

Jaarverslag Belmed 2022



Het platform voor de buitengerechtelijke
beslechting van commerciële geschillen



Jaarverslag Belmed 2022

Het platform voor de buitengerechtelijke beslechting van
commerciële geschillen



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

Vooruitgangstraat 50

1210 Brussel

Ondernemingsnummer: 0314.595.348



○ 0800 120 33 (gratis nummer)



○ facebook.com/FODEconomie



○ @FODEconomie



○ linkedin.com/.company/fod-economie (tweetalige pagina)



○ instagram.com/fodeconomie



○ youtube.com/user/FODEconomie



○ <https://economie.fgov.be>

Verantwoordelijke uitgever:

Séverine Waterbley

Voorzitter van het Directiecomité

Vooruitgangstraat 50

1210 Brussel

Internetversie

Inhoudsopgave

Een woord van Belmed.....	4
1. Globale resultaten.....	5
1.1. Aantal Belmed-bezoekers.....	5
1.2. Bezochte Belmed-pagina's per taal	5
1.3. Evolutie van het aantal aanvragen via Belmed in 2022 versus 2021, 2020, 2019.....	7
1.3.1. Aanvragen per taal	8
1.3.2. B2c-aanvragen versus b2b-aanvragen.....	8
1.3.3. Aanvragen per verkoopmethode.....	9
Bron: FOD Economie	9
1.3.4. Aanvragen per status.....	10
2. Economische sectoren en geschilcategorieën	12
2.1. Aanvragen per economische sector	12
2.2. Aanvragen per economische subsector.....	12
3. Belmed-partners.....	14
3.1. Aanvragen per partner	14
3.2. Doorverwijzingen tussen partners.....	15
3.3. Gevoerde acties rond de tool Belmed	16
4. Vragen?	17

Lijst van grafieken

Grafiek 1. Aantal bezoekers, per taal en per jaar (2021-2022)	5
Grafiek 2. Totaal aantal aanvragen 2019-2021.....	7
Grafiek 3. Verdeling van de aanvragen tot minnelijke schikking per taal.....	8
Grafiek 4 Verdeling van de aanvragen per verkoopmethode.....	9
Grafiek 5. Verdeling van de aanvragen per afsluitstatus	10
Grafiek 6. Verdeling van de aanvragen per problematiek	14

Lijst van tabellen

Tabel 1. Top 5 meest bezochte pagina's in het Nederlands.....	6
Tabel 2. Top 5 meest bezochte pagina's in het Frans.....	6
Tabel 3. Top 3 meest bezochte pagina's in het Engels.....	6
Tabel 4. Top 3 meest bezochte pagina's in het Duits.....	6
Tabel 5. Aantal ingediende aanvragen per economische sector	12
Tabel 6. Rangschikking van de economische subsectoren waarop de Belmed-aanvragen het meest betrekking hebben.....	13
Tabel 7. Verdeling van de aanvragen tussen de Belmed-partners (%).....	14
Tabel 8. Overdracht van dossiers tussen Belmed-partners	16

Een woord van Belmed

De FOD Economie stelt u editie 2022 voor van het jaarverslag over het platform voor de buitengerechtelijke beslechting van commerciële geschillen “Belmed”.

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 (tussen consumenten en ondernemingen of tussen ondernemingen onderling) in der minne en vertrouwelijk te regelen. Of er nu betaald moet worden of niet, een minnelijke schikking is altijd voordeliger dan een gerechtelijke procedure.

Na covid hebben de energiecrisis en de economische crisis in het algemeen de consumenten en de ondernemingen getroffen. Sommige entiteiten voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting hebben daar in het bijzonder de gevolgen van ondervonden, zoals de Ombudsdienst voor Energie en de Consumentenombudsdienst.

De reeds geformuleerde aanbeveling blijft dezelfde: COMMUNICEREN, idealiter preventief, om het risico op en het aantal geschillen te verminderen. Covid heeft de noodzaak onderstreept om snel en adequaat te kunnen reageren door crisisbeheer in te stellen. Het is belangrijk dat iedereen gemakkelijk toegang krijgt tot de klantendienst, de dienst na verkoop, hoe die ook heet. Met toegang langs elektronische weg maar ook, wegens de digitale kloof, met de mogelijkheid van de consument om met een mens te spreken. Dat impliceert uiteraard een goed beheer en een goede opleiding van het personeel dat in contact staat met het publiek.

