

## Jaarverslag Belmed 2021

Het platform voor buitengerechtelijke beslechting van  
commerciële geschillen




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

Een woord van Belmed.....	4
1. Globale resultaten.....	4
1.1. Evolutie bezoekersaantallen 2018 - 2020 .....	4
1.2. Bezoekers per taalgroep .....	5
1.3. Bezochte Belmed-pagina's per taal .....	6
1.4. Evolutie van aantal aanvragen in Belmed, 2021 versus 2020 .....	7
1.4.1. Aanvragen per taal .....	8
1.4.2. Aanvragen b2c versus aanvragen b2b .....	9
1.4.3. Aanvragen per verkoopmethode .....	9
1.4.4. Dossierstatussen .....	9
2. Economische sectoren en geschilcategorieën .....	11
2.1. Aanvragen per economische sector .....	11
2.2. Aanvragen per economische subsector.....	12
2.3. Aanvragen per geschilcategorie .....	13
3. Belmed-partners.....	14
3.1. Aanvragen per partner .....	14
3.2. Doorverwijzingen tussen partners.....	16
3.3. Gevoerde acties rond de tool Belmed .....	16
4.Vragen?.....	17

## Lijst van grafieken

Grafiek 1. Aantal Belmed-bezoekers op de website van FOD Economie, 2018-2020 .....	5
Grafiek 2. Bezoekers per taalgroep, 2020-2021 .....	6
Grafiek 3. Aantal aanvragen per jaar, 2019-2021.....	8
Grafiek 4. Verdeling van de aanvragen geschillenregeling per taal .....	8
Grafiek 5. Verdeling van de aanvragen volgens status van afsluiting .....	10
Grafiek 6. Aantal aanvragen per sector, 2020-2021 .....	12
Grafiek 7. Verdeling van de aanvragen per geschilcategorie.....	14

## Lijst van tabellen

Tabel 1. Top 3 meest bezochte pagina's in het Nederlands.....	6
Tabel 2. Top 3 meest bezochte pagina's in het Frans .....	6
Tabel 3. Top 3 meest bezochte pagina's in het Engels.....	7
Tabel 4. Top 3 meest bezochte pagina's in het Duits.....	7
Tabel 5. Aantal afgesloten dossiers per status.....	10
Tabel 6. Aantal aanvragen per economische sector .....	12
Tabel 7. Aantal aanvragen per economische subsector.....	13
Tabel 8. Verdeling van de aanvragen onder de Belmed-partners.....	15
Tabel 9. Aantal doorverwijzende dossiers tussen Belmed-partners .....	16

## Een woord van Belmed

De FOD Economie stelt u het jaarverslag 2021 van het platform voor de buitengerechtelijke beslechting van commerciële geschillen voor.

Dat platform verstrekt informatie over alternatieve geschillenbeslechting, maar biedt ook de mogelijkheid om een neutrale, competente en onafhankelijke derde te vinden om te proberen een commercieel geschil (consumenten vs. ondernemingen of tussen ondernemingen onderling) in der minne en vertrouwelijk te regelen. Of er nu betaald moet worden of niet, een minnelijke schikking zal altijd voordeliger zijn dan een gerechtelijke procedure.

Voor het tweede jaar op rij ondervonden entiteiten voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting de gevolgen van de pandemie. Bevoegde entiteiten, verzoekers, bemiddelaars, arbiters, hebben hun best gedaan om consumenten en ondernemingen te helpen hun geschillen te beslechten. Afgezien van de economische en werkgelegenheidsprioriteiten waarmee veel ondernemingen en burgers werden geconfronteerd, heeft deze COVID-ervaring aangetoond hoe essentieel het is om duidelijk, volledig en op het juiste moment te communiceren.

Communicatie is van cruciaal belang - in tijden van crisis of niet - voor, tijdens en na het sluiten van een overeenkomst. In elk stadium moet iedereen weten wat te doen, hoe het te doen en wanneer:

- goede algemene voorwaarden waarbij de rechten en plichten van elke partij op gelijke wijze worden geëerbiedigd en de nadruk wordt gelegd op minnelijke schikking in geval van geschillen,
- duidelijke, volledige en gemakkelijk te vinden contactgegevens;
- eenvoudige procedures om een klacht in te dienen en te zorgen voor een goede follow-up en om contact, digitaal en niet-digitaal, mogelijk te blijven maken, aangezien de digitale kloof en bepaalde noodsituaties vereisen dat men met een persoon kan praten;
- de wil om problemen billijk, efficiënt en snel op te lossen, omdat een door de partijen gevonden oplossing alle kans maakt om te worden toegepast;
- de durf om creatief te zijn, want door voet bij stuk te houden kan nooit vooruitgang worden geboekt: dit geldt voor alle partijen bij het geschil;
- de moed om zichzelf in vraag te stellen, want een klacht die of een probleem dat opgelost moet worden, is een opportuniteit om beter te worden. De organisatie en de processen herbekijken en bijsturen om de kwaliteit van de dienst na verkoop te verbeteren.

De FOD Economie is verheugd over de partnerschappen met zijn Belmed-partners en dankt hen daarvoor!

Belmed dankt ook Be-commerce, Comeos, Fevia, de Belgische Franchise Federatie, de beroepsfederatie Vrije Beroepen, evenals de klachtendienst luchtreizigers van de FOD Mobiliteit en Vervoer voor het ingaan op zijn uitnodiging om alternatieve geschillenbeslechting te bespreken en om een voorstelling van de Belmed-tool bij te wonen.

Veel leesplezier!

## 1. Globale resultaten

### 1.1. Evolutie bezoekersaantallen 2018 - 2020

Het totale aantal bezoekers van Belmed in 2020 bedroeg 109.785, d.i. een stijging van 2,35 % ten opzichte van het voorgaande jaar.

