

# Jaarverslag Belmed 2020

Cijferanalyse van de Belmed-aanvragen uit 2020



FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie

Vooruitgangstraat 50  
1210 Brussel  
Ondernemingsnr: 0314.595.348

-  ○ 0800 120 33 (gratis nummer)
-  ○ [facebook.com/FODEconomie](https://facebook.com/FODEconomie)
-  ○ [@FODEconomie](https://twitter.com/FODEconomie)
-  ○ [linkedin.com/company/fod-economie](https://linkedin.com/company/fod-economie) (tweetalige pagina)
-  ○ [instagram.com/fodeconomie](https://instagram.com/fodeconomie)
-  ○ [youtube.com/user/FODEconomie](https://youtube.com/user/FODEconomie)
-  ○ <https://economie.fgov.be>

Verantwoordelijke uitgever:  
Séverine Waterbley  
Voorzitter van het Directiecomité  
Vooruitgangstraat 50  
1210 Brussel

Internetversie

# Inhoud

Inhoud .....	0
1. Introductie.....	1
1.1. Wat is Belmed?.....	1
1.2. Voor welke geschillen kan Belmed gebruikt worden? .....	1
1.3. Voor welke geschillen kan Belmed niet gebruikt worden? .....	1
2. Globale resultaten .....	2
2.1. Evolutie bezoekersaantallen 2018 - 2020.....	2
2.2. Bezoekers per taalgroep.....	2
2.3. Bezochte Belmed-pagina's per taal .....	3
2.4. Totaal aantal aanvragen 2020 versus 2019 .....	3
2.5. Aanvragen per taal.....	5
2.6. Business-to-consumer versus business-to-business .....	5
2.7. Aanvragen per verkoopmethode.....	5
2.8. Dossierstatussen .....	6
3. Economische sectoren en geschilcategorieën .....	7
3.1. Aanvragen per economische sector.....	7
3.2. Aanvragen per economische subsector .....	7
3.3. Aanvragen per categorie van geschil .....	8
4. Belmed-partners .....	9
4.1. Aanvragen per partner.....	9
4.2. Doorverwijzingen tussen partners .....	10
5. Bijlagen .....	12
5.1. Aanvragen per economische subsector – volledige tabel .....	12
5.2. Aanvragen per economische subsector – Consumptiegoederen .....	14
5.3. Aanvragen per economische subsector – Financiële diensten.....	14
5.4. Aanvragen per economische subsector – Vervoerdiensten .....	15
5.5. Aanvragen per economische subsector – Vrijetijdsdiensten.....	15
5.6. Aanvragen per economische subsector – Postdiensten en elektronische communicatie	15
5.7. Aanvragen per economische subsector – Algemene klantendiensten .....	15
5.8. Aanvragen per economische subsector – Energie en water.....	16
5.9. Aanvragen per economische subsector – Gezondheid.....	16
5.10. Aanvragen per economische subsector – Onderwijs .....	16
5.11. Doorverwijzingen van dossiers in 2020.....	17

# 1. Introductie

## 1.1. Wat is Belmed?

Belmed is een platform voor de buitengerechtelijke beslechting van commerciële geschillen. Het omvat een informatief gedeelte over minnelijke geschillenregeling (reglementering, tips, vormen van geschillenregeling, veelgestelde vragen, succesverhalen ...) en een beveiligd gedeelte voor het indienen van een bemiddelingsaanvraag.

Via het beveiligde gedeelte kan de aanvrager in alle vertrouwelijkheid een aanvraagformulier invullen. Afhankelijk van de keuzes die de aanvrager maakt (sector, probleem, taal, geografisch gebied), bepaalt de tool de potentiële partners die voor zijn probleem geschikt zijn: de aanvrager heeft toegang tot hun presentatiefiches en heeft een idee van het minimumtarief dat kan worden aangerekend. Als de aanvrager een keuze maakt, wordt zijn aanvraag vervolgens automatisch en in alle veiligheid aan de ad-hocpartner doorgegeven. De partner ontvangt dan een waarschuwing per e-mail en kan de aanvraag bekijken, nagaan of hij bevoegd is en vervolgens de nodige contacten leggen om zijn tussenkomst toe te lichten. Als de partijen daarmee instemmen, zet hij zijn werkzaamheden voort totdat hij de aanvraag kan afsluiten met een status en een datum.

De FOD Economie staat in voor de technische werking van het platform, maar heeft geen zicht op de identiteit van de partijen, noch op de inhoud van de aanvragen. De FOD eerbiedigt dus het privé-karakter van de persoonsgegevens en de vertrouwelijkheid van de procedure van minnelijke schikking.

De tool werd gelanceerd in 2011 en vervolgens in 2018 verbeterd om hem nog gebruiksvriendelijker te maken voor zowel de aanvrager als de partners: de tool is momenteel dus in gebruik in versie 2.0.

## 1.2. Voor welke geschillen kan Belmed gebruikt worden?

Voor elk commercieel geschil tussen een consument die in de Europese Unie woont en een onderneming (business to consumer) of tussen ondernemingen onderling (business to business). De onderneming moet zijn ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen.

Enkele voorbeelden:

- Verkoop van consumptiegoederen (meubilair, huishoudtoestellen, nieuwe technologieën, tweedehandsvoertuigen ...);
- Aanbod van diensten aan de consument (verzekeringen, bank, bouw, energie, reizen ...);
- Grensoverschrijdende geschillen tussen een consument die in de Europese Unie woont en een onderneming die is ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen;
- Handelsgeschillen tussen ondernemingen.

## 1.3. Voor welke geschillen kan Belmed niet gebruikt worden?

- Niet-handelsgerelateerde geschillen (zoals geschillen met de fiscus, geschillen over sociale wetten ...);
- Geschillen tussen particulieren.

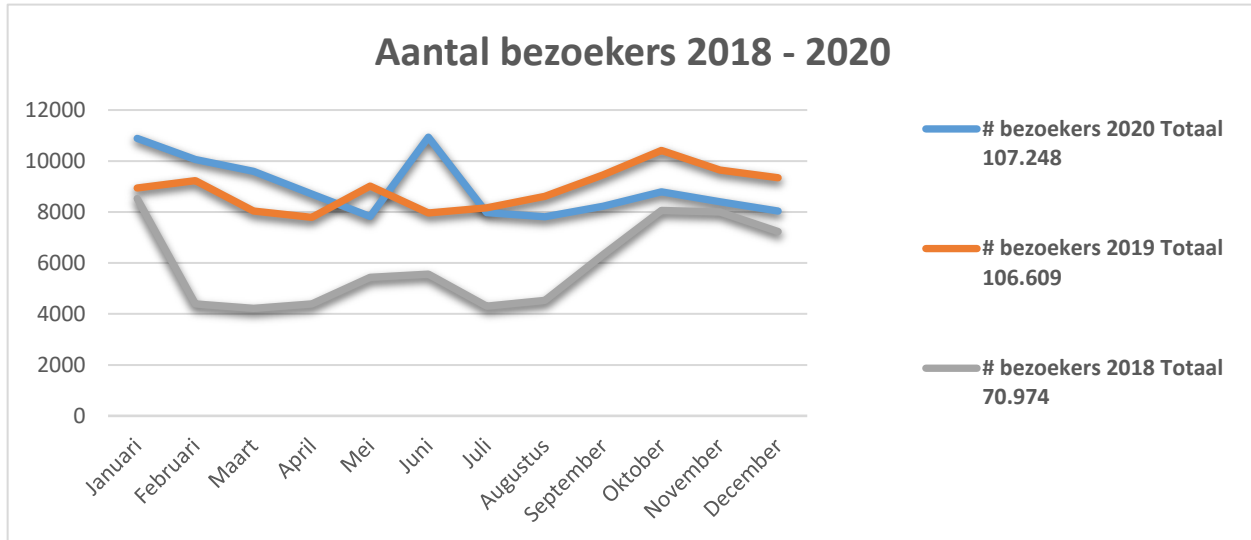
In dit jaarverslag vindt u gedetailleerde statistieken over Belmed voor het jaar 2020.

## 2. Globale resultaten

### 2.1. Evolutie bezoekersaantallen 2018 - 2020

Het totale aantal bezoekers van Belmed bedroeg 107.248 in 2020, ongeveer evenveel als in 2019.

In 2018 bedroeg het bezoekersaantal slechts 70.974. Het aantal bezoekers steeg in 2019 met 50,21 % ten opzichte van het jaar voordien.

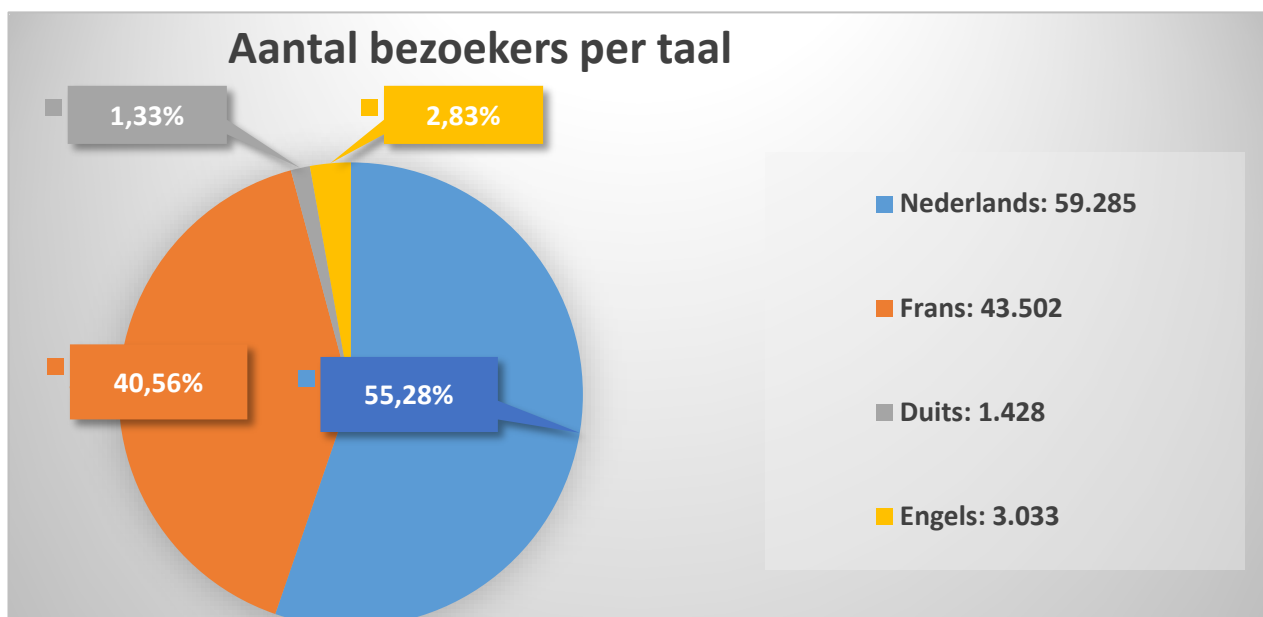


De sterke stijging van het aantal bezoekers in 2019 en 2020 is te danken aan een aanzienlijke toename in het aantal abonnees op de sociale mediakanalen van de FOD Economie. Het gaat dan om Facebook, Twitter en LinkedIn. Op die kanalen werd in 2019 regelmatig gecommuniceerd over Belmed:

- Twitter: 1 keer per maand
- LinkedIn: 1 keer per maand
- Facebook: meerdere keren, maar minder dan 1 keer per maand

### 2.2. Bezoekers per taalgroep

Een kleine meerderheid van 55,28 % van de Belmed-bezoekers is Nederlandstalig. Hoewel Belmed ook beschikbaar is in het Duits en Engels, werden die taalversies slechts in 4,10 % van de gevallen bezocht.



## 2.3. Bezochte Belmed-pagina's per taal

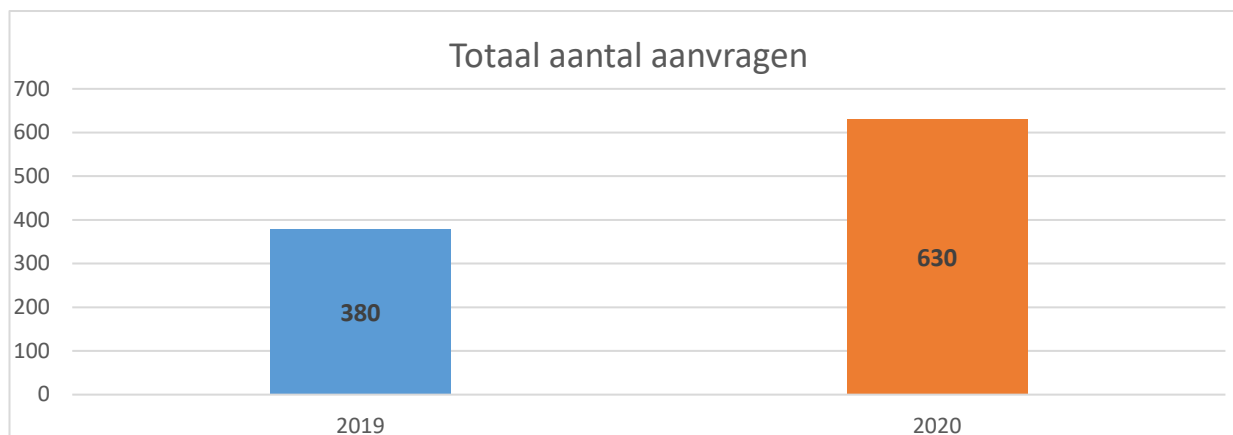
Bezoekers van Belmed bezoeken de website niet enkel om bemiddelingsaanvragen in te dienen, maar ook om zich te informeren. De top 3 van meest bezochte pagina's per taalversie van Belmed 'is de volgende:

1. de pagina over [garantiesgeschillen](#)
2. de pagina met informatie over de werking van de vredegerichten
3. de pagina met [tips en voorbeelden van aangerekende brieven](#) te vinden zijn

Top 3 bezoeken Nederlandstalige (NL) pagina's	% t.o.v. totaal aantal bezochte NL pagina's (85.962)	Top 3 bezoeken Franstalige (FR) pagina's	% t.o.v. totaal aantal bezochte FR pagina's (62.544)
<a href="#">Garantieregeling (12.946)</a>	15,06%	<a href="#">Garantieregeling (7.886)</a>	12,61%
<a href="#">Vrederechters (9.094)</a>	10,58%	<a href="#">Vrederechters (4.739)</a>	7,58%
<a href="#">Alternatieve geschillenregeling (6.571)</a>	7,64%	<a href="#">Raadgevingen - Ingebrekestelling (4.577)</a>	7,32%
<b>Totaal: 28.611</b>	<b>33,28%</b>	<b>Totaal: 17.202</b>	<b>27,50%</b>
Top 3 bezoeken Engelstalige (EN) pagina's	% t.o.v. totaal aantal bezochte EN pagina's (4.338)	Top 3 bezoeken Duitstalige (DE) pagina's	% t.o.v. totaal aantal bezochte DE pagina's (2.038)
<a href="#">Belmed landingspagina (345)</a>	7,95%	<a href="#">Raadgevingen - Ingebrekestelling (407)</a>	19,97%
<a href="#">Raadgevingen - Ingebrekestelling (302)</a>	6,96%	<a href="#">Garantieregeling (157)</a>	7,70%
<a href="#">FAQs (265)</a>	6,11%	<a href="#">Vrederechters (94)</a>	4,61%
<b>Totaal: 912</b>	<b>21,02%</b>	<b>Totaal: 658</b>	<b>32,29%</b>

## 2.4. Totaal aantal aanvragen 2020 versus 2019

In 2020 werden 250 aanvragen meer verzonden dan in 2019, een stijging van 65,79 %. De bezoekersaantallen bleven echter nagenoeg gelijk.



De opvallende toename in Belmed-aanvragen heeft wellicht te maken met een herstructurering van de Belmed-webrubriek in mei 2020. Zo werd:

- de hoofding uitgebreid van "Belmed: onlinebemiddeling" naar "Belmed: onlinebemiddeling van commerciële geschillen";
- overtollige informatie op de landingspagina verwijderd;

- de knop om een aanvraag in te dienen bovenaan de Belmed-webrubriek in een opvallende, blauwe kleur gezet en
- de mogelijkheid om een aanvraag in te dienen op verschillende subpagina's herhaald.

Het resultaat is een eenvoudige, duidelijk gestructureerde webrubriek op de website van de FOD Economie, waarin alle informatie over buitengerechtelijke geschillenregeling is gegroepeerd en waaruit je vanop verschillende subpagina's een aanvraag tot geschillenregeling kan indienen.

## Belmed: onlinebemiddeling van commerciële geschillen

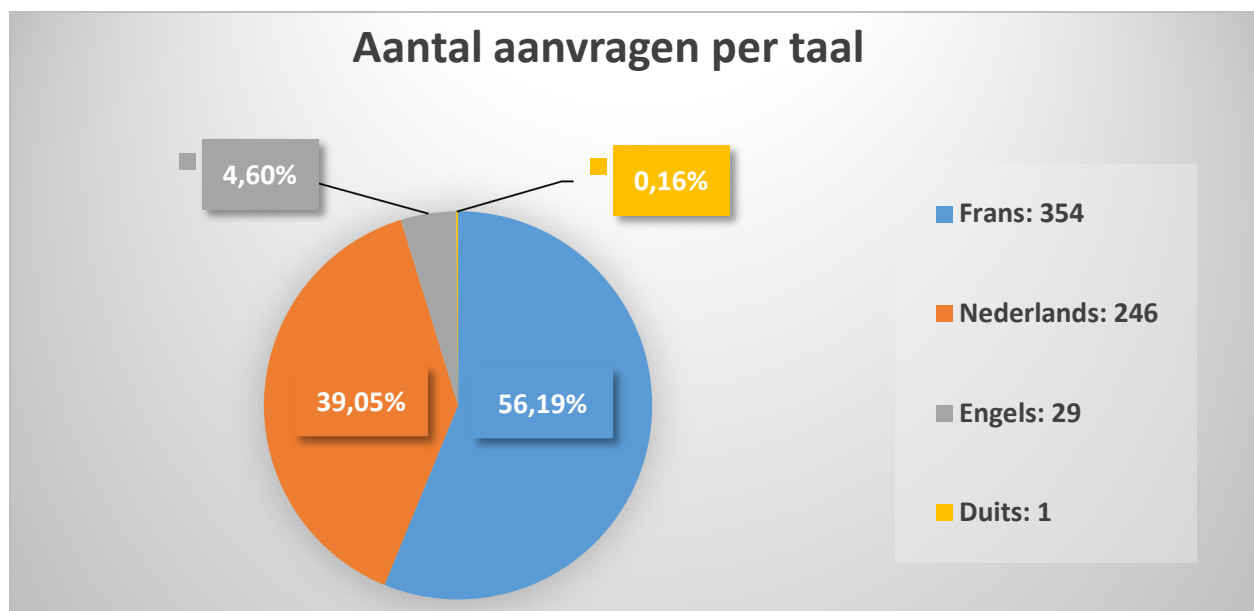


<p>ALTERNATIEVE GESCHILLENOPLOSSING &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bemiddelingsaanvraag</li> <li>• Vormen van geschillenregeling</li> <li>• Wie kan u helpen?</li> </ul> <p>MEER TONEN (6) +</p>	<p>ENQUÊTE &gt;</p>	<p>GEKWALIFICEERDE ENTITEIT WORDEN &gt;</p>
---	---------------------	---



## 2.5. Aanvragen per taal

In 2020 werden 630 aanvragen tot geschillenregeling ingediend via Belmed, waarvan 95,24 % in het Frans of Nederlands.



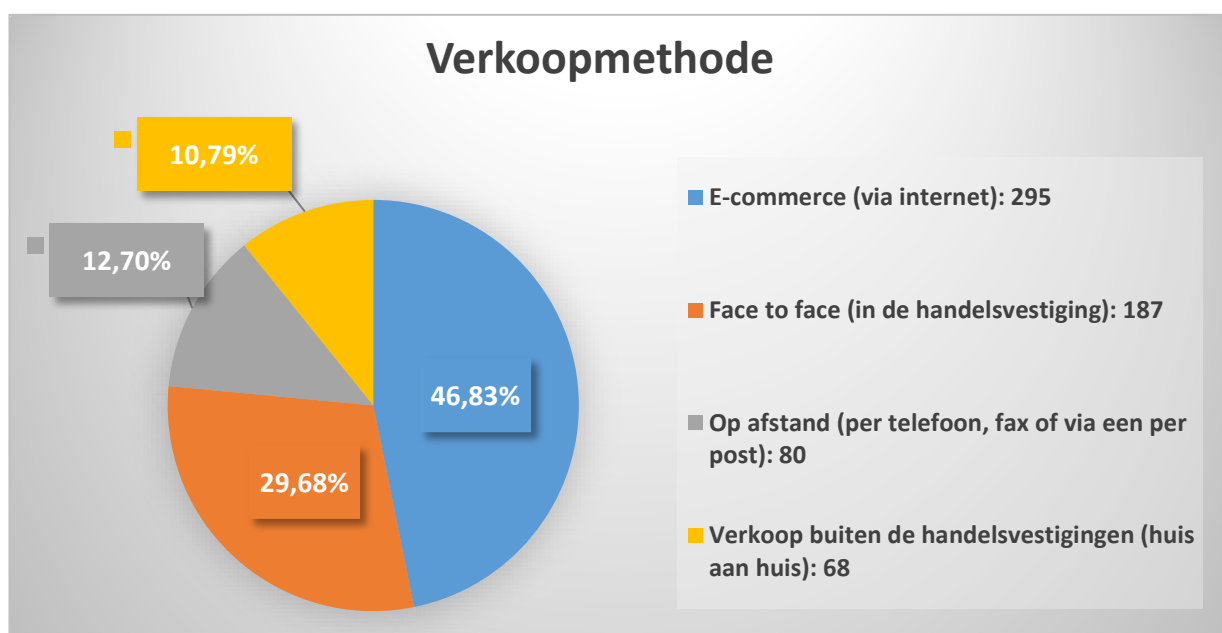
Het is opvallend dat meer Franstalige aanvragen werden ingediend dan Nederlandstalige. Dat is een gegeven dat we doorgaans niet terugzien in de jaarverslagen van bijvoorbeeld Ombudsdiensten. Meestal maken de Nederlandstalige aanvragen daar de meerderheid uit.

## 2.6. Business-to-consumer versus business-to-business

Belmed werd in 2020 hoofdzakelijk gebruikt door consumenten. Ondernemingen hebben de weg naar bemiddeling via Belmed nog niet gevonden. Slechts 8 van de 630 aanvragen, oftewel 1,27 %, ging over b2b-geschillen. Toekomstige promotieacties kunnen daarom nadrukkelijker toegespitst worden op b2b-geschillen.

## 2.7. Aanvragen per verkoopmethode

Via welke verkoopmethode is het commercieel geschil dat aan de basis ligt van een Belmed-aanvraag ontstaan of begonnen? Onderstaande taartdiagram toont meteen het grote belang van e-commerce.





## 2.8. Dossierstatussen

Nieuwe Belmed-aanvragen hebben aanvankelijk steeds de status "Ontvangen". Na de behandeling van een dossier, moet de Belmed-partner in de backoffice een status van afsluiting selecteren. De keuzes zijn als volgt:

- **Afgewezen:** als de aanvraag niet ontvankelijk is, ofwel door de Belmed-partner, ofwel door de tegenpartij wanneer die niet wil deelnemen.
- **Verlaten:** de aanvrager heeft het proces vroegtijdig stopgezet om welke reden dan ook.
- **Doorverwezen:** de partner kan het dossier niet behandelen, maar heeft het rechtstreeks in Belmed aan een andere partner toegewezen.
- **Afgesloten met een akkoord**
- **Afgesloten zonder akkoord**
- **Afgesloten met een advies**

Daarnaast zijn er nog enkele statussen die gedurende de behandeling van een dossier optioneel kunnen worden gebruikt:

- **Ontvankelijk verklaard:** de partner gebruikt die status om de aanvrager te informeren dat hij het dossier kan behandelen.
- **In behandeling:** de partner gebruikt die status om zichzelf en de aanvrager te informeren dat het dossier in behandeling is.

Dossierstatus	Aantal dossiers	%
Afgewezen	198	31,43%
Afgesloten met een akkoord	121	19,21%
Afgesloten met advies	97	15,40%
In behandeling	44	6,98%
Doorverwezen	61	9,68%
Afgesloten zonder akkoord	45	7,14%
Ontvankelijk verklaard	15	2,38%
Ontvangen	21	3,33%
Verlaten	28	4,44%
<b>TOTAAL</b>	<b>630</b>	<b>100%</b>

We zien dat net geen 1 op 3 dossiers uit 2020 werd afgewezen door ofwel de tegenpartij die niet wenste deel te nemen, ofwel de Belmed-partner door niet-ontvankelijkheid. Dat laatste kan vele redenen hebben; een te lage waarde van het geschil, te weinig affiniteit met het technische aspect van een geschil, extra voorwaarden die niet werden vervuld zoals het gebruik van een specifieke verkoopbon, het dossier bevat geen geschil, maar enkel een informatieaanvraag, etc.

Uit het succespercentage (82,89 %) van de dossiers die volledig konden worden behandeld door de partners, blijkt dat in 46,01 % van de gevallen het dossier kon worden afgesloten met een akkoord. In 36,88 % van de gevallen werd er een advies verstrekt en 17,11 procent van de dossiers werd geklasseerd zonder een akkoord tussen de partijen.

Dossierstatus	Aantal dossiers	%

Afgesloten met een akkoord	121	46,01%
Afgesloten met advies	97	36,88%
Afgesloten zonder akkoord	45	17,11%
<b>TOTAAL</b>	<b>263</b>	<b>100%</b>

### 3. Economische sectoren en geschilcategorieën

#### 3.1. Aanvragen per economische sector

28,57 % van de aanvragen gaat over consumptiegoederen (ICT, meubelen, kleding ...). Hieronder gaan we dieper in op de subsectoren.

De categorie "overige" neemt met 1 aanvraag op 5 ook een aanzienlijk deel van de aanvragen voor haar rekening, ondanks het feit dat die restcategorie helemaal onderaan de dropdownkeuzelijst staat. Dat toont aan dat het voor sommige Belmed-gebruikers niet eenvoudig is om de juiste sector te bepalen. Om hen toch aan te moedigen om een preciezere keuze te maken dan "overige", verschijnt in het aanvraagformulier een sensibiliserende boodschap.

<b>Economische sector</b>	<b>Aantal</b>	<b>%</b>
Consumptiegoederen	180	28,57%
Overige goederen en diensten	127	20,16%
Financiële diensten	68	10,79%
Vervoerdiensten	66	10,48%
Vrijetijdsdiensten	59	9,37%
Postdiensten en elektronische communicatie	39	6,19%
Algemene klantendiensten	38	6,03%
Energie en water	33	5,24%
Gezondheid	12	1,90%
Onderwijs	8	1,27%
<b>TOTAAL</b>	<b>630</b>	<b>100%</b>

#### 3.2. Aanvragen per economische subsector

Onderstaande tabel geeft in chronologische volgorde een overzicht van de economische subsectoren waarvoor de meeste Belmed-aanvragen voor buitengerechtelijke geschillenregeling werden ingediend in 2020. De restcategorie "overige goederen en diensten" werd uit de tabel gelaten om een beter beeld te krijgen van het relatieve belang van de verschillende economische subsectoren. Daarnaast werden enkel de economische subsectoren opgenomen waarvoor in 2020 minstens 10 dossiers werden ingediend om de tabel niet eindeloos lang te maken.

<b>Economische subsectoren (exclusief Overige goederen en diensten)*</b>	<b>Aantal</b>	<b>% t.o.v. totaal (503)*</b>
--	---------------	-------------------------------

Luchtvaartmaatschappijen	51	10,14%
Onderhoud en reparatie van de woning	37	7,36%
Financiële diensten - Betaalrekeningen en betaaldiensten	25	4,97%
ICT-goederen (informatie- en communicatietechnologie)	23	4,57%
Meubelen en stoffering	20	3,98%
Grote huishoudelijke apparaten (inclusief stofzuigers en microgolfovens)	17	3,38%
Elektronica (geen ICT of voor recreatie)	16	3,18%
Kleding (inclusief maatkleding) en schoeisel	16	3,18%
Pakketreizen	14	2,78%
Reisbureaus	14	2,78%
Vrijtijdsartikelen (sportartikelen, muziekinstrumenten enz.)	13	2,58%
Hotels en andere vakantieaccommodatie	13	2,58%
Internetdiensten	12	2,39%
Nieuwe auto's	12	2,39%
Financiële diensten - Krediet (met uitzondering van hypotheeken/woningkredieten)	12	2,39%
Financiële diensten - Overige	12	2,39%
Elektriciteit	12	2,39%
Post- en koeriersdiensten	10	1,99%
Gas-Elektriciteit	10	1,99%
<b>TOTAAL</b>	<b>339</b>	<b>67,40%</b>

\* Enkel subsectoren met minstens 10 aanvragen werden opgenomen;

\* Totaal aantal aanvragen exclusief "overige goederen en diensten" bedraagt 503

De tabel toont de sterke spreiding van het aantal aanvragen per economische subsector. Dat blijkt ook uit de totalen van de in de tabel opgenomen subsectoren; slechts 67,40 % van alle ingediende aanvragen zijn opgenomen in de tabel. Naast die 19 subsectoren zijn er immers nog 53 andere subsectoren waarvoor tussen 1 en 10 aanvragen werden ingediend. Anders gesteld: er zijn nog 164 bijkomende dossiers die verspreid zijn over 53 andere economische subsectoren. Een volledige tabel met alle subsectoren is te vinden onder **bijlage 5.11 Aanvragen per economische subsector**.

Bijkomende vaststelling is dat de subsector *luchtvaartmaatschappijen* met 51 dossiers relatief vaak gekozen werd. Hoewel we de inhoudelijke aspecten van de dossiers niet kennen, is het waarschijnlijk dat de COVID19-pandemie daar mee te maken heeft. Door het reisverbod werden heel wat reizen geannuleerd, met de nodige klachten tot gevolg. Meer informatie over dat specifieke onderwerp is te vinden op [de website van de FOD Economie](#).

### 3.3. Aanvragen per categorie van geschil

Bij het indienen van een Belmed-aanvraag, moet de gebruiker ook het *type probleem* aanduiden. Het gaat dan om het onderwerp waarrond het geschil draait, zoals bijvoorbeeld een verkeerde factuur of slecht uitgevoerde dienst.

Voor de Belmedaanvragen uit 2020 zien we dat leveringsproblemen van goederen of het (niet) uitvoeren van diensten bovenaan staan. Gezien meer en meer gekocht wordt via internet, is een toename van klachten rond leveringsproblemen niet verrassend. Onder [punt 2.7](#) zagen we al dat e-commerce veruit de belangrijkste verkoopmethode was bij de Belmed-geschillendossiers.

**Geschilcategorie**

**Aantal %**

Levering van goederen / Verlening van diensten	150	23,81%
Oneerlijke handelspraktijken	104	16,51%
Facturatie en invordering van schulden	83	13,17%
Andere kwesties	80	12,70%
Garantie / wettelijke en commerciële garantie	54	8,57%
Contracten en verkoop	48	7,62%
Kwaliteit van goederen en diensten	51	8,10%
Prijs / tarief	28	4,44%
Verhaalmogelijkheden	14	2,22%
Wijziging van leverancier	9	1,43%
Veiligheid - betreft zowel goederen (inclusief levensmiddelen) als diensten	6	0,95%
Privacy en gegevensbescherming	3	0,48%
<b>TOTAAL</b>	<b>630</b>	<b>100%</b>

## 4. Belmed-partners

### 4.1. Aanvragen per partner

Iets meer dan de helft (24) van de 47 Belmed-partners kon een aanvraag in ontvangst nemen. De grote slokop blijkt [de Consumentenombudsdienst](#) te zijn, met 61,43 % van alle Belmed-aanvragen. Daarna volgt een grotere spreiding.

Belmed-partner	Aantal	%	Gekwalificeerde entiteit
Consumentenombudsdienst	387	61,43%	Ja
Ombudsman in financiële geschillen	46	7,30%	Ja
Ombudsman voor de Handel	36	5,71%	Ja
Ombudsdienst voor Telecommunicatie	34	5,40%	Ja
Geschillencommissie Reizen vzw	23	3,65%	Ja
Ombudsdienst voor Energie	21	3,33%	Ja
Ombudsman van de verzekeringen	15	2,38%	Ja
Verzoeningscommissie AUTOMOTO	15	2,38%	Ja
Europees Centrum voor de Consument (ECC)	9	1,43%	Nee
Ombudsdienst voor de postsector	9	1,43%	Ja
Verzoeningscommissie Bouw vzw	8	1,27%	Ja
LEXALITER	7	1,11%	Nee
Billiet & Co	3	0,48%	Nee
De Ronde Tafel Bemiddeling	3	0,48%	Nee
Belgisch Centrum voor het Beheer van Conflicten (CEBEGECO)	2	0,32%	Nee
Bemiddelingsplatform	2	0,32%	Nee
MEDIATEURS.LEGAL	2	0,32%	Nee

Ombudsman voor de treinreizigers	2	0,32%	Nee
Alexandra Boël	1	0,16%	Nee
Geschillencommissie Meubelen vzw	1	0,16%	Ja
Jean Acolty - Actium Law	1	0,16%	Nee
Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur	1	0,16%	Ja
Ombudsdienst van de advocaten van de Orde van Franstalige en Duitstalige balies	1	0,16%	Ja
Ombudsdienst voor het notariaat	1	0,16%	Ja
<b>TOTAAL</b>	<b>630</b>	<b>100%</b>	<b>Ja: 94,92%</b>

De derde kolom van bovenstaande tabel geeft aan of de Belmed-partner een [gekwalficeerde entiteit voor buitengerechtelijke geschillenregeling](#) is of niet. Is dat niet het geval, dan gaat het om partners die door [de Federale Bemiddelingscommissie](#) een erkenning kregen voor geschillenregeling. Concreet gaat het dan doorgaans om (ex-)advocaten die ook aan bemiddeling doen of personen die in ieder geval een opleiding rond bemiddeling hebben doorlopen.

We zien dat net geen 95 % van alle aanvragen verzonden werden naar gekwalificeerde entiteiten. Gezien zij wettelijk verplicht zijn om voor consumenten ofwel gratis, ofwel tegen een billijke vergoeding te werken<sup>1</sup>, is dat resultaat niet verwonderlijk. De Belmed-gebruiker krijgt in ieder geval, wanneer hij een k Belmed-partner kiest, informatie over de tarieven die de verschillende partners aanrekenen. De top 4 van partners die de meeste Belmed-aanvragen ontvingen, werken allen gratis. Erkende bemiddelaars daarentegen vragen een vergoeding voor hun diensten.

## 4.2. Doorverwijzingen tussen partners

De Belmed-partners beschikken sinds november 2018 over de mogelijkheid om aan hen gerichte aanvragen in de Belmed backoffice door te sturen naar andere Belmed-partners die erkend zijn als [gekwalficeerde entiteit voor buitengerechtelijke geschillenregeling](#). Daardoor moeten die aanvragen niet meteen afgesloten worden, waardoor gebruikers een betere dienstverlening krijgen.

In 2020 werden in totaal 159 dossiers doorverwezen. De volgende tabel geeft weer welke Belmed-partners dossiers hebben doorgezonden en hoe vaak.

Doorverwijzende Belmed-partner	Aantal doorverwezen dossiers	% t.o.v. totaal aantal doorverwijzingen in 2020 (159)
Consumentenombudsdienst	128	80,50%
Ombudsman voor de Handel	16	10,06%
Ombudsdienst voor Verzekeringen	6	3,77%
Europees Centrum voor de Consument België	2	1,26%
Ombudsdienst voor Energie	2	1,26%
Geschillencommissie Meubelen vzw	1	0,63%
Geschillencommissie Reizen vzw	1	0,63%
De Ronde Tafel Bemiddeling	1	0,63%

<sup>1</sup> Wetboek van economisch recht, artikel XVI.25, § 1, 5°

Francesco Perta	1	0,63%
L'Équipage Attitude	1	0,63%
<b>TOTAAL</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>

De Consumentenombudsdienst en de Ombudsman voor de Handel namen meer dan 90 % van de doorverwijzingen voor hun rekening, waarbij ze dossiers vaak naar mekaar doorstuurden. Dat komt omdat de Ombudsman voor de Handel enkel optreedt als de handelaar die betrokken is in het dossier, de Ombudsman erkent en er geregistreerd staat<sup>2</sup>. Zo niet, dan is de Consumentenombudsdienst bevoegd.

Daarnaast blijkt uit de resultaten ook dat er een significante link bestaat tussen de Consumentenombudsdienst (COD) en het Europees Centrum voor de Consument (ECC). De COD stuurde in 2020 28 dossiers door door naar het ECC voor verdere behandeling. Het ECC is immers bevoegd wanneer de onderneming zich in het buitenland bevindt. Hoewel op Belmed het land van de onderneming ingevuld kan worden, waardoor de Consumentenombudsdienst niet langer zichtbaar is als keuzemogelijkheid als dat land niet België is, blijken doorverwijzingen naar het ECC toch nog nodig te zijn. Wellicht is de consument niet altijd in staat het juiste land van de tegenpartij te achterhalen.

Ten slotte blijkt uit de statistieken dat Belmed-partners in 61 dossiers enkel de statussen van dossiers aanpasten naar *doorverwezen*, zonder ook aan te geven naar welke organisaties die dossiers ter behandeling werden doorgegeven. Voor het jaarverslag 2020 werden de betrokken partners gecontacteerd om alsnog te achterhalen wie de ontvangende organisaties waren. Om dat technisch op te lossen, wordt het in de toekomst verplicht om te vermelden naar welke organisatie het dossier doorgezonden wordt als de gebruiker de status *doorverwezen* aanvinkt. Als de organisatie geen Belmed-partner is, verschijnt er een invulveld om de naam manueel in te voeren.

In [bijlage 5.11 Doorverwijzingen van dossiers in 2020](#) werden alle transfertabellen opgenomen die de relaties tonen tussen de doorverwijzende Belmed-partners en de ontvangende organisaties.

<sup>2</sup> <https://www.ombudsmanvoordehandel.be/nl/over-ons/handelaars>

## 5. Bijlagen

### 5.1. Aanvragen per economische subsector – volledige tabel

Subsectoren (zonder restcategorie " <i>Overige goederen en diensten</i> ")	Aantal	%
Luchtvaartmaatschappijen	51	10,12%
Onderhoud en reparatie van de woning	37	7,34%
Financiële diensten - Betaalrekeningen en betaaldiensten	25	4,96%
ICT-goederen (informatie- en communicatietechnologie)	23	4,56%
Meubelen en stoffering	20	3,97%
Grote huishoudelijke apparaten (inclusief stofzuigers en microgolfovens)	17	3,37%
Elektronica (geen ICT of voor recreatie)	16	3,17%
Kleding (inclusief maatkleding) en schoeisel	16	3,17%
Pakketreizen	14	2,78%
Reisbureaus	14	2,78%
Vrijtijdsartikelen (sportartikelen, muziekinstrumenten enz.)	13	2,58%
Hotels en andere vakantieaccommodatie	13	2,58%
Internetdiensten	13	2,58%
Nieuwe auto's	12	2,38%
Financiële diensten - Krediet (met uitzondering van hypotheek/ woningkredieten)	12	2,38%
Financiële diensten - Overige	12	2,38%
Elektriciteit	12	2,38%
Post- en koeriersdiensten	10	1,98%
Gas-Elektriciteit	10	1,98%
Mobiele telefoon	8	1,59%
Kleine huishoudelijke apparaten (inclusief koffiezetapparaten en keukenmachines voor voedselbereiding)	7	1,39%
Overig privévervoer	7	1,39%
Financiële diensten - Betaalrekeningen en betaaldiensten	7	1,39%
Verhuurdiensten	7	1,39%
Diensten in verband met sporten en hobby's	6	1,19%
Overige vrijetijdsdiensten	6	1,19%
Makelaarsdiensten	6	1,19%
Andere energiebronnen	6	1,19%
Gezondheidszorg	6	1,19%
Tweedehands auto's	5	0,99%
Schadeverzekeringen - Gezondheid, ongevallen en overig	5	0,99%
Vaste telefoondiensten	5	0,99%
Medische en andere fysieke hulpmiddelen voor patiënten	5	0,99%
Diensten in verband met vervoersinfrastructuur	4	0,79%

Bouw van nieuwe huizen	4	0,79%
Onderwijsinstellingen	4	0,79%
Talencursussen, rijlessen en andere privélessen	4	0,79%
Onderdelen en accessoires voor voertuigen en andere privévervoermiddelen	3	0,60%
Voedingsmiddelen - Overige	3	0,60%
Verzekering - Leven	3	0,60%
Culturele en amusementsdiensten	3	0,60%
Diensten in verband met lichaamsverzorging	3	0,60%
Juridische diensten en accountancy	3	0,60%
Gas	3	0,60%
Elektrische toestellen voor lichaamsverzorging	2	0,40%
Juwelen, zilverwerk, klokken, horloges en accessoires	2	0,40%
Tabak	2	0,40%
Voedingsmiddelen - Gezondheidsvoedsel en voedingsstoffen	2	0,40%
Schadeverzekering - Vervoer	2	0,40%
Spoorwegen	2	0,40%
Restaurants en bars	2	0,40%
Televisiediensten	2	0,40%
Onderhoud en reparatie van voertuigen en ander vervoer	2	0,40%
Ondersteuning, onderzoek en bemiddeling	2	0,40%
Schoonmaak van woningen	2	0,40%
Water	2	0,40%
Geneesmiddelen zonder recept	2	0,40%
Baby- en kinderverzorgingsartikelen	1	0,20%
Boeken, kranten, tijdschriften, schrijfwaren (met uitzondering van postbezorging)	1	0,20%
Cosmetica en producten voor lichaamsverzorging	1	0,20%
Huisdieren en huisdierbenodigdheden	1	0,20%
Schoonmaak- en onderhoudsproducten, schoonmaakartikelen en niet-duurzame huishoudartikelen	1	0,20%
Voedingsmiddelen - Vlees	1	0,20%
Beleggingen, pensioenen en effecten	1	0,20%
Taxi	1	0,20%
Vervoer over zee of binnenwater	1	0,20%
Kansspelen	1	0,20%
Overige communicatiediensten	1	0,20%
Begrafnisdiensten	1	0,20%
Kinderverzorging	1	0,20%
Verhuizing en opslag	1	0,20%
Wasserijen en stomerijen, reparatie en verhuur van kleding en schoeisel	1	0,20%
<b>TOTAAL</b>	<b>504</b>	<b>100,00%</b>



## 5.2. Aanvragen per economische subsector – Consumptiegoederen

Consumptiegoederen	Aantal	%
Onderhoud en reparatie van de woning	25	13,89%
ICT-goederen (informatie- en communicatietechnologie)	23	12,78%
Meubelen en stoffering	20	11,11%
Grote huishoudelijke apparaten (inclusief stofzuigers en microgolfovens)	17	9,44%
Elektronica (geen ICT of voor recreatie)	16	8,89%
Kleding (inclusief maatkleding) en schoeisel	16	8,89%
Vrijtijdsartikelen (sportartikelen, muziekinstrumenten enz.)	13	7,22%
Nieuwe auto's	12	6,67%
Overig privévervoer	7	3,89%
Kleine huishoudelijke apparaten (inclusief koffiezetapparaten en keukenmachines voor voedselbereiding)	6	3,33%
Tweedehands auto's	5	2,78%
Onderdelen en accessoires voor voertuigen en andere privévervoermiddelen	3	1,67%
Voedingsmiddelen - Overige	3	1,67%
Elektrische toestellen voor lichaamsverzorging	2	1,11%
Juwelen, zilverwerk, klokken, horloges en accessoires	2	1,11%
Tabak	2	1,11%
Voedingsmiddelen - Gezondheidsvoedsel en voedingsstoffen	2	1,11%
Baby- en kinderverzorgingsartikelen	1	0,56%
Boeken, kranten, tijdschriften, schrijfwaren (met uitzondering van postbezorging)	1	0,56%
Cosmetica en producten voor lichaamsverzorging	1	0,56%
Huisdieren en huisdierbenodigdheden	1	0,56%
Schoonmaak- en onderhoudsproducten, schoonmaakartikelen en niet-duurzame huishoudartikelen	1	0,56%
Voedingsmiddelen - Vlees	1	0,56%
<b>TOTAAL</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

## 5.3. Aanvragen per economische subsector – Financiële diensten

Financiële diensten	Aantal	%
Financiële diensten - Betaalrekeningen en betaaldiensten	25	36,76%
Financiële diensten - Krediet (met uitzondering van hypotheek- / woningkredieten)	12	17,65%
Financiële diensten - Overige	12	17,65%
Financiële diensten - Hypotheken / woningkredieten	8	11,76%
Schadeverzekeringen - Gezondheid, ongevallen en overig	5	7,35%
Verzekering - Leven	3	4,41%
Schadeverzekering - Vervoer	2	2,94%
Beleggingen, pensioenen en effecten	1	1,47%

<b>TOTAAL</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>
---------------	-----------	-------------

#### 5.4. Aanvragen per economische subsector – Vervoerdiensten

Vervoerdiensten	Aantal	%
Luchtvaartmaatschappijen	51	77,27%
Verhuurdiensten	7	10,61%
Diensten in verband met vervoersinfrastructuur	4	6,06%
Spoorwegen	2	3,03%
Taxi	1	1,52%
Vervoer over zee of binnenwater	1	1,52%
<b>TOTAAL</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

#### 5.5. Aanvragen per economische subsector – Vrijetijdsdiensten

Vrijetijdsdiensten	Aantal	%
Pakketreizen	14	23,73%
Reisbureaus	14	23,73%
Hotels en andere vakantieaccommodatie	13	22,03%
Diensten in verband met sporten en hobby's	6	10,17%
Overige vrijetijdsdiensten	6	10,17%
Culturele en amusementsdiensten	3	5,08%
Restaurants en bars	2	3,39%
Kansspelen	1	1,69%
<b>TOTAAL</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>

#### 5.6. Aanvragen per economische subsector – Postdiensten en elektronische communicatie

Postdiensten en elektronische communicatie	Aantal	%
Internetdiensten	13	32,50%
Post- en koeriersdiensten	11	27,50%
Mobiele telefoon	8	20,00%
Vaste telefoondiensten	5	12,50%
Televisiediensten	2	5,00%
Overige communicatiediensten	1	2,50%
<b>TOTAAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

#### 5.7. Aanvragen per economische subsector – Algemene klantendiensten

Algemene klantendiensten	Aantal	%
--------------------------	--------	---

Onderhoud en reparatie van de woning	12	31,58%
Makelaarsdiensten	6	15,79%
Bouw van nieuwe huizen	4	10,53%
Diensten in verband met lichaamsverzorging	3	7,89%
Juridische diensten en accountancy	3	7,89%
Onderhoud en reparatie van voertuigen en ander vervoer	2	5,26%
Ondersteuning, onderzoek en bemiddeling	2	5,26%
Schoonmaak van woningen	2	5,26%
Begraafnisdiensten	1	2,63%
Kinderverzorging	1	2,63%
Verhuizing en opslag	1	2,63%
Wasserijen en stomerijen, reparatie en verhuur van kleding en schoeisel	1	2,63%
<b>TOTAAL</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

## 5.8. Aanvragen per economische subsector – Energie en water

Energie en water	Aantal	%
Elektriciteit	12	36,36%
Gas - Elektriciteit	10	30,30%
Andere energiebronnen	6	18,18%
Gas	3	9,09%
Water	2	6,06%
<b>TOTAAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

## 5.9. Aanvragen per economische subsector – Gezondheid

Gezondheid	Aantal	%
Gezondheidszorg	5	41,67%
Medische en andere fysieke hulpmiddelen voor patiënten	5	41,67%
Geneesmiddelen zonder recept	2	16,67%
<b>TOTAAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

## 5.10. Aanvragen per economische subsector – Onderwijs

Onderwijs	Aantal	%
Onderwijsinstellingen	4	50%
Talencursussen, rijlessen en andere privélessen	4	50%
<b>TOTAAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

## 5.11. Doorverwijzingen van dossiers in 2020

Doorverwijzende Belmed-partner	Ontvangende organisatie	Aantal transfers van doorverwijzende naar ontvangende organisatie	% t.o.v. totaal (128)	% t.o.v. totaal aantal doorverwijzingen in 2020 (159)
<b>Consumentenombudsdienst</b>	Europees Centrum voor de Consument België	28	21,88%	17,61%
	Ombudsman voor de Handel	26	20,31%	16,35%
	Ombudsdienst voor Telecommunicatie	15	11,72%	9,43%
	Ombudsman in financiële geschillen	12	9,38%	7,55%
	Verzoeningscommissie Bouw vzw	9	7,03%	5,66%
	Geschillencommissie Reizen vzw	9	7,03%	5,66%
	Verzoeningscommissie AUTOMOTO	9	7,03%	5,66%
	Ombudsman van de verzekeringen	7	5,47%	4,40%
	Ombudsdienst voor Energie	5	3,91%	3,14%
	Ombudsdienst voor de postsector	3	2,34%	1,89%
	Ombudsman voor de Gerechtsdeurwaarders	1	0,78%	0,63%
	Ombudsdienst van de advocaten van de Orde van Franstalige en Duitstalige balies	1	0,78%	0,63%
	Commissie voor Arbitrage Consumenten en Textielverzorgers	1	0,78%	0,63%
	Le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles	1	0,78%	0,63%
	Ombudsdienst voor Verzekeringen	1	0,78%	0,63%
<b>TOTAAL</b>		<b>128</b>	<b>100%</b>	<b>80,50%</b>

Doorverwijzende Belmed-partner	Ontvangende organisatie	Aantal transfers van doorverwijzende naar ontvangende organisatie	% t.o.v. totaal (16)	% t.o.v. totaal aantal doorverwijzingen in 2020 (159)
<b>Ombudsman voor de Handel</b>	Consumentenombudsdienst	15	94%	9,43%
	Geschillencommissie Reizen vzw	1	6%	0,63%
	<b>TOTAAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>10,06%</b>
Doorverwijzende Belmed-partner	Ontvangende organisatie	Aantal transfers van doorverwijzende naar ontvangen organisatie	% t.o.v. totaal (6)	% t.o.v. totaal aantal doorverwijzingen in 2020 (159)

<b>Ombudsman van de verzekeringen</b>	Interne Klachtenbehandeling AG Insurance	2	33,33%	1,26%
	Interne Klachtenbehandeling Fidea	1	16,67%	0,63%
	Interne Klachtenbehandeling Partners	1	16,67%	0,63%
	Interne Klachtenbehandeling Ethias	1	16,67%	0,63%
	Interne Klachtenbehandeling Federale Verzekering	1	16,67%	0,63%
	<b>TOTAAL</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>	<b>3,77%</b>

Doorverwijzende Belmed-partner	Ontvangende organisatie	Aantal transfers van doorverwijzende naar ontvangen organisatie	% t.o.v. totaal (2)	% t.o.v. totaal aantal doorverwijzingen in 2020 (159)
<b>Europees Centrum voor de Consument (ECC)</b>	Ombudsdienst voor de postsector	1	50%	0,63%
	Consumentenombudsdienst	1	50%	0,63%
	<b>TOTAAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>1,26%</b>

Doorverwijzende Belmed-partner	Ontvangende organisatie	Aantal transfers van doorverwijzende naar ontvangen organisatie	% t.o.v. totaal (2)	% t.o.v. totaal aantal doorverwijzingen in 2020 (159)
<b>Ombudsdienst voor Energie</b>	CWAPE Commission wallonne pour l'Energie, le régulateur wallon des marchés de l'énergie et du gaz.	1	50%	0,63%
	Consumentenombudsdienst	1	50%	0,63%
	<b>TOTAAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>1,26%</b>

Doorverwijzende Belmed-partner	Ontvangende organisatie	Aantal transfers van doorverwijzende naar ontvangen organisatie	% t.o.v. totaal (1)	% t.o.v. totaal aantal doorverwijzingen in 2020 (159)
<b>De Ronde Tafel Bemiddeling</b>	Onbekend	1	100%	0,63%
Doorverwijzende Belmed-partner	Ontvangende organisatie	Aantal transfers van doorverwijzende naar ontvangen organisatie	% t.o.v. totaal (1)	% t.o.v. totaal aantal doorverwijzingen in 2020 (159)
<b>Francesco Perta</b>	Ombudsdienst voor Energie	1	100%	0,63%

Doorverwijzende Belmed-partner	Ontvangende organisatie	Aantal transfers van doorverwijzende naar ontvangen organisatie	% t.o.v. totaal (1)	% t.o.v. totaal aantal doorverwijzingen in 2020 (159)

<b>Geschillencommissie Meubelen vzw</b>	Consumentenombudsdienst	1	100%	0,63%
<b>Doorverwijzende Belmed-partner</b>	<b>Ontvangende organisatie</b>	<b>Aantal transfers van doorverwijzende naar ontvangen organisatie</b>	<b>% t.o.v. totaal (1)</b>	<b>% t.o.v. totaal aantal doorverwijzingen in 2020 (159)</b>
<b>Geschillencommissie Reizen vzw</b>	Economische Inspectie	1	100%	0,63%

<b>Doorverwijzende Belmed-partner</b>	<b>Ontvangende organisatie</b>	<b>Aantal transfers van doorverwijzende naar ontvangen organisatie</b>	<b>% t.o.v. totaal (1)</b>	<b>% t.o.v. totaal aantal doorverwijzingen in 2020 (159)</b>
<b>L'Équipage Attitude</b>	Ombudsdienst voor Telecommunicatie	1	100%	0,63%