Terecht of niet, zo eenvoudig liggen de zaken niet: naar de rechter stappen garandeert niet altijd een optimaal resultaat, maar wel vaak een enorme hoeveelheid stress, tijd en ... geld. We moeten ons paradigma durven veranderen en tegen onszelf zeggen: is het echt de beste oplossing om te vechten, om de contacten te verbreken? Moeten we niet praten, onderhandelen, compromissen sluiten?

Belmed dankt enerzijds al haar oude en nieuwe partners voor hun altijd efficiënte samenwerking en anderzijds al haar gesprekspartners voor het feit dat zij informatie over de minnelijke schikking hebben willen ontvangen en hoopt dat die hen in staat stelt verder na te denken en, nog beter, te handelen!

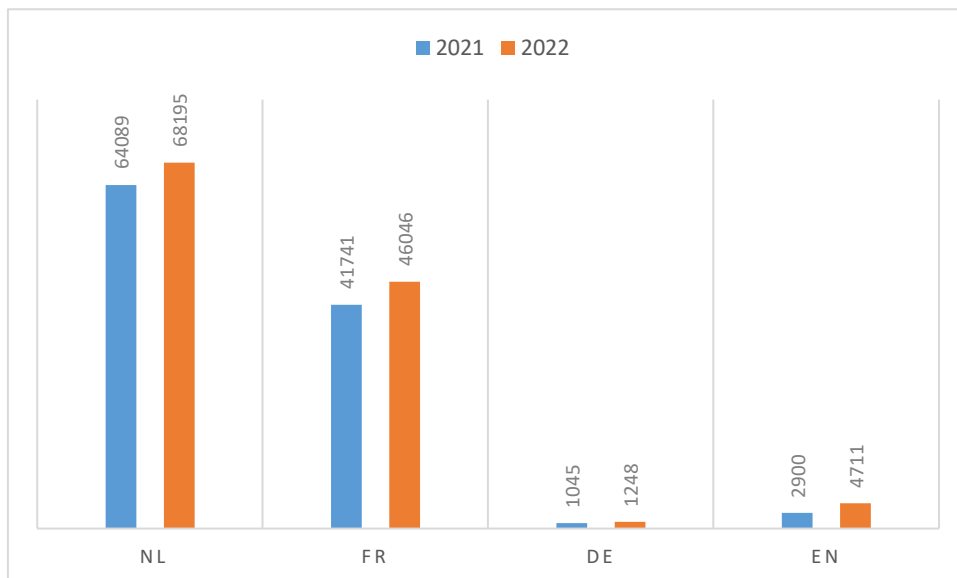
Veel leesplezier!

1. Globale resultaten

1.1. Aantal Belmed-bezoekers

In 2022 hebben 140.167 bezoekers de website Belmed geraadpleegd, d.i. een toename met meer dan 27 % ten opzichte van 2021 (109.785).

Grafiek 1. Aantal bezoekers, per taal en per jaar (2021-2022)



Bron: FOD Economie.

Belmed heeft inspanningen blijven leveren voor communicatie (zie punt 3.3.) en aantrekkelijkheid van de tool. Wat dat laatste punt betreft, leek het ons opportuun te benadrukken dat veel van onze partners de partijen informatie geven over wat zij doen voordat zij daadwerkelijk starten met hun procedure van minnelijke schikking. De entiteiten die gekwalificeerd zijn op grond van Boek XVI van het Wetboek van economisch recht doen dat omdat zij daartoe wettelijk verplicht zijn, maar erkende bemiddelaars¹ in burgerlijke zaken en handelszaken zijn dat niet. Om zowel consumenten als ondernemingen te informeren over en bewust te maken van het feit dat een minnelijke schikking een snellere, effectievere en goedkopere oplossing kan zijn dan een rechtszaak, hebben wij onze partners gevraagd toegang te verlenen tot informatie. Meer details vindt u onder punt 3.3.

1.2. Bezochte Belmed-pagina's per taal

Bezoekers van Belmed bezoeken het platform niet enkel om bemiddelingsaanvragen in te dienen, maar ook om zich te informeren.