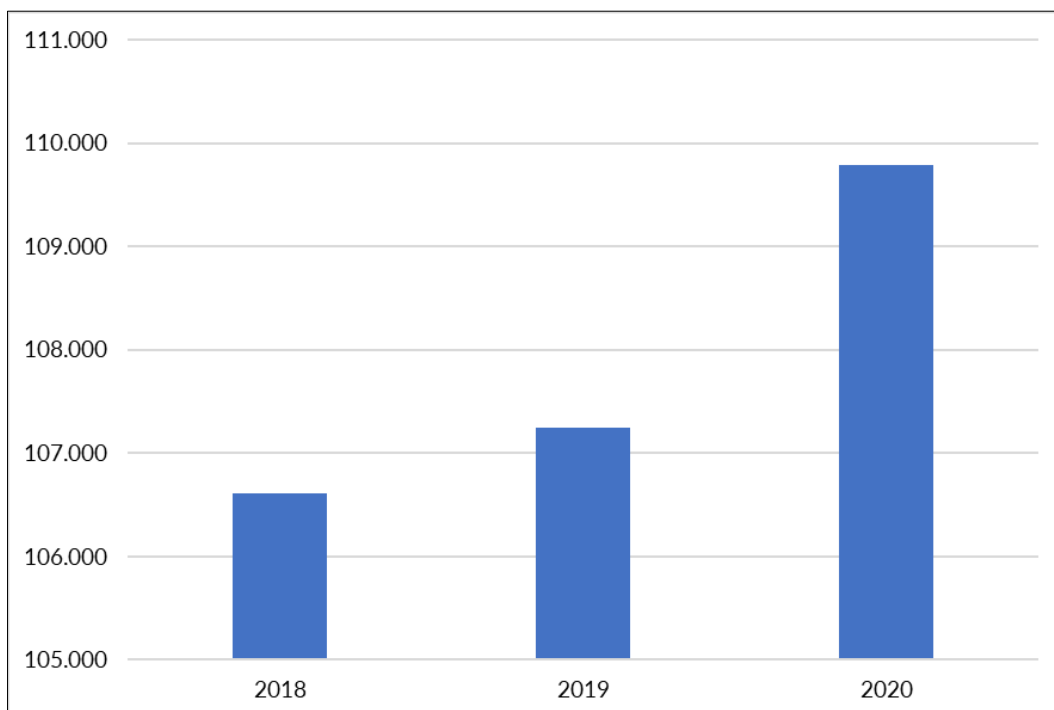
Gezien de bijzondere omstandigheden in verband met het coronavirus is dat zeer bemoedigend en toont het aan dat de burger - consument, onderneming of expert - nog steeds meer wil weten over de minnelijke schikking van geschillen.

Dat is uiteraard ook te danken aan de gevoerde communicatieacties (zie punt 3.3.) en aan de nieuwe partnerschappen die zijn gesloten met neutrale derden, zoals de erkende bemiddelaars in burgerlijke en commerciële aangelegenheden: in 2021 werden 7 partnerschappen aangegaan.

Ter herinnering, die personen, natuurlijke personen of rechtspersonen, hebben hun kennis en permanente vorming geattesteerd bij de Federale commissie voor de erkenning van bemiddelaars van de Federale Overheidsdienst Justitie, respecteren een deontologie alsook de [wet van 21 februari 2005 tot wijziging van het Gerechtelijk Wetboek in verband met de bemiddeling](#). De FOD Economie tracht partners te verwelkomen die een of meerdere economische sectoren in een of meerdere talen (NL, FR, DE of EN) behandelen en die het gehele of een gedeelte van het Belgische of Europese grondgebied bestrijken. Die personen kunnen ook beslissen of ze geschillen tussen consumenten en ondernemingen en/of tussen ondernemingen onderling behandelen. Zij verbinden zich ten opzichte van de FOD Economie door een samenwerkingsprotocol te ondertekenen, terwijl de FOD Economie instaat voor het technisch beheer van het platform met inachtneming van de vertrouwelijkheid van de dossiers en de persoonsgegevens.

Grafiek 1. Aantal Belmed-bezoekers op de website van FOD Economie, 2018-2020

*In aantal.*



Bron: FOD Economie.

## 1.2. Bezoekers per taalgroep

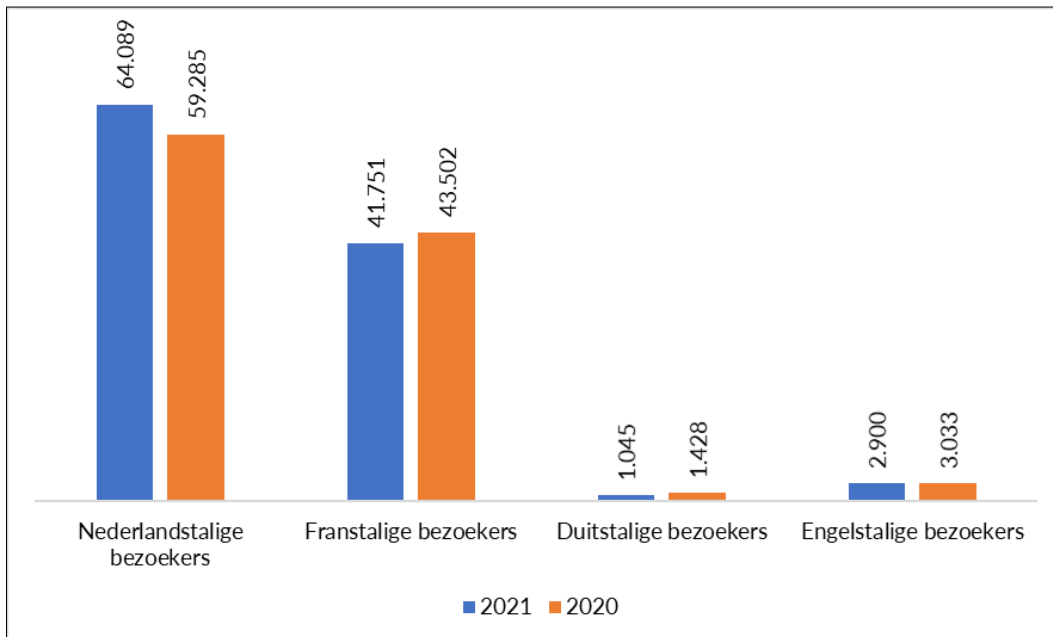
Een kleine meerderheid van 55,28 % van de Belmed-bezoekers is Nederlandstalig. Enkel de Nederlandstalige bezoekers zijn in aantal gestegen.

Bij de taalverdeling van de bemiddelingsaanvragen die via het beveiligde gedeelte van Belmed zijn ingediend, is dan weer een omgekeerde verdeling te zien: daar staan de Franstaligen op de eerste plaats (zie punt 1.4.1).

Hoewel Belmed ook beschikbaar is in het Duits en Engels, werden die taalversies slechts in 3,60 % (tegenover 4,10 % in 2020) van de gevallen bezocht. Maar opnieuw, als we kijken naar de ingediende aanvragen, zien we dat het aantal in het Engels behandelde aanvragen niettemin toeneemt.

## Grafiek 2. Bezoekers per taalgroep, 2020-2021

In aantal.



Bron: FOD Economie.

### 1.3. 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 volgende pagina's verschijnen regelmatig in de top 3 van bezochte pagina's per taalversie:

1. de Belmed-pagina over garantiëgeschillen;
2. de informatiepagina over vrederechters;
3. de informatiepagina over de Consumentenombudsdienst.

Tabel 1. Top 3 meest bezochte pagina's in het Nederlands

Meest representatieve pagina's bezoeken	Aantal bezoeken	% t.o.v. totaal aantal bezochte NL-pagina's (69.329)
<a href="#">Garantieregeling</a>	11.464	16,54 %
<a href="#">Vrederechters</a>	6.651	9,59 %
<a href="#">Consumentenombudsdienst</a>	5.317	7,67 %
<b>Totaal</b>	<b>23.432</b>	<b>33,8 %</b>

Bron: FOD Economie.

Tabel 2. Top 3 meest bezochte pagina's in het Frans

Meest representatieve pagina's bezoeken	Aantal bezoeken	% t.o.v. totaal aantal bezochte FR-pagina's (45.776)
<a href="#">Garantieregeling</a>	6.100	13,33 %
<a href="#">Consumentenombudsdienst</a>	3.291	7,19 %
<a href="#">Vrederechters</a>	2.454	5,36 %
<b>Totaal</b>	<b>11.845</b>	<b>25,88 %</b>

Bron: FOD Economie.

Tabel 3. Top 3 meest bezochte pagina's in het Engels

Meest representatieve pagina's bezoeken	Aantal bezoeken	% t.o.v. totaal aantal bezochte EN-pagina's (3.918)
<a href="#">De ombudsman van de verzekeringen</a>	280	7,15 %
<a href="#">Topics in de kijker – buitengerechtelijke geschillenregeling</a>	214	5,46 %
<a href="#">Garantieregeling</a>	200	5,11 %
<b>Totaal</b>	<b>694</b>	<b>17,72 %</b>

Bron: FOD Economie.

Tabel 4. Top 3 meest bezochte pagina's in het Duits

Meest representatieve pagina's bezoeken	Aantal bezoeken	% t.o.v. totaal aantal bezochte DE-pagina's (1.677)
<a href="#">Garantieregeling</a>	242	14,43 %
<a href="#">Mogelijke alternatieve geschillenregelingen</a>	143	8,53 %
<a href="#">Enquête Belmed - Uw mening interesseert ons</a>	90	5,37 %
<b>Totaal</b>	<b>475</b>	<b>28,33 %</b>

Bron: FOD Economie.

We kunnen vaststellen dat de Nederlandstaligen nog altijd in de meerderheid zijn wat de bezochte pagina's betreft, in tegenstelling tot de via Belmed ingediende bemiddelingsaanvragen, waar de Franstaligen op de eerste plaats staan (zie punt 1.4.1).

De garantieregeling blijft in alle talen zeer populair; de plaatsen 2 en 3 in de rangschikkingen zien er echter als volgt uit:

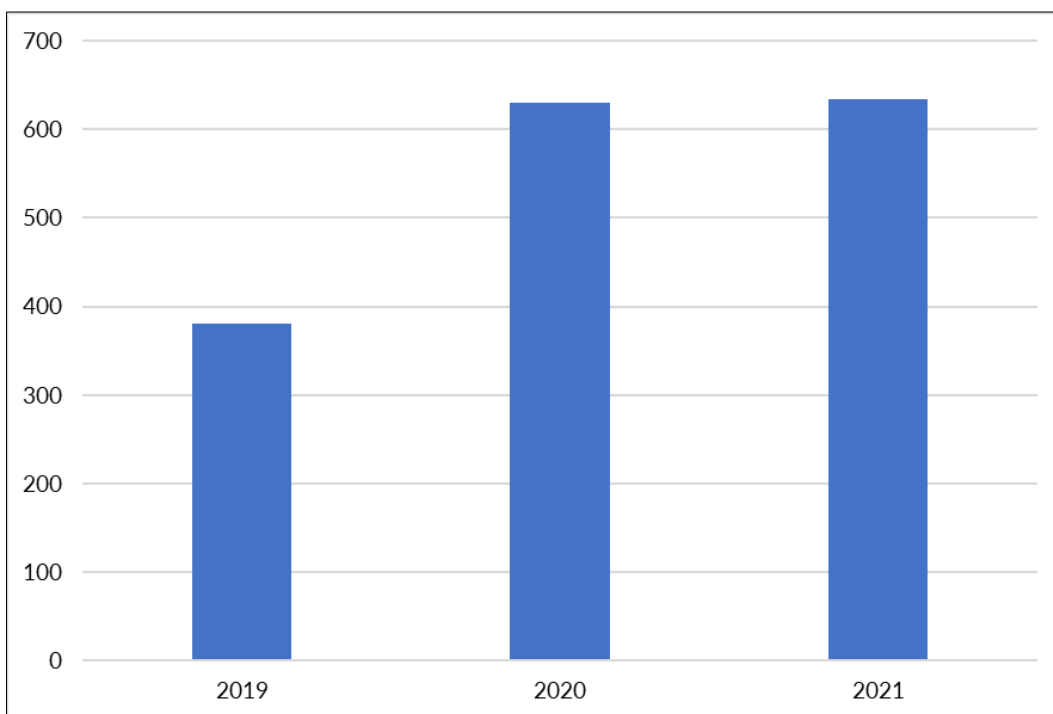
- voor de pagina's in het Nederlands en in het Frans: de Consumentenombudsdienst komt in de ranglijst voor, wat niet verwonderlijk is, gezien de gezondheids crisis (heel wat consumenten zich tot die dienst gewend voor informatie over minnelijke schikking en om dossiers in te dienen);
- Duitstaligen hebben de tevredenheidsenquête over de website Belmed (nieuw t.o.v. 2020) en de verschillende mogelijkheden op het vlak van alternatieve geschillenregeling geraadpleegd;
- Europese gebruikers (Engelstaligen) hebben weliswaar ook de vormen van minnelijke schikking bestudeerd, maar ze hebben ook de presentatiefiche van de Ombudsman van de verzekeringen geraadpleegd, wat nieuw is ten opzichte van 2020.

## 1.4. Evolutie van aantal aanvragen in Belmed, 2021 versus 2020

Terwijl het aantal aanvragen tussen 2019 en 2020 met 65,79 % is gestegen, is het in 2021 stabiel gebleven op 634, tegenover 630 in 2020. Andere organisaties die betrokken zijn bij de minnelijke schikking van geschillen, met name consumentengeschillen, komen tot dezelfde vaststelling. In 2021 is het aantal aanvragen (634) stabiel gebleven ten opzichte van 2020 (630). De bezoekersaantallen bleven echter nagenoeg gelijk, zodat naar andere verklaringen moet worden gezocht.

De herstructurering van de Belmed-webrubriek in 2020 heeft het visuele aspect ervan versterkt en heeft die duidelijker en gebruiksvriendelijker gemaakt.

Grafiek 3. Aantal aanvragen per jaar, 2019-2021

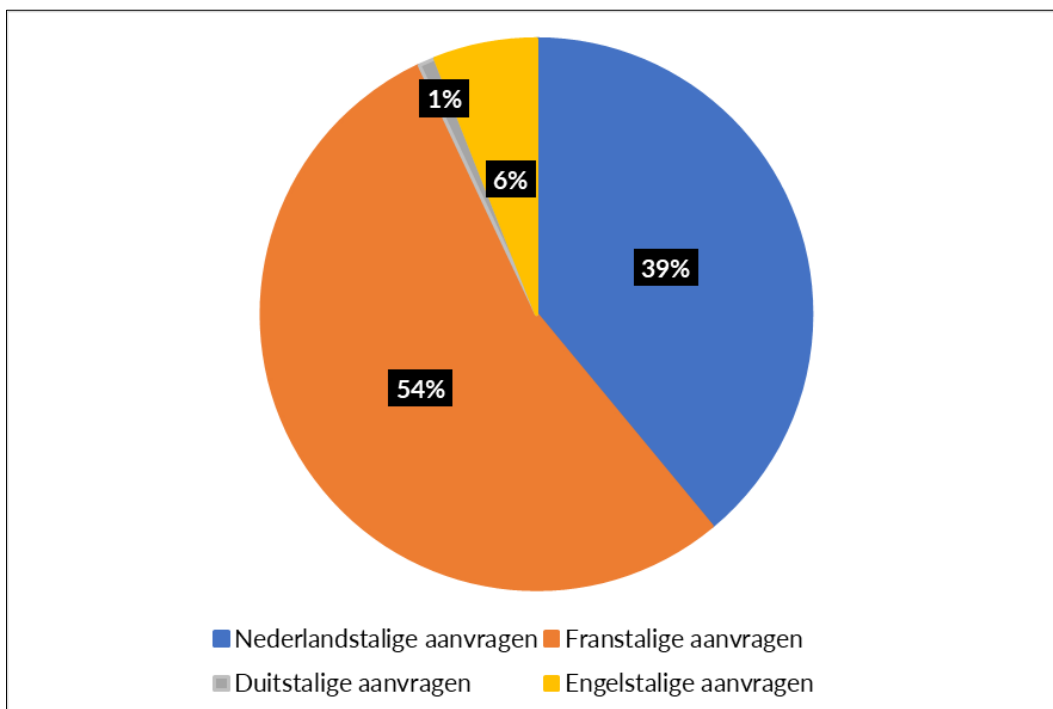


Bron: FOD Economie.

#### 1.4.1. Aanvragen per taal

In 2021 werden 634 aanvragen tot geschillenregeling ingediend via Belmed, waarvan 54 % in het Frans en 39 % in het Nederlands.

Grafiek 4. Verdeling van de aanvragen geschillenregeling per taal



Bron: FOD Economie.



Het is opvallend dat er meer Franstalige dan Nederlandstalige aanvragen waren. Dat is een gegeven dat we doorgaans niet terugzien in de jaarverslagen van bijvoorbeeld ombudsdiensten, zoals de Consumentenombudsdienst. Meestal maken de Nederlandstalige aanvragen daar de meerderheid uit. Het aantal grensoverschrijdende dossiers neemt langzaam maar zeker toe.

### 1.4.2. Aanvragen b2c versus aanvragen b2b

Belmed werd in 2021 nog steeds hoofdzakelijk gebruikt door consumenten. Slechts 12 van de 634 aanvragen (of 1,87 %) betroffen business-to-business geschillen (b2b). Het aantal aanvragen voor geschillen tussen ondernemingen evolueert dus, maar nog te traag. Dat kan waarschijnlijk worden verklaard door de gezondheidssituatie, waarbij bekommernissen zoals het behoud van de omzet en enige cashflow voor de ondernemers prioritair waren. Het was immers vooral noodzakelijk de volledige sluiting van de vestiging te vermijden wanneer de regeringsmaatregelen dat toelieten. De maatregelen die de overheden hebben getroffen, kregen ook bijzondere aandacht, om met name de beschikbare steun te genieten.

De FOD Economie blijft de buitengerechtelijke geschillenbeslechting promoten, met name op het niveau van de beroepsfederaties, door te wijzen op de komst van Europese regelgeving, waarvan sommige expliciet verwijst naar de minnelijke schikking van geschillen, zoals de "[platform-to-business"-verordening 2019/1150](#) van het Europees parlement en de Raad van 20 juni 2019 ter bevordering van billijkheid en transparantie voor zakelijke gebruikers van onlinetussenhandelsdiensten, of wat betreft oneerlijke handelspraktijken tussen ondernemingen in de landbouw- en voedselvoorzieningsketen. Er is ook andere regelgeving tot stand gekomen, zoals het verbod op oneerlijke praktijken tussen ondernemingen (art. V.104 van het Wetboek van economisch recht). Hoewel dat artikel niet verwijst naar de schikking van geschillen die voortvloeien uit een inbreuk op de regelgeving, kunnen dergelijke praktijken schade veroorzaken die niet door de strafrechtelijke sanctie zal worden geregeld, aangezien die laatste bedoeld is om een einde te maken aan de inbreukmakende praktijk.

### 1.4.3. Aanvragen per verkoopmethode

De e-commerce blijft het verkoopkanaal dat in 2021 het meest betrokken is bij de ingediende klachten, namelijk 45,58 %, tegenover 46,83 % in 2020. De pandemie met haar volledige of gedeeltelijke lockdowns heeft de consument ertoe aangezet online aankopen te doen, die niet allemaal zonder problemen zijn verlopen.

### 1.4.4. Dossierstatussen

Van de 634 geïnventariseerde aanvragen werden er 530 behandeld. In grafiek 6 ziet u de verdeling volgens de verschillende statussen.

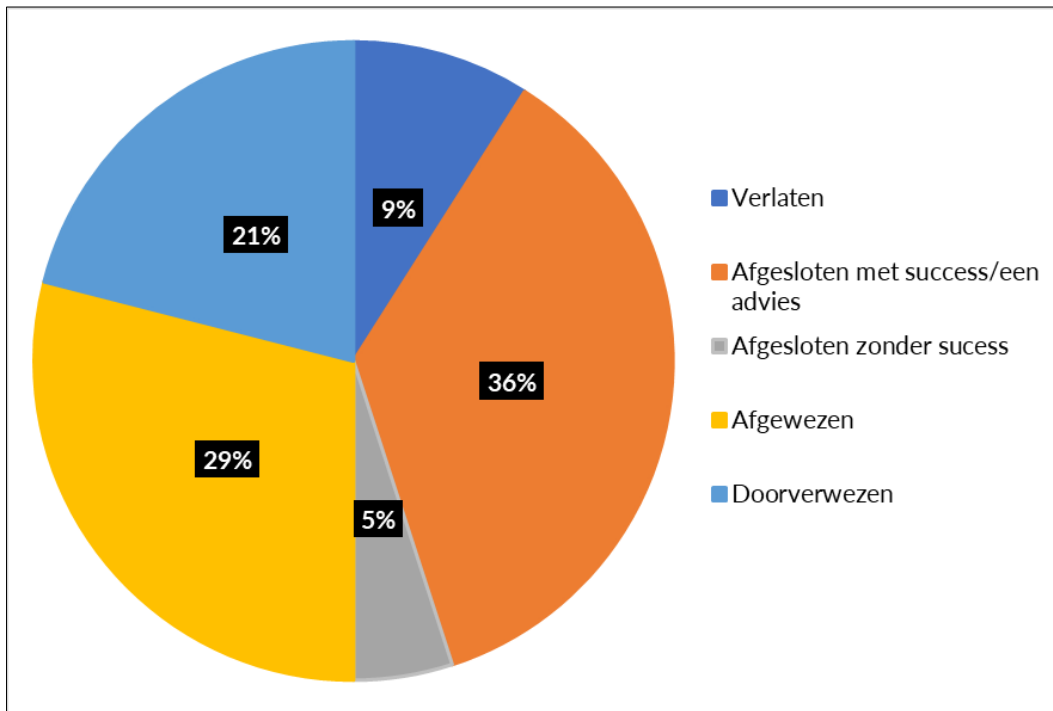
Nieuwe Belmed-aanvragen hebben aanvankelijk steeds de status "Ontvangen". Na de behandeling van een dossier moet de Belmed-partner in de backoffice een status van afsluiting selecteren. De keuzes zijn als volgt:

- **Afgewezen:** ofwel door de Belmed-partner als de aanvraag niet ontvankelijk is, 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 de aanvrager te informeren dat het dossier in behandeling is.

Grafiek 5. Verdeling van de aanvragen volgens status van afsluiting



Bron: FOD Economie.

Als we kijken naar de dossiers die het volledige proces van minnelijke schikking hebben doorlopen (en dus al dan niet tot een positief resultaat hebben geleid), blijkt dat 40,16 % daarvan werd afgesloten met een akkoord, 49,59 % met een advies en 10,25 % zonder akkoord tussen de partijen.

Het aantal adviezen is dus gestegen ten opzichte van 2020 (36,88 %) ten nadele van de andere categorieën. Een advies betekent dat de partijen niet noodzakelijk een oplossing hebben gevonden, maar dat de derde die erbij werd betrokken een advies heeft uitgebracht om hen te helpen hun gezamenlijke denkproces voort te zetten. Dat is met name het principe van verzoening, waarbij de derde oplossingen kan formuleren. Er bestaan ook procedures van minnelijke schikking waarbij een beroep wordt gedaan op deskundigen op het betrokken gebied of in de betrokken sector, zoals de bouw. Die technische expert wordt meestal ingeschakeld om de situatie ter plaatse en/of de documenten te onderzoeken. Hij levert ten slotte een rapport af dat bindend is voor de rechter bij wie de zaak vervolgens eventueel aanhangig kan worden gemaakt.

Tabel 5. Aantal afgesloten dossiers per status

Dossierstatus	Aantal dossiers	In % van totaal
Afgesloten met een akkoord	98	40,16 %
Afgesloten met een advies	121	49,59 %
Afgesloten zonder akkoord	45	10,25 %
Totaal	264	100 %

Bron: FOD Economie.

Iets minder dan in 2020 (31,43 % in 2020) werd in 2021 minder dan een op de drie dossiers (29 %) afgewezen, ofwel door de tegenpartij die niet wenste deel te nemen, ofwel door de Belmed-partner wegens 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, enz.

Het aantal doorverwezen dossiers is zeer positief geëvolueerd (21% in 2021 tegenover 9,68 % in 2020): dit is een verplichting voor de gekwalificeerde entiteiten om een dossier dat niet onder hun bevoegdheid valt, door te sturen naar de entiteit ad hoc. Belmed heeft uiteraard in die mogelijkheid voorzien en tegelijkertijd wordt de aanvrager in kennis gesteld van deze overdracht en van de entiteit die uiteindelijk voor zijn dossier zal instaan.

Het aantal dossiers waarvan werd afgezien, is toegenomen (21 % tegenover 4,44 % in 2020): dat betekent dat een van de partijen of de derde tussenkomen partij heeft besloten het proces van minnelijke schikking te verlaten, ofwel omdat ten minste een van de betrokken partijen niet langer wilde wachten, ofwel wegens kwade trouw van een van de partijen, ofwel omdat het weinig waarschijnlijk werd geacht dat een oplossing kon worden bereikt. Andere entiteiten voor minnelijke geschillenbeslechting hebben ook aangevoeld dat de aanhoudende gezondheids crisis sommige partijen agressiever of minder verzoeningsgezind maakte dan bij het begin van de crisis. Het is belangrijk eraan te herinneren dat minnelijke schikking impliceert dat de partijen **te goeder trouw** in een procedure van minnelijke schikking stappen, dat zij hebben nagedacht over de compromissen die zij bereid zijn te aanvaarden om tot een akkoord te komen ("water bij de wijn doen") en dat zij actief en **creatief** op zoek gaan naar een oplossing.

Tot slot moet worden gewezen op het beperkte aantal mislukte minnelijke schikkingen (5 % in 2021 tegenover 7,14 % in 2020).

## 2. Economische sectoren en geschilcategorieën

### 2.1. Aanvragen per economische sector

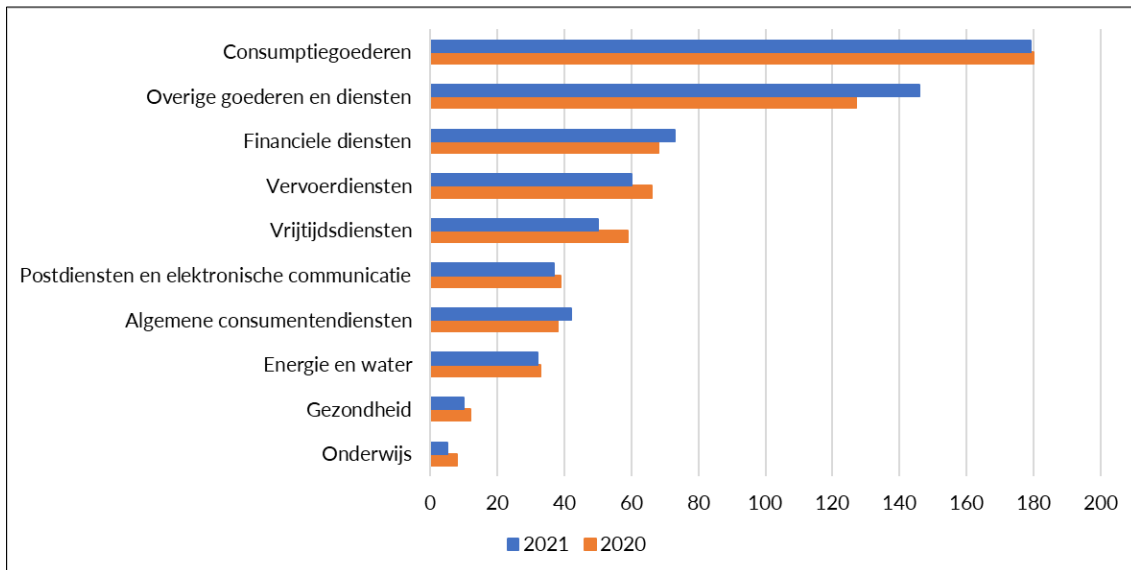
Bij het aanvragen van buitengerechtelijke geschillenbeslechting heeft de consument de keuze tussen verschillende "economische sectoren", die in tabel 6 worden gespecificeerd.

Wat het aantal aanvragen betreft, domineert de sector consumptiegoederen de ranglijst. 28,23 % van de aanvragen ging over consumptiegoederen (ICT, meubelen, kleding ...), wat stabiel blijft in vergelijking met 2020 (28,57 %).

Het aantal aanvragen onder de rubriek "overige" neemt toe, wat overeenkomt met de tendens die bij andere gekwalificeerde entiteiten is waargenomen. Het grote aantal aanvragen in die sector doet vermoeden dat de Belmed-gebruikers ofwel de titels van bepaalde rubrieken niet begrijpen, ofwel de uitklapmenu's te lang vinden, ofwel de gemakkelijke weg kiezen om sneller te kunnen gaan (ondanks het feit dat de rubriek "overige" niet naar voren is gebracht). Dat is een voor verbetering vatbaar punt in een toekomstige versie van het platform. Daarom is in het aanvraagformulier een bewustmakingsboodschap opgenomen om de aanvragers aan te moedigen een preciezere keuze te maken dan "overige". Wij zullen het mogelijke effect ervan eind 2022 bestuderen.

De derde meest vertegenwoordigde sector is die van de "Financiële diensten". Die is licht toegenomen met 0,72 %. Daarna volgt de "Vervoerdiensten". Dat is niet verwonderlijk: door de gezondheids crisis werden veel vluchten geannuleerd, wat leidde tot het probleem van de terugbetalingen. In 2021 is het aantal aanvragen in de sectoren "vervoersdiensten" en "vrijetijdsdiensten" echter licht gedaald, vermoedelijk als gevolg van de terugbetaling of de uitkering van vouchers aan de betrokken consumenten en de geleidelijke versoepeling van de gezondheidsbeperkingen. De aanvragen voor "algemene consumentendiensten" zijn licht gestegen (+0,59 %).

Grafiek 6. Aantal aanvragen per sector, 2020-2021



Bron: FOD Economie.

Tabel 6. Aantal aanvragen per economische sector

Economische sector	Aantal aanvragen	In %
Consumptiegoederen	179	28,23 %
Overige goederen en diensten	146	23,03 %
Financiële diensten	73	11,51 %
Vervoerdiensten	60	9,46 %
Vrijtijdsdiensten	50	7,89 %
Postdiensten en elektronische communicatie	37	5,84 %
Algemene consumentendiensten	42	6,62 %
Energie en water	32	5,05 %
Gezondheid	10	1,58 %
Onderwijs	5	0,8 %
<b>Totaal</b>	<b>634</b>	<b>100 %</b>

Bron: FOD Economie.

## 2.2. Aanvragen per economische subsector

Tabel 7 geeft in chronologische volgorde een overzicht van de economische subsectoren waarvoor via Belmed de meeste aanvragen voor buitengerechtelijke geschillenregeling werden ingediend in 2021. De restcategorie "Overige goederen en diensten" werd uit de tabel gelaten om een beter beeld te krijgen van het relatieve belang van de verschillende identificeerbare economische sectoren. Daarnaast werden enkel de economische subsectoren opgenomen waarvoor minstens 10 dossiers werden ingediend, om de tabel niet te lang te maken.

Tabel 7. Aantal aanvragen per economische subsector

Economische subsectoren (exclusief Overige goederen en diensten)*	Aantal aanvragen	% t.o.v. totaal (500)**
Luchtvervoer	33	6,60 %
Onderhoud en reparatie van de woning	39	7,80 %
Financiële diensten - Betaaldiensten en betaalrekeningen	26	5,20 %
ICT-goederen (informatie- en communicatietechnologie)	24	4,80 %
Meubelen	26	5,20 %
Grote huishoudelijke apparaten (inclusief stofzuigers en microgolfovens)	26	5,20 %
Elektronica (geen ICT of voor recreatie)	16	5,03 %
Artikelen voor onderhoud en reparatie van de woning	17	5,36 %
Kleding (inclusief maatkleding) en schoeisel	16	3,20 %
Diensten van reisbureaus	10	2,00 %
Vrijtijdsartikelen (sportartikelen, muziekinstrumenten, enz.)	10	2,00 %
Hotels en andere vakantieaccommodatie	15	3,00 %
Internetdiensten	14	2,80 %
Financiële diensten - Overige	10	3,14 %
Elektriciteit	15	3,00 %
Verhuurdiensten	11	2,20 %
Gas-Elektriciteit	10	2,00 %
<b>Totaal</b>	<b>318</b>	<b>68,33 %</b>

\* Enkel subsectoren met minstens 10 aanvragen werden opgenomen;

\*\* Het totale aantal aanvragen, exclusief *Overige goederen en diensten*, bedraagt 500.

Bron: FOD Economie.

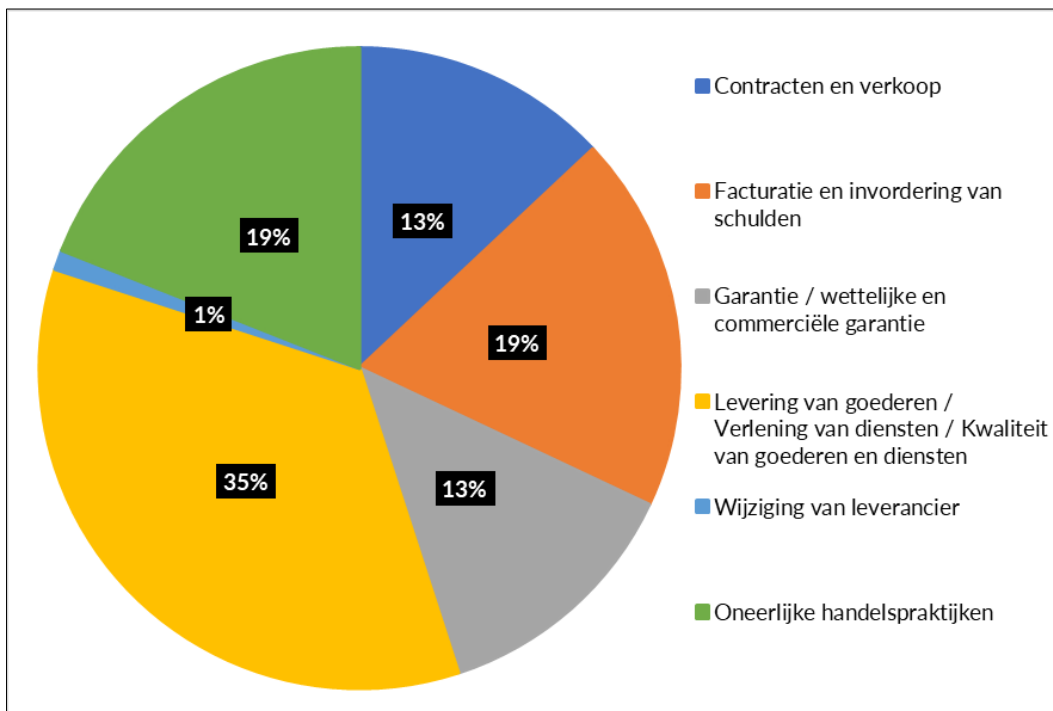
Tabel 7 toont vooral de sterke spreiding van het aantal aanvragen over de economische subsectoren. Dat blijkt ook wanneer we kijken naar het totaal van de in de tabel opgenomen subsectoren, dat slechts 68,33 % van alle ingediende aanvragen omvat. Naast die 17 subsectoren zijn er nog 55 andere waarvoor tussen 1 en 10 aanvragen werden ingediend. Met andere woorden: er zijn nog 182 bijkomende dossiers, verdeeld over 55 andere subsectoren.

Er moet ook worden opgemerkt dat de subsector "Luchtvervoer" relatief vaak werd geselecteerd (33 dossiers in 2021 tegenover 51 dossiers in 2020). Hoewel wij de inhoud van de dossiers niet kennen, is het waarschijnlijk dat de coronaviruspandemie daar niet vreemd aan is. Als gevolg van het reisverbod werden veel reizen geannuleerd, wat tot klachten leidde, maar die zijn geleidelijk afgehandeld in het kader van de terugbetalingen door de luchtvaartmaatschappijen, vermoedelijk als gevolg van het optreden van de Europese Commissie. De sector "Onderhoud en reparatie van de woning" blijft een kernsector binnen de aanvragen, met problemen in verband met de aangerekende prijzen of de kwaliteit van de diensten.

### 2.3. Aanvragen per geschilcategorie

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 een verkeerde factuur of slecht uitgevoerde dienst. Voor de Belmed-aanvragen uit 2020 zien we dat leveringsproblemen van goederen of het (niet) uitvoeren van diensten bovenaan staan. Aangezien meer en meer gekocht wordt via internet, is een toename van klachten rond leveringsproblemen niet verrassend. Onder punt 1.4.3 zagen we al dat e-commerce veruit de belangrijkste verkoopmethode was bij de Belmed-geschillendossiers.

Grafiek 7. Verdeling van de aanvragen per geschilcategorie



Bron: FOD Economie.

### 3. Belmed-partners

#### 3.1. Aanvragen per partner

In 2021 ontving iets meer dan de helft (24) een aanvraag tot geschillenregeling ontvangen. Het populairst was [de Consumentenombudsdienst](#), met 63,09 % (tegenover 61,43 % in 2020) van alle Belmed-aanvragen. Daarna zien we een brede spreiding.

Tabel 8. Verdeling van de aanvragen onder de Belmed-partners

Belmed-partner	Aantal aanvragen	In %	Gekwalificeerde entiteit
Consumentenombudsdienst	400	63,09 %	Ja
Ombudsdienst voor financiële diensten	47	7,41 %	Ja
Ombudsman voor de Handel	38	5,99 %	Ja
Ombudsdienst voor telecommunicatie	29	4,57 %	Ja
Ombudsman van de verzekeringen	24	3,78 %	Ja
Ombudsdienst voor de postsector	18	2,84 %	Ja
Geschillencommissie Reizen vzw	17	2,68 %	Ja
Ombudsdienst voor energie	15	2,36 %	Ja
Billiet & Co	11	1,74 %	Nee (erkend bemiddelaar)
Europees Centrum voor de Consument (ECC)	9	1,42 %	Nee
Verzoeningscommissie Bouw	8	1,26 %	Ja
MEDIATEUR.LEGAL	4	0,63 %	Nee (erkend bemiddelaar)
Alexandra Boël	3	0,47 %	Nee (erkend bemiddelaar)
De Ronde Tafel	2	0,32 %	Nee (erkend bemiddelaar)
Belgisch Centrum voor het Beheer van Conflicten (CEBEGECO)	2	0,32 %	Nee (erkend bemiddelaar)
Bemiddelingsplatform	2	0,32 %	Nee (erkend bemiddelaar)
Ombudsman voor de treinreizigers	2	0,32 %	Nee
Geschillencommissie Meubelen vzw	2	0,32 %	Ja
Ombudsdienst van de advocaten van de Orde van Franstalige en Duitstalige balies	1	0,16 %	Ja
Totaal	634	100 %	Ja : 92,72 %

Bron: FOD Economie.

De vierde kolom van tabel 8 geeft aan of de Belmed-partner

- een [gekwalificeerde entiteit voor buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen \(B2C\)](#) is of,
- een erkend bemiddelaar in burgerlijke en handelsrechtelijke aangelegenheden (B2C en/of B2B) is of,
- een partner die van de [Federale Bemiddelingscommissie](#) een erkenning kreeg voor geschillenregeling. Concreet kan het gaan om, onder andere maar niet uitsluitend, advocaten die ook aan bemiddeling doen of personen die in ieder geval een opleiding rond bemiddeling hebben doorlopen.

In 2021 zijn net geen 93 % van alle aanvragen naar gekwalificeerde entiteiten gestuurd (tegenover 95 % in 2020). Aangezien zij verplicht zijn om voor consumenten ofwel gratis, ofwel tegen een billijke vergoeding te werken<sup>1</sup>, is dat resultaat niet verwonderlijk; er kan echter worden opgemerkt dat het inschakelen van private bemiddelaars/verzoeners langzaam maar zeker toeneemt. Dat betekent dat de informatieverstrekking en promotie rond minnelijke schikking hun werk beginnen

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

te doen: private bemiddelaars werken weliswaar tegen betaling en zijn duurder dan een gekwalificeerde entiteit, maar zij hebben een hoog succespercentage en een interessante doorlooptijd. De Belmed-gebruiker krijgt in ieder geval, wanneer hij een Belmed-partner kiest, informatie over de tarieven die de verschillende partners aanrekenen.

De top 4 van partners die de meeste Belmed-aanvragen ontvingen, werken allemaal gratis. Erkende bemiddelaars daarentegen vragen een bepaalde vergoeding voor hun diensten.

## 3.2. Doorverwijzingen tussen partners

Op grond van Boek XVI van het Wetboek van economisch recht zijn de gekwalificeerde entiteiten verplicht om consumentenklachten die niet onder hun bevoegdheid vallen, naar elkaar door te sturen. Sinds november 2018 hebben de Belmed-partners de mogelijkheid om aan hen gerichte aanvragen in de Belmed-backoffice door te sturen naar andere Belmed-partners die erkend zijn als [gekwalificeerde entiteit voor buitengerechtelijke geschillenregeling](#). Daardoor moeten die aanvragen niet meteen worden afgesloten, waardoor gebruikers een betere dienstverlening krijgen.

In 2021 werden in totaal 119 dossiers doorverwezen. Tabel 9 geeft weer welke Belmed-partners een dossier hebben doorgestuurd:

Tabel 9. Aantal doorverwijzende dossiers tussen Belmed-partners

Doorverwijzende Belmed-partner	Aantal doorverwezen dossiers	% t.o.v. totaal aantal doorverwijzingen in 2021
Consumentenombudsdienst	80	68 %
Ombudsman voor de Handel	24	20 %
Geschillencommissie Reizen vzw	5	4 %
Ombudsman van de verzekeringen	4	4 %
Europees Centrum voor de Consument België	2	2 %
Ombudsdienst voor energie	1	1 %
Ombudsdienst voor telecommunicatie	1	1 %
<b>Totaal</b>	<b>117</b>	<b>100 %</b>

Bron: FOD Economie.

De Consumentenombudsdienst en de Ombudsman voor de Handel namen 88 % 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.

Verder blijkt dat het Europees Centrum voor de Consument (ECC) minder Belmed-aanvragen van de Consumentenombudsdienst heeft ontvangen dan in 2020 (4 dossiers in 2021 tegenover 28 in 2020). De consument vindt dus gemakkelijker zijn weg voor grensoverschrijdende geschillen.

## 3.3. Gevoerde acties rond de tool Belmed

Op technisch vlak hebben wij de Belmed-partners geconsulteerd om na te gaan of er verbeteringen nodig waren om de tool nog gebruiksvriendelijker te maken en zo de administratieve last te verminderen. Er werden twee extra opties geïmplementeerd, namelijk:

- -de mogelijkheid om de inhoud van een aanvraag en de eventuele bijlage(n) te raadplegen, hetzij via de van Belmed ontvangen mail, hetzij via de backoffice van Belmed, d.i. een ruimte

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



waartoe elke partner toegang kan krijgen - uitsluitend tot zijn dossiers - door zich te authenticeren;

- -voor partners die de meeste aanvragen te behandelen hebben, de mogelijkheid om een hele reeks dossiers in één keer af te sluiten, waarbij de mogelijkheid blijft bestaan om de aanvrager te informeren als dat nog niet is gebeurd.

Wat de communicatie betreft, werden de acties uitgevoerd in overleg met de Directie Communicatie van de FOD Economie. Die acties geven specifiek advies over een problematiek of een bepaalde sector en leggen de link met een Belmed-partner of herinneren mensen aan het belang om een beroep te doen op Belmed. Zo werd er een "nieuwsbericht" gepubliceerd in verband met:

- de minnelijke invordering van schulden en het optreden van de ombudsman voor gerechtsdeurwaarders:  
<https://economie.fgov.be/nl/nieuws/bent-u-gerechtsdeurwaarder>
- het inschakelen van dringende pechverhelping:  
<https://economie.fgov.be/nl/nieuws/u-hebt-de-deur-van-uw>
- de communicatie met advocaten:  
<https://economie.fgov.be/nl/nieuws/advocaten-communiceer-vlot-met>
- de uitvoering van een contract tussen ondernemingen:  
<https://economie.fgov.be/nl/nieuws/b2b-relaties-wat-kunt-u-doen>
- het belang van het vergelijken van energieaanbiedingen:  
<https://economie.fgov.be/nl/nieuws/energie-levensnoodzakelijk>
- e-commerce en pakketbezorging:  
<https://news.economie.fgov.be/197614-online-bestellen-is-goed-uw-pakje-ontvangen-nog-beter>
- het platform Belmed:  
<https://economie.fgov.be/nl/nieuws/belmed-onlinebemiddeling-van>

## 4.Vragen?

Heeft u vragen of suggesties? Contacteer ons via e-mail: [belmed@economie.fgov.be](mailto:belmed@economie.fgov.be).