en, in mindere mate, sms-premiumdiensten). Het aandeel klachten tegen die operator binnen het totaalpakket aan geschillen over diensten door derden nam overigens gevoelig toe, namelijk van 67% in 2018 tot 80% in 2019. De andere operatoren lieten daarentegen in 2019 een afname optekenen van het aantal ombudsklachten over de aanrekening van deze diensten.

- **Ongevraagde betalende diensten door derden**

Het verslag van de **ombudsman telecom** vermeldt dat de Ombudsdienst in 2019 meer dan 120 klachten ontvangen werden betreffende een M-commerce-abonnementsdienst, en 70 andere betreffende een gelijkaardige dienst¹¹, waarbij alle klagers beweren deze dienst niet (bewust) te hebben besteld¹² en die allemaal van een welbepaalde firma afkomstig zijn. Alle klachten, op één na, werden gericht tegen dezelfde telefoonoperator. [Zie pp. 68-69] Wanneer de klant merkt dat deze kosten op zijn telefoonfactuur zijn aangerekend, contacteert hij zijn telecomoperator, die hem nagegoeg altijd doorverwijst naar de dienstenaanbieder. Sommige klanten weigeren om contact op te nemen met een firma die hen volkomen onbekend is, of stellen vast dat deze firma slecht of zelfs niet bereikbaar is (noch telefonisch noch via mail), anderen klagen erover dat er een taalbarrière is. De Ombudsdienst fungeert in dergelijke gevallen als laatste redmiddel¹³ Eénmaal de zaak in handen is van de Ombudsdienst, start de telecomoperator alsnog een onderzoek op bij de dienstenaanbieder¹⁴. In de meeste gevallen leidt de operator uit de antwoordelementen van de provider af dat deze een inbreuk pleegde tegen het regelgevend kader, ofwel dat de provider niet tijdig een antwoord bezorgt op de vragenlijst, waarna in beide gevallen de operator meestal beslist om de betwiste bedragen kwijt te schelden. Op basis van de getuigenissen van de talrijke klagers blijkt dat de betrokken provider een te agressieve klantenwerving hanteert¹⁵.

¹⁰ Gedragscode "richtlijnen voor GSM Operators'Forum".

¹¹ De eerste betreft een dienst die toegang biedt tot een collectie van online spelletjes, waarbij een bedrag van 3,99€ per week wordt aangerekend tot de klant zich uitschrijft, en de tweede betreft een factuur van 4,99€ voor een dienst 'LiveFootball'.

¹² Ter illustratie, vermeldt het verslag het voorbeeld van een onterechte factuur voor diensten geleverd door derden, namelijk 'LiveFootball.tv', voor een bedrag van € 4,99. De klager licht toe: "Wij zijn niet eens voetballiefhebbers en weten absoluut niet vanwaar dit komt. We hebben het nummer 0800 20 567, dat op de Proximus-factuur vermeld stond, gebeld maar kregen enkel wachtmuziek te horen. Daarom hebben we Proximus zelf gecontacteerd, maar zij hadden hier niets mee te maken en hebben ons aangeraden de Ombudsman telecommunicatie in te schakelen. Volgens de operator heeft mijn man waarschijnlijk onwetend per ongeluk op zijn gsm iets aangeklikt. Mijn man zou niet weten wat dat kan zijn, want is heel voorzichtig. "

¹³ Gezien het relatief lage betwiste bedrag is het ondenkbaar dat de klager zich zal wenden tot een gerechtelijke instantie.

¹⁴ Het betreft een gestandaardiseerde vragenlijst die wordt verzonden naar de dienstenaanbieder, met de bedoeling te achterhalen of de GOF-reglementering werd nageleefd.

¹⁵ Een simpele klik op een online reclamebanner van deze diensten volstond om een betalend abonnement te activeren.

Een simpele klik op een online reclamebanner van deze diensten volstond om een betalend abonnement te activeren. Dit zou alvast verklaren waarom de klagers unaniem beweren zich geenszins bewust te zijn van een bestelling van deze diensten.

De Ombudsdienst ontving gelijksoortige klachten in verband met betalende premium sms-diensten waarvoor de gebruiker de inschrijving van deze diensten in vraag stelt. Uit meerdere klachten blijkt eveneens dat men moeilijkheden ervaart om zich uit te schrijven.

In verband met deze praktijken stelt de **ombudsman telecom** vast, dat hoewel zij instaan voor de facturatie en de inning van de bedragen, de telecomoperatoren, (hier dus voornamelijk één welbepaalde) al te vaak de boot afhouden en in onvoldoende mate passende oplossingen aanbieden. In het kader van de ombudsklacht gebeurt een dergelijk onderzoek wel, hetzij soms te oppervlakkig. Niet zelden dient de operator tijdens de bemiddeling gewezen te worden op een tekort aan bewijzen of op één of meerdere fundamentele inbreuken tegen de reglementering. In de meeste gevallen leidt dit alsnog tot een schadeloosstelling voor de klager, die uiteindelijk genoegdoening krijgt dankzij de tussenkomst van de **ombudsman telecom**. Een en ander neemt niet weg dat een structurele oplossing voor deze hardnekkige problematiek al vele jaren uitblijft.

Het valt ook op dat de klager niet systematisch wordt geïnformeerd over de mogelijkheden tot blokkering van dit soort betaaldiensten in eerste lijn.

Vooraf één welbepaalde operator beschermt als facturerende operator zijn klanten onvoldoende tegen dubieuze betalende diensten, die zonder hun medeweten geactiveerd werden¹⁶. De **ombudsman telecom** hoopt, dat de bewuste operator de noodzakelijke maatregelen zal nemen die structureel moeten leiden tot minder betwistbare aanrekeningen voor diensten door derden.

3.2.2 Transparentie van de factuur

Zoals hierboven¹⁷ uitgelegd, stelt de **ombudsman consumenten** vast dat **EEN ENORM AANTAL GESCHILLEN BETREKKING HEBBEN OP DE FACTURATIE VAN TARIEVEN EN KOSTEN DOOR DE HERSTELLINGSDIENSTEN**. Zo beveelt de ombudsman de overheid sterk aan, om via informatiecampagnes te wijzen op het belang van gedetailleerde facturen en het risico op oneerlijke handelspraktijken. [Zie p. 34]

De **ombudsman energie** kent eveneens een **GROOT AANTAL KLACHTEN OVER DE TRANSPARANTIE VAN PRIJZEN EN TARIEVEN** (12,8 % van alle soorten klachten). Nogal wat problemen doen zich voor bij de communicatie of berekening van voorschotfacturen, van kortingen op de energieprijzen en van vaste vergoedingen die al dan niet voor een volledig eerste (gestart) leveringsjaar worden aangerekend. De Ombudsman beveelt eveneens aan de communicatie van prijsinformatie en –wijzigingen te verbeteren, vooral bij de (stilzwijgende) verlenging of hernieuwing van energiecontracten.

¹⁶ Het ziet er naar uit dat de overige telecomoperatoren de samenwerking met uitbaters wiens betalende diensten te veel klachten veroorzaakten, hebben herbekeken, met een positieve evolutie op het vlak van beroepsklachten tot gevolg.

¹⁷ Zie *supra*, punt 2.2., pp. 6-7.

4. De contractuele kwesties

4.1 Enkele cijfers

Contractuele kwesties komen terug in de verslagen van de ombudsmannen consumenten, energie, telecom, postsector en ombudsfin.

In het verslag van de **ombudsman consumenten** is sprake van 174 ontvangen klachten in verband met de ontbinding van het contract (deze thematiek belandt op de 8ste plaats op 10) en wordt de eenzijdige verbreking van een contract onder de systematische problemen voor 2019 gerangschikt.

Ook de **ombudsman energie** registreert geschillen betreffende contractuele kwesties, en een permanente toename van de klachten rond betalingsproblemen (toename met bijna 25 %). Het gaat om geschillen over afbetalingsplannen, (uitblijven van) terugbetalingen, administratieve kosten, betaling via domiciliëring, waarborgregelingen, (dreiging met) opzegging van energiecontract of afsluitingen ingevolge wanbetaling (12,5%). Er wordt in dat verslag echter geen verdere uitleg gegeven over de daaraan verbonden klachten.

De **ombudsman telecom** stelt vast dat de contractuele kwesties 23,14% van de in 2019 ingediende klachten vertegenwoordigen, m.a.w. 3.703 klachten waarvan 3.212 vanwege consumenten. Dat betekent percentsgewijs een lichte toename (23,14 % tegen 22,10 % in 2018). Deze problematiek blijft de 2de belangrijkste klachtencategorie sinds 2018.

Tot slot verklaart **ombudsfin** dat hij 289 ontvankelijke klachten over kredieten heeft ontvangen (waarvan 159 voor consumentenkrediet en 130 voor hypothecair krediet), waardoor het voor de consument het 2de belangrijkste thema is van de 1196 ontvankelijke klachten. Dit aantal is sinds 2015 in stijgende lijn. [Zie p. 34]

4.2 Soorten terugkerende klachten

4.2.1 Eenzijdige verbreking van het contract

Volgens de **ombudsman consumenten** ontstaan heel veel geschillen¹⁸ omdat **CONSUMENTEN DE MECANISMEN VOOR CONTRACTVERBREKING NIET KENNEN**. Ze zijn zich onvoldoende bewust van het bindende karakter van overeenkomsten en dat een (kosteloze) verbreking maar gerechtvaardigd is wanneer kan worden aangetoond dat de onderneming de overeenkomst niet heeft gerespecteerd. De eis tot een kosteloze verbreking van de overeenkomst is niet zelden onredelijk en wordt vaak ingegeven door een subjectieve, persoonlijke, beleving die onvoldoende door objectieve feiten wordt ondersteund. Vaak zijn geschillen - omwille van steevast geloof in het eigen gelijk met een recht op ontbinding van de overeenkomst - reeds zodanig gepolariseerd, dat in zulke dossiers een positieve uitkomst meestal moeilijk te bereiken valt. Als aandachtspunt beveelt de **ombudsman consumenten** een blijvende voorlichting aan over het bindende karakter van overeenkomsten en over het gevaar van eenzijdige ontbinding. Consumenten moeten er op gewezen worden dat het (laten) ontbinden van een rechtsgeldig contract altijd de laatste stap is in het geschilproces en dat voorzichtigheid dus geboden is.

¹⁸ In eerdere jaarverslagen illustreerde de COD dit soort klachten met geschillen over crèches of fitnesscentra, maar er zijn natuurlijk tal van voorbeelden van andere diensten en contracttypes. (sic)

4.2.2 Verlenging of hernieuwing van het energiecontract

Volgens de ombudsman energie is het **GEBREK AAN TRANSPARANTIE VAN DE ENERGIEPRIJZEN**¹⁹ **TE WIJTEN AAN DE MANIER WAAROP ENERGIECONTRACTEN WORDEN VERLENGD OF HERNIEUWD** een bron van zorg. Als consumenten bijvoorbeeld een voordelig contract hebben afgesloten bij een energieleverancier (bijvoorbeeld via een groepsaankoop), heeft de leverancier de mogelijkheid om na de einddatum van de overeenkomst en bij gebrek aan uitdrukkelijke instemming van de klant met een nieuw voorstel van leveringsovereenkomst, het energiecontract te hernieuwen aan het goedkoopste equivalent product. In het Consumentenakkoord staat hierover het volgende, onder punt 2.3.4.: *“Enkel wanneer in deze fase het goedkoopste equivalent product uit de portefeuille van de energieleverancier wordt voorgesteld, mag er in de communicatie over het meest voordelige equivalent product worden gesproken. Enkel wanneer het voorgestelde product het goedkoopste van de markt is, mag het worden voorgesteld als het goedkoopste product.”* Deze voorwaarde wordt echter lang niet altijd in acht genomen door de energieleverancier. De **ombudsman energie** legt uit dat de communicatie van prijsinformatie en -wijzigingen beter kan, vooral bij de (stilzwijgende) verlenging of hernieuwing van energiecontracten. [Zie pp. 26 en 67]

4.2.3 Specifieke geval van de financiële sector: kwesties betreffende de kredieten

Ombudsfin stelt dat de 289 consumentenklachten over krediet als volgt kunnen worden samengevat:

- Consumentenkrediet (159 klachten) waaronder:
 - Registratie Nationale Bank (48);
 - Inhoud contract en contractsluiting (20);
 - Afrekening (18);
- Hypothecaire kredieten (130) waaronder:
 - Afrekening (16);
 - Toekenningsprocedure (duurtijd, ...) (14);
 - Weigering (13);
 - Inhoud contract en contractsluiting (13). [Zie pp.14 en 15]

Er wordt in dat verslag echter geen verdere uitleg gegeven over de daaraan verbonden klachten. Ombudsfin zou daarom kunnen worden gevraagd dit te verduidelijken, want hoewel hij de aandacht vestigt op bepaalde soorten problemen, onderbouwt hij deze niet in zijn verslag.

5. Bevoegdheden van de ombudsmannen

De belangrijkste terugkerende kwesties in de verslagen van de ombudsmannen, zoals hierboven uiteengezet, houden onlosmakelijk verband met de ontvankelijkheid van de bij hen ingediende klachten. De tarieven voor ontvankelijke dossiers zijn zeer ongelijk tussen de verschillende ombudsdiensten.

¹⁹ Zie *supra*, p.8.

5.1 Enkele cijfers

Ombudsfin licht toe dat er van de in 2019 ingediende klachten 75,4% niet ontvankelijk werden verklaard²⁰. [Zie p.7] Hij stelt een sterke toename vast van het aantal ingediende aanvragen (+20.8% t.o.v. 2018). De aanvragen ingediend door consumenten zijn toegenomen (+22,7%), evenals hun ontvankelijkheid (+29.9%). Het aantal aanvragen van ondernemingen daalt lichtjes (-9%), evenals hun ontvankelijkheid, die in 2019 nog 27% bedraagt (-22.9%). Deze percentages blijven echter vrij laag in vergelijking met andere ombudsmannen. [Zie p.11] In de loop van 2019 werd een tevredenheidsenquête gehouden, maar die had enkel betrekking op cliënten met een “afgehandelde” ontvankelijke klacht. Ombudsfin constateerden een algemene tevredenheidsgraad van 67,97% (met een deelnamepercentage van 36,01%). [Zie pp. 9 en 10]

De **ombudsman handel** noteert een daling van het aantal ontvankelijke dossiers in 2019. Er waren 50% niet-ontvankelijke dossiers in 2019 (in 2018 was dat 52%). [Zie p.13]

De **ombudsman consumenten** noteert dat 39% van de residuaire dossiers²¹ niet ontvankelijk zijn. [Zie pp. 8 en 20] De Ombudsdienst noteert een vermindering van het aantal niet-ontvankelijke residuaire dossiers. Hij geeft te kennen dat hij zich in 2019 ten doel had gesteld deze statistieken beter te begrijpen. In samenwerking met de KUL en de Erasmus Universiteit Rotterdam is een online enquête uitgevoerd onder consumenten die een dossier hadden ingediend bij de Consumentenombudsdienst, maar die werd niet volledig ingevuld, waardoor de COD het dossier als niet-ontvankelijk heeft moeten afsluiten. De resultaten van het onderzoek zijn hier beschikbaar: www.law.kuleuven.be/pub/nl/bestanden/fr-enquetejuillet-2019-final.pdf.

De **ombudsman energie** registreert 59% niet-ontvankelijke klachten in 2019, wat neerkomt op een toename t.o.v. 2018²².

De **ombudsman telecom** merkt een lichte daling op van het aantal ontvankelijke klachten in 2019, m.a.w. 11,56% van het aantal niet-ontvankelijke klachten (9.96% in 2018). Hij registreert 88,19% ontvankelijkheid bij niet-professionele klagers, waar dat in 2018 90,39% was. [Zie p. 21]

De **ombudsman postsector** noteert 57.58% niet-ontvankelijke aanvragen voor bemiddeling. Hij legt uit dat sinds 2018 het aantal niet-ontvankelijke dossiers gevoelig gestegen is, wat zorgwekkend is. [Zie pp. 8, 10 en 12]

5.2 Redenen van onontvankelijkheid

De redenen van onontvankelijkheid van dossiers zijn specifiek voor elke ombudsman. Het merendeel van die redenen is over de hele lijn terug te vinden in de rapporten. Desalniettemin hebben sommigen hun eigen specifieke kenmerken en overlappen andere elkaar.

²⁰ 3.840 niet-ontvankelijke klachten op een totaal van 5.093. In 2018 bedroeg het percentage niet-ontvankelijke dossiers 74.7% (zie [jaarverslag 2018 van Ombudsfin](#)).

²¹ De residuaire dossiers van de COD zijn dossiers die niet kunnen worden doorgestuurd naar een andere gekwalificeerde entiteit, en die dus door de COD zelf moeten worden behandeld.

²² Tegen 55% in 2018. [Zie [Verslag van 2018](#), p.38]

5.2.1 Overzicht

Voor een beter overzicht wordt in de tabel op de volgende pagina een uitsplitsing gegeven volgens reden van ontvankelijkheid van de dossiers. (In het rood de belangrijkste kwesties voor elke ombudsman, in het groen de andere).

Redenen van ontvankelijkheid van de klachten	Ombudsfin ²³	Ombudsman handel ²⁴	Ombudsman consumenten ²⁵	Ombudsman energie ²⁶	Ombudsman telecom ²⁷	Ombudsman postsector ²⁸
1) Klacht nog niet ingediend bij de andere partij	69,30%	0 (1 klacht)		23,8% ²⁹	58,93%	87%
2) Niet bevoegd	12,08%	5%	8,13%	Volgend punt	9,55% ³⁰	4%
3) Andere niet identificeerbare partij	11,67%				0	
4) Andere niet aangesloten/geregistreerde partij	4,38%	41%				
5) Verzonnen/kwetsende/eerovende klacht	0	1%			0,15%	1% ³¹
6) Behandeling zou de goede werking van de ombudsman ernstig ondermijnen	0				0	
7) Onvolledige/opgegeven klacht /abandonnée		27%	60,45%	0,4%	20,79%	7%
8) Ontvankelijkheidsdrempel		14%				
9) Klacht ingetrokken vóór het ontvankelijkheidsonderzoek		9%		3,1%		
10) Klacht reeds behandeld door de dienst of door een andere gekwalificeerde entiteit		2%	1,13%			
11) Verzoeker handelt beroepshalve		1%				
12) Ombudsdienst enkel in kopie/ingelicht over de klacht bij de onderneming			14,24%	69,7%		
13) Faillissement van de onderneming			11,24%			
14) Er is (reeds) een gerechtelijke procedure geweest	0,65%		2,26%	2,7%	2,50%	
15) Anonieme klacht			1,63%		0	
16) Ongegronde klacht			0,45%			
17) Klacht over feiten van meer dan een jaar geleden	0,10%		0,45%	0,2%	3,38%	
18) Privéconflict					2,06%	
19) Onduidelijke klacht					1,98%	
20) Buitenlandse operatoren					0,59%	

²³ Zie p. 7. Daar komt nog eens 1,82% van de klachten bij die om een combinatie van redenen niet ontvankelijk zijn.

²⁴ Zie p. 15.

²⁵ Zie p. 21.

²⁶ Zie pp. 38-39.

²⁷ Zie p. 22.

²⁸ Zie p. 10. Daar komt nog eens 1% van de klachten bij die niet ontvankelijk zijn omdat ze vragen om verzoeken om inlichtingen zijn.

²⁹ Er werden geen stappen ondernomen bij het energiebedrijf of daarvoor kon geen voldoende bewijs worden aangebracht.

³⁰ Daar komt nog eens 0,07% bij van de klachten wegens "buiten bevoegdheid".

³¹ Met inbegrip van de klachten 'buiten termijn'.

5.2.2 Elementen die uit deze tabel naar voor komen

Hoewel er overeenkomsten zijn, zijn de redenen van onontvankelijkheid zeer verschillend van de ene ombudsdienst tot de andere. Van de ongeveer twintig redenen van onontvankelijkheid is de meest terugkerende reden, dat de klacht nog niet bij de andere partij (meestal het bedrijf) werd ingediend.

In dat geval verklaart **Ombudsfin** dat de contactgegevens van de bevoegde dienst aan de verzoeker werden bezorgd.

Wat de voorbarige klachten betreft, constateert de **Ombudsman postsector** dat in de voorbije twee jaar de klagers hun klacht eerst voorlegden aan de Ombudsdienst, zonder het postbedrijf vooraf te contacteren. Dit is volgens hem grotendeels het gevolg van de ontoegankelijkheid van de klantendienst van sommige postbedrijven, zoals hierboven uitgelegd.

Voor de **ombudsman consumenten** is het onvolledige karakter van de klacht de belangrijkste reden van onontvankelijkheid. Om een dossier als volledig te kunnen beschouwen moet er nu minstens een verklaring worden voorgelegd dat de consument gepoogd heeft het geschil zelf bij te leggen met de onderneming, waarin ook de identiteit van de onderneming alsook een duidelijke omschrijving van de klacht wordt opgegeven. In sommige gevallen is ook andere informatie noodzakelijk, zoals een aankoopbewijs bij een garantiwestie of een kopie van het contract bij een eenvoudig contractueel geschil. De Dienst beoordeelt de volledigheid van het dossier hier dus op discretionaire doch ruimdenkende wijze. In navolging van de bevindingen van de online enquête is de Consumentenombudsdienst een meer directe en persoonlijke aanpak gaan hanteren. Hij kan voortaan de consumenten opbellen om samen te bekijken hoe en of het dossier kan worden vervolledigd. Die aanpak is arbeidsintensief, maar vertaalt zich toch in een vermindering van het aantal onontvankelijke dossiers. Die persoonlijke meer empathische aanpak zal worden voortgezet, en werd in de loop van 2020 geformaliseerd via een nieuw [Procedurereglement](#).

De **Ombudsman handel** is de enige die een ontvankelijkheidsdrempel hanteert. De klachten zijn niet ontvankelijk als ze betrekking hebben op een bedrag onder 25€. In dergelijke gevallen verwijst de Ombudsman de klacht door naar de handelaar met het verzoek een oplossing te vinden buiten het kader van de Ombudsman. Dat creëert een probleem in termen van toegankelijkheid van de dienst voor alle consumenten. Bovendien is er geen automatische filter ingebouwd in het online klachtenformulier. Het is dan ook niet altijd evident om de ontvankelijkheid op basis van dit criterium vast te stellen. Welk bedrag wordt immers in rekening genomen? Het volledige bedrag dat door de consument werd betaald? De waarde van het betrokken artikel? De waarde van de promo? Door dergelijke ontvankelijkheids criterium te hanteren is een willekeurige interpretatie niet uitgesloten. Het Secretariaat van de Ombudsman wenste deze lacune op te vullen. Na overleg met het Toezichtcomité werd beslist om de ontvankelijkheid te bepalen in functie van het effectief door de consument betaalde bedrag. Op die manier kan het ontvankelijkheidsonderzoek van de dossiers eenduidig en consequent gebeuren. Daarnaast heeft het Secretariaat opgemerkt dat consumenten met een klacht die onder deze ontvankelijkheidsgrens viel, zich vaak hulpeloos en vooral machteloos voelden tegenover de betrokken onderneming. Na overleg met de Raad van Bestuur en het Toezichtcomité werd daarom beslist om elke klacht, ook deze met een waarde onder 25€, in behandeling te nemen en door te sturen naar de onderneming met het verzoek de Ombudsman op de hoogte te brengen van het eventuele verdere gevolg. Zo kan de Ombudsman erop toezien dat elke klacht behandeld wordt door de ondernemingen. Het enige verschil voor deze dossiers ligt in het feit dat beslist werd geen verzoener aan te stellen voor deze niet ontvankelijke klachten. Aangezien een geschil tussen een consument en onderneming in 70% van de gevallen opgelost wordt in de onderhandelingsfase, kan ervan uitgegaan worden dat deze aanpak de meeste consumenten zal verder helpen. Blijft het probleem onopgelost, dan raadt de ombudsman de consument aan de handelspraktijk te signaleren bij het meldpunt voor consumenten. [Zie p. 31]

De **ombudsman energie** vermeldt afzonderlijk voor welke klachten hij niet bevoegd is. Dat zijn er 1.086, wat 15,4% van de klachten vertegenwoordigt. Hij is niet bevoegd omdat de klacht betrekking had op:

- de exclusief gewestelijke bevoegdheden inzake elektriciteit en aardgas. Die klachten worden doorgestuurd naar de bevoegde Waalse gewestelijke Ombudsdienst voor Energie (SRME) opgericht door de Waalse regulator CWaPE (222 klachten) of naar de Geschillendienst van de Brusselse energieregulator BRUGEL (43 klachten). De klachten over uitsluitend Vlaamse aangelegenheden worden door de Ombudsdienst zelf behandeld en afgesloten met verwijzing naar de bevoegde Vlaamse energieregulator VREG (476 klachten);
- de marktpraktijken van sommige leveranciers. Die meldingen werden gestuurd naar de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie (19 klachten) als het algemene meldingen betref van bijvoorbeeld verkooppraktijken waarbij in de melding (nog) geen benadeelde eindafnemer werd meegegeven;
- de bevoegdheid van andere federale of gewestelijke (ombuds)diensten (54 klachten, waarvan er 42 werden doorgestuurd naar de Consumentenombudsdienst);
- meldingen en vragen om informatie (174 dossiers) over de elektriciteits- en aardgasmarkt maar ook over dienstverleners zoals organisatoren van groepsaankopen en over andere producten en diensten (petroleum, installatie van zonnepanelen, water, riolering, huurproblemen...).

De **ombudsman consumenten** verklaart dan weer over zowel verplichte als facultatieve weigeringsgronden te beschikken. Bij de facultatieve weigeringsgronden heeft de COD marge om het dossier te beoordelen. Deze marge wordt erg ruim ingevuld; het doel is steeds de consument zo goed mogelijk te helpen. Het betreft met name de volgende gronden:

- de klacht werd meer dan een jaar geleden bij de betrokken onderneming ingediend;
- de behandeling van het geschil kan de effectieve werking van de Consumentenombudsdienst ernstig in het gedrang brengen;
- de klacht werd niet voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming ingediend.

Wat betreft de verplichte weigeringsgronden, gaat het over:

- klachten die verzonden, kwetsend of eerrovend zijn;
- klachten die anoniem worden ingediend of wanneer de tegenpartij niet is of kan worden geïdentificeerd;
- klachten die reeds door een gekwalificeerde entiteit werden behandeld óók indien ze ginds niet ontvankelijk werden verklaard;
- klachten die de regeling van een geschil beogen die reeds het voorwerp uitmaken of hebben uitgemaakt van een vordering in recht.

5.3 Procedurele heterogeniteit

De procedures toegepast door de ombudsmannen blijken zeer heterogeen te zijn. Zo zijn er bijvoorbeeld verschillen:

- qua toegankelijkheid: gratis of tegen vergoeding voor de consument. Alle in dit document onderzochte ombudsmannen bieden hun diensten gratis aan. Dit is echter niet het geval voor andere diensten, zoals de buitengerechtelijke beslechting van geschillen.

Dit is bijvoorbeeld het geval voor de [Geschillencommissie Reizen](#), die de verzoekende partij 50€ procedurekosten aanreken, of voor de [Verzoeningscommissie Bouw](#), die een vast bedrag van 332.75€ incl.btw. aanreken voor elke partij voor het eerste plaatsbezoek van de deskundige-verzoener, alsook nog andere bijkomende kosten.

- qua resultaat van de bemiddeling: dwingend of niet-dwingend. De **ombudsman handel** stelt bijvoorbeeld dat zodra het verzoeningsvoorstel aanvaard is, het bindend is voor de partijen³², terwijl dit niet het geval is in de aanbevelingen en adviezen geformuleerd door de **ombudsman consumenten** [zie p. 13], **ombudsfin**³³ [zie p.42], de **ombudsman energie**³⁴, de **ombudsman postsector**³⁵ en de **ombudsman telecom**³⁶ [Zie p. 95].
- qua al dan niet verplichte deelname aan de bemiddeling voor de onderneming: **ombudsfin** stelt bijvoorbeeld dat de financiële sector zich inzet om actief deel te nemen aan de ingevoerde procedure.

Deze procedurele heterogeniteit tussen de entiteiten verdient op zijn minst een grondig debat. [Zie p. 5 van het verslag van de **ombudsman consumenten**].

³²<https://www.ombudsmanvoordehandel.be/nl/klachten/procedure>.

³³ Uitgezonderd de adviezen betreffende de basisbankdiensten, die bindend zijn.

³⁴<https://www.ombudsmanenergie.be/nl/faq>.

³⁵ <http://www.smspo.be/GetDocument.aspx?forObjectID=2417&lang=fr> .

³⁶ Uitgezonderd in geval van een aanbeveling die uitvoerbaar wordt voor de onderneming, overeenkomstig artikel 12 van het Procedurereglement.