¹ Ter herinnering, deze natuurlijke personen of rechtspersonen hebben hun kennis en permanente opleiding geattesteerd bij de Federale Commissie voor de erkenning van bemiddelaars van de Federale Overheidsdienst Justitie. Zij respecteren een deontologische code en de [wet van 21 februari 2005 tot wijziging van het Gerechtelijk Wetboek in verband met de bemiddeling](#)

Laten we eens kijken welke pagina's het meest worden bezocht, volgens de taal van de internetgebruiker:

Tabel 1. Top 5 meest bezochte pagina's in het Nederlands

Meest representatieve pagina's van de bezoeken	Aantal bezoeken	% t.o.v. totaal aantal bezoeken aan NL-pagina's (68.195)
Garantieregeling	8.309	12,18 %
Ombudsman van de Verzekeringen	5.675	8,32 %
Consumentenombudsdienst	5.195	7,62 %
Vrederechters	5.059	7,42 %
Ombudsdienst voor financiële diensten	2.845	4,17 %
Totaal	72.983	39,71 %

Bron: FOD Economie.

Tabel 2. Top 5 meest bezochte pagina's in het Frans

Meest representatieve pagina's van de bezoeken	Aantal bezoeken	% t.o.v. totaal aantal bezoeken aan FR-pagina's (46.046)
Règles de garantie	5.090	11,05 %
Ombudsman des assurances	2.493	5,41 %
Juges de Paix	2.129	4,62 %
Service de Médiation pour le Consommateur	1.694	3,68 %
Commission de conciliation construction	904	1,96 %
Totaal	12.310	26,72 %

Bron: FOD Economie.

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

Meest representatieve pagina's van de bezoeken	Aantal bezoeken	% t.o.v. totaal aantal bezoeken aan En-pagina's (4.711)
What is Belmed, out-court dispute, extrajudicial resolution	567	12,04 %
Insurance Ombudsman	311	6,6 %
Consumer Mediation Service	147	3,12 %
Justices of the Peace	125	2,65 %
Totaal	1.150	24,41 %

Bron: FOD Economie.

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

Meest representatieve pagina's van de bezoeken	Aantal bezoeken	% t.o.v. totaal aantal bezoeken aan DE-pagina's (1.248)
Garantiestreitigkeiten	119	9,53 %
Anerkannter Vermittler	92	7,37 %
Friedensrichter	33	2,64 %
Ombudsmann der Versicherungen	30	2,4 %
Totaal	274	21,94 %

Bron: FOD Economie.

Hoewel Nederlandstaligen nog steeds in de meerderheid zijn wat betreft het raadplegen van de Belmed-pagina's, staan Franstaligen op de eerste plaats wat betreft het indienen van aanvragen via Belmed (zie punt 1.3.1.).

De garantieregels zijn nog steeds zeer populair in de drie landstalen.

Voor de volgende plaatsen blijkt het volgende:

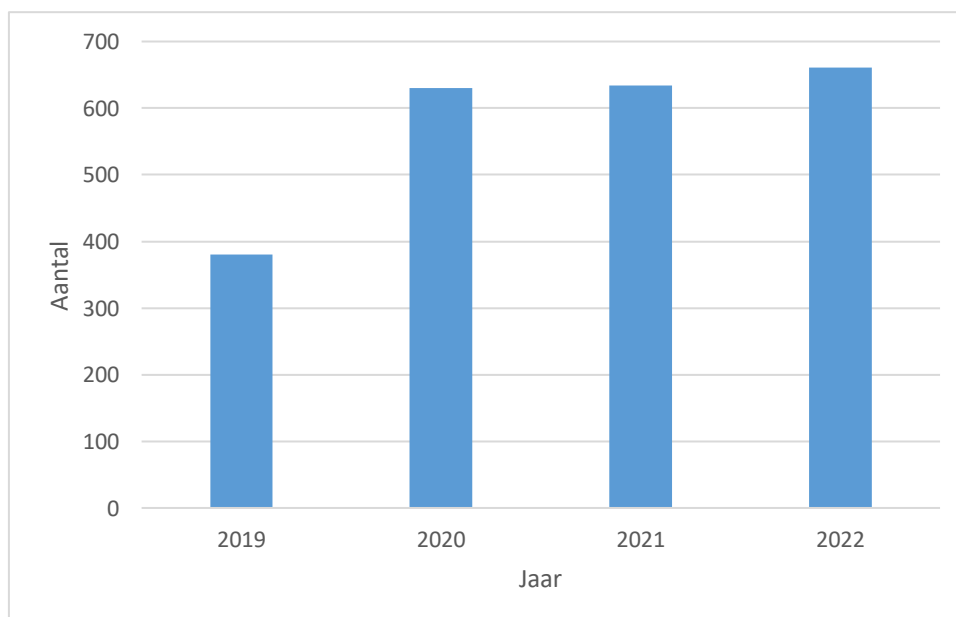
- Nederlandstaligen waren talrijk om de informatiefiche van de Ombudsman van de verzekeringen te raadplegen, gevolgd door die van de Consumentenombudsdienst en ten slotte om na te gaan hoe de vrederechter hen kan helpen. Levens- en woonverzekeringen waren inderdaad het voorwerp van een aantal verzoeken tot minnelijke schikking op Belmed. De Consumentenombudsdienst speelt - door zijn informatieve en residuele functie inzake de behandeling van dossiers die niet door een andere gekwalificeerde entiteit worden behandeld - een sleutelrol in consumentengeschillen.
- Franstaligen hadden de behoefte om dezelfde fiches te raadplegen, maar in een andere volgorde. We zien ook een grote toename bij de Verzoeningscommissie Bouw, die, niet te vergeten, alleen bevoegd is voor geschillen over bouw of renovatie van gebouwen die verband houden met een technisch probleem.
- Duitstaligen waren geïnteresseerd in een brede waaier van Belmed-partners, waaronder erkende bemiddelaars in burgerlijke zaken en handelszaken.
- Europese gebruikers (die het Engels beheersen) waren geïnteresseerd in de pagina's die gewijd zijn aan vormen van minnelijke schikking, maar ook in de pagina's met de voorstellingsfiche van de Ombudsman van de verzekeringen en van de vrederechter (zoals in 2021).

1.3. Evolutie van het aantal aanvragen via Belmed in 2022 versus 2021, 2020, 2019

Na een stabilisatie in 2021 is het aantal aanvragen in 2022 licht gestegen, van 634 naar 661 (d.w.z. + ongeveer 4,5 %).

Andere instanties die aan minnelijke schikking van geschillen doen, met name van consumentengeschillen, hebben dezelfde vaststelling gedaan of hebben zelfs een daling van het aantal aan hen gerichte verzoeken vastgesteld. Er werd uiteraard extreem vaak om tussenkomst van de Ombudsdienst voor Energie gevraagd!

Grafiek 2. Totaal aantal aanvragen 2019-2021

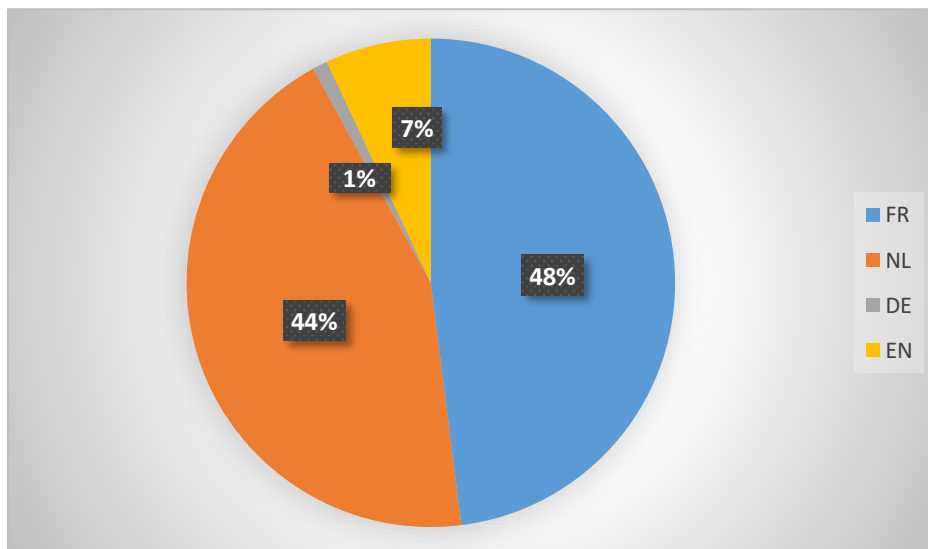


Bron: FOD Economie.

1.3.1. Aanvragen per taal

In 2022 werden 661 aanvragen tot geschillenregeling ingediend via Belmed, waarvan 48 % (tegenover 54 % in 2021) in het Frans en 44 % (tegenover 39 % in 2021) in het Nederlands.

Grafiek 3. Verdeling van de aanvragen tot minnelijke schikking per taal



Bron: FOD Economie.

De Franstalige aanvragen vormen nog steeds de meerderheid, maar nemen iets af ten gunste van de Nederlandstalige aanvragen. Er moet ook worden opgemerkt dat de grensoverschrijdende aanvragen (EN) blijven toenemen (7,26 % tegenover 6 % in 2021).

1.3.2. B2c-aanvragen versus b2b-aanvragen

Belmed werd in 2021 nog steeds hoofdzakelijk gebruikt door consumenten. De b2b-aanvragen (tussen handelaars) nemen echter toe, van 1,87 % naar 3,28 % in 2022. Dat is met name te danken aan de promotieacties; in 2022 werden op voorstel van de FOD niet minder dan een vijftigtal bijeenkomsten georganiseerd:

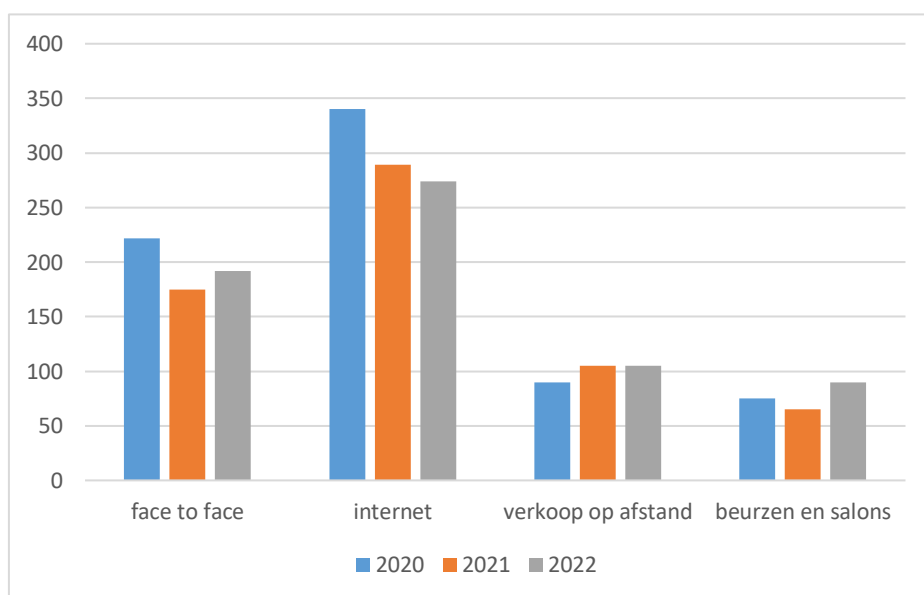
- 07.02.22: ADR-Belmed met [Be-commerce](#)
- 04.04.22: ADR-Belmed met [Business Angels Vlaanderen](#)
- 07.04.22: ADR-Belmed met [Voka](#)
- 14.04.22: ADR-Belmed met [Modeunie-unizo](#)
- 21.04.22: ADR-Belmed met [Sogepa](#) (wat sindsdien *Wallonie entrepreneur* is geworden)
- 09.05.22: ADR-Belmed met het [ITAA](#)
- 09.05.22: ADR (B2B) – Belmed – reizen ([Abto](#), [VVR](#), [Upav](#))
- 23.05.22: ADR-Belmed met [Feweb](#)
- 30.05.22: ADR-Belmed – [FLRB.Recrea](#)
- 01.06.22: ADR-Belmed met [Mediawijs](#)
- 03.06.22: ADR-Belmed met [Horeca Vlaanderen](#)
- 07.06.22: ADR-Belmed met [viaBelgium](#)
- 08.06.22: ADR-Belmed met [Horeca Wallonie](#)
- 10.06.22: ADR-Belmed met [Indufed](#)
- 13.06.22: ADR-Belmed met [Febeg](#)
- 14.06.22: ADR-Belmed met [Funebra](#)
- 27.06.22 en 06.07.22: ADR-Belmed met de optieksector ([A.P.O.O.B.](#), [Fedoptica](#))
- 04.07.22: ADR-Belmed met [ADEB](#)

- 07.07.22: ADR-Belmed met [UNEB](#)
- 12.07.22: ADR-Belmed met [Gewu](#)
- 13.07.22: ADR (B2b) – Belmed met [Assuralia](#)
- 03.08.22: ADR-Belmed met [Febelhair](#)
- 16.08.22 en 23.11.22: ADR-Belmed met de [UCM](#)
- 18.08.22: ADR-Belmed met [Navem](#)
- 29.08.22 en 29.09.22: ADR-Belmed met de [UPEC](#)
- 31.08.22: ADR-Belmed met Etienne de Callatay
- 06.09.22: ADR-Belmed met [Sowalfin](#) (wat sindsdien *Wallonie entrepreneur* is geworden)
- 07.09.22: ADR-Belmed met de [APLSIA](#)
- 09.10.22: ADR-Belmed met de [FBAA](#)
- 19.10.22: ADR-Belmed met [Anizoo](#)
- 21.10.22: ADR-Belmed met het [SDZ](#) + met de [BKV](#)
- 25.10.22: ADR-Belmed met [Shoefed](#)
- 14.11.22:
- a) ADR-Belmed met de [fédération francophone du commerce ambulant](#)
- b) webinar met [Horeca Vlaanderen](#) (leden) over ADR-Belmed
- 25.11.22: ADR-Belmed met de [Belgian Chambers](#)
- 01.12.22: ADR B2b - Belmed met Amazon
- 08.12.22: ADR-Belmed met [CIB](#) (NL-tegenhanger van [Federia](#))
- 12.12.22: ADR-Belmed met de [Vlaamse federatie voor ambulante handel](#)
- 20.12.22: ADR-Belmed met het [IBJ](#)

1.3.3. Aanvragen per verkoopmethode

E-commerce blijft het verkoopkanaal waarop de in 2022 ingediende aanvragen het meest betrekking hadden: 41,5 % tegenover 45,58 % in 2021 en 46,83 % in 2020. Zoals u hebt gemerkt, neemt het echter wel af ten gunste van de fysieke handel, die iets aantrekt ten opzichte van 2021 (+10 %). Postorderverkoop blijft stabiel, terwijl de verkoop op beurzen en salons logischerwijs toeneemt sinds het einde van de beperkende gezondheidsmaatregelen (+40 %).

Grafiek 4 Verdeling van de aanvragen per verkoopmethode



Bron: FOD Economie

1.3.4. Aanvragen per status

Van de 634 geregistreerde aanvragen werden er 530 behandeld. Grafiek 6 toont de verdeling van de ingediende aanvragen over de verschillende statussen.

Nieuwe Belmed-aanvragen hebben aanvankelijk automatisch de status "Ontvangen". Die status kan evolueren, maar uiteindelijk moet de Belmed-partner in de backoffice een afsluitstatus kiezen. Hij heeft de volgende keuzes:

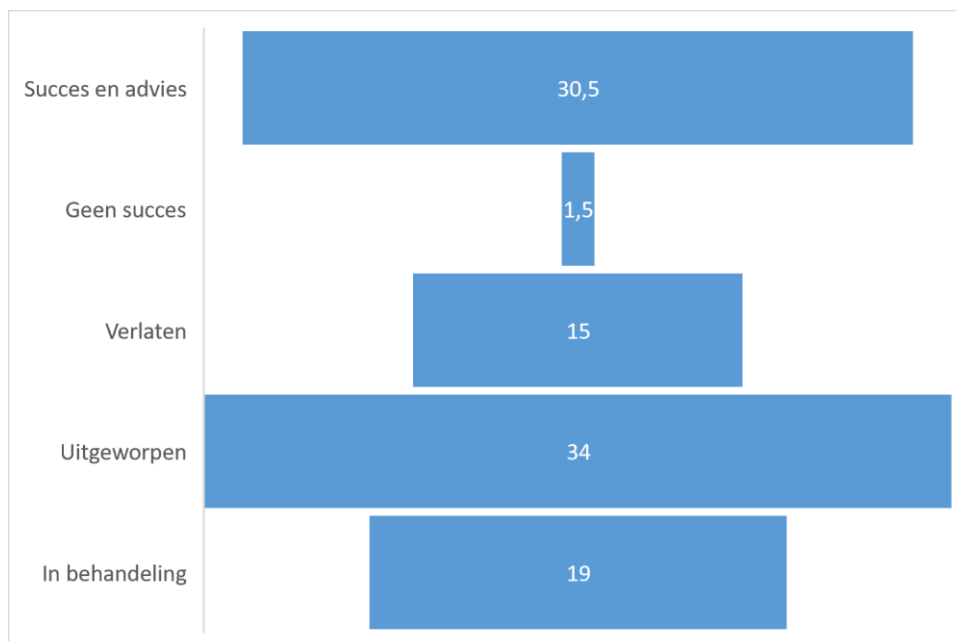
- **Afgewezen:** ofwel door de Belmed-partner als de aanvraag niet ontvankelijk is, ofwel door de tegenpartij wanneer die niet wil deelnemen.
- **Verlaten:** de aanvrager is vroegtijdig uit het proces gestapt, om welke reden dan ook.
- **Doorverwezen:** de partner kan het dossier niet behandelen, maar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

Bij de behandeling van een dossier is de Belmed-partner ook vrij om andere statussen te gebruiken:

- **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 per afsluitstatus



Bron: FOD Economie.

81 % van de in 2022 binnengekomen dossiers werd afgesloten. De dossiers die het **volledige** traject van minnelijke schikking hebben doorlopen, kunnen worden afgesloten:

- met akkoord,
- met een advies (nog geen akkoord, maar evolutie naar een mogelijke oplossing),
- door een verwerping (de partner heeft het dossier geweigerd en eventueel overgedragen aan een andere entiteit voor minnelijke schikking, OF een van de partijen heeft geweigerd in een proces voor minnelijke schikking te stappen of heeft de voorgestelde oplossing verworpen),
- door een stopzetting (een van de partijen is uit het proces gestapt),

Het aantal zonder akkoord afgesloten dossiers blijft dalen (slechts 1,5 % tegenover 5 % in 2021), evenals het aantal dossiers dat wordt afgesloten wegens stopzetting (15 % tegenover 21 % in 2021), wat erop lijkt te wijzen dat de partijen in geschil gemakkelijker in een traject voor minnelijke schikking stappen. Het aantal dossiers dat werd afgesloten wegens een verwerping is daarentegen toegenomen tot 34 % (tegenover 31,4 % in 2021). Daarvoor zijn verschillende mogelijke redenen:

- ofwel achtte de partner aan wie het dossier werd voorgelegd zich niet bevoegd, of was de aanvraag niet ontvankelijk (onvolledige aanvraag, niet geschikt voor een minnelijke schikking, ...);
- ofwel was de partner van oordeel dat een andere entiteit beter geschikt was om het dossier te behandelen. De gekwalificeerde entiteiten zijn wettelijk verplicht om dossiers onderling door te verwijzen wanneer zij zich niet bevoegd achten;
- ofwel heeft minstens één van de partijen de voorgestelde oplossing geweigerd.

Het aantal doorverwezen dossiers blijft stabiel met 19 % van de behandelde dossiers (tegenover 21 % in 2021). Het is een verplichting voor de gekwalificeerde entiteiten om een dossier dat niet onder hun bevoegdheid valt, door te verwijzen naar de entiteit ad hoc. Belmed heeft in die mogelijkheid voorzien en tegelijkertijd wordt de aanvrager in kennis gesteld van deze overdracht en van de entiteit die uiteindelijk voor het dossier zal instaan.

2. Economische sectoren en geschilcategorieën

2.1. Aanvragen per economische sector

Bij de aanvraag tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting heeft de consument de keuze uit verschillende “economische sectoren”, die in tabel 6 zijn gespecificeerd.

Wat het aantal aanvragen betreft, domineert de sector “Consumptiegoederen” nog steeds de ranglijst. In 2022 had 27 % (tegenover 28 % in 2021) van de aanvragen tot geschillenbeslechting betrekking op consumptiegoederen.

De sector “Overige goederen en diensten” staat nog steeds op de tweede plaats, maar het aantal daarvan is gedaald, wat positief is.

De op twee na meest representatieve sector voor aanvragen tot geschillenbeslechting blijft die van de “Financiële diensten”, met 14,5 % van de behandelde dossiers. Die sector wordt gevolgd door “Vrijetijdsdiensten” en “Energie- en waterdiensten”, die elk 11 % van de behandelde dossiers voor hun rekening nemen. De vrijetijdssector werd opnieuw getroffen door de restrictieve gezondheidsmaatregelen en kon daardoor niet alle geplande evenementen organiseren; wat energie betreft, spreekt het voor zich dat de oorlog in Oekraïne en de gevolgen daarvan voor de brandstofprijzen daarvoor verantwoordelijk zijn. Tot slot vertegenwoordigen de aanvragen met betrekking tot “Algemene diensten aan de consument” en “Vervoerdiensten” respectievelijk 11 % en 9,5 % van de behandelde aanvragen.

Tabel 5. Aantal ingediende aanvragen per economische sector

Economische sector	In %
Consumptiegoederen	27
Overige goederen en diensten	17
Financiële diensten	14,5
Vrijetijdsdiensten	9
Energie- en waterdiensten	9
Vervoerdiensten	8
Algemene diensten aan de consument	7
Postdiensten en elektronische communicatie	6,5
Gezondheidsdiensten	2
Totaal	100 %

Bron: FOD Economie.

2.2. Aanvragen per economische subsector

Tabel 7 geeft een overzicht van de economische subsectoren waarvoor in 2022 via Belmed de meeste aanvragen voor buitengerechtelijke geschillenregeling werden ingediend. 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. Bovendien werden enkel de economische subsectoren opgenomen waarvoor minstens 10 dossiers werden ingediend, om de tabel niet te lang te maken.

Tabel 6. Rangschikking van de economische subsectoren waarop de Belmed-aanvragen het meest betrekking hebben

Economische subsectoren (exclusief "Overige goederen en diensten")* **
Luchtvervoer
Diensten in verband met de levering van gas en/of elektriciteit
Financiële diensten in verband met betaalrekeningen
Elektronische artikelen
ICT-artikelen
Grote huishoudapparaten
Meubelen
Diensten van onderhoud van de woning
Diensten reisbureaus/pakketreizen
Diensten in verband met andere energiebronnen (dan gas, elektriciteit, water)
Sport- en vrijetijdsartikelen
Hotels
Internetdiensten
Kledingartikelen
Artikelen voor onderhoud van de woning
Verzekeringen i.v.m. gezondheidszorg
Woonverzekeringen
Gezondheidsdiensten
Mobiele-telefoniediensten
Koeriersdiensten
Tweedehandsvoertuigen
Nieuwe voertuigen

* Enkel subsectoren met minstens 10 aanvragen werden opgenomen (ze zijn allemaal gedekt, behalve de onderwijssector).

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

Bron: FOD Economie.

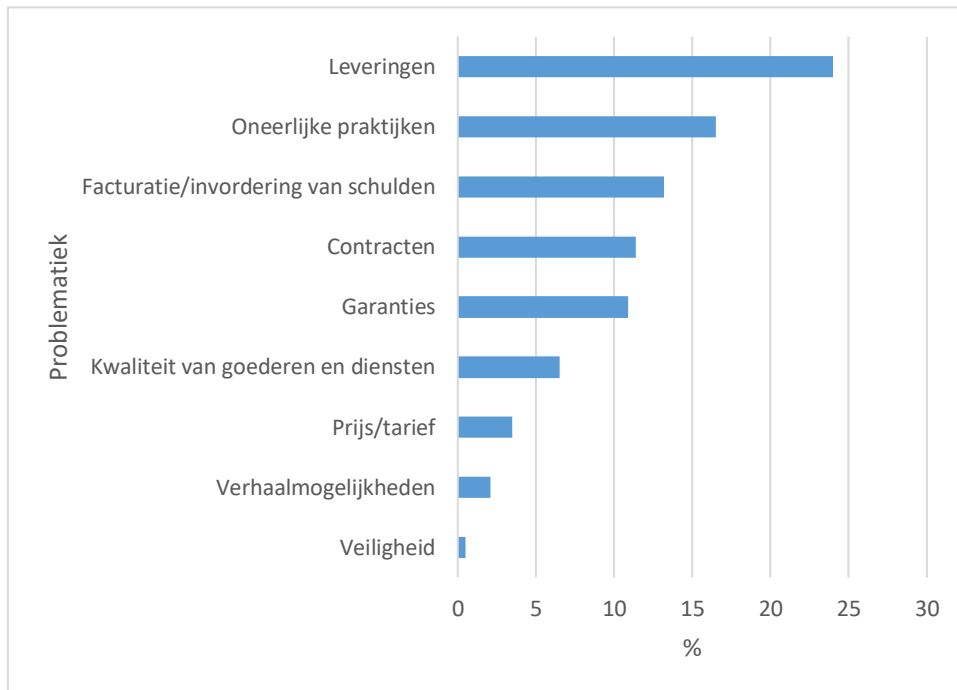
Tabel 6 toont vooral de sterke spreiding van het aantal aanvragen over de economische subsectoren. Dat blijkt ook wanneer we kijken naar het totaal van de in de tabel opgenomen subsectoren, dat slechts 84 % van alle ingediende aanvragen omvat. Naast de 556 dossiers uit bovenstaande tabel, zijn er 124 dossiers opgenomen onder de rubriek "overige".

Ook moet worden opgemerkt dat de subsector "Luchtvervoer" (transportsector) relatief vaak is geselecteerd. Hoewel wij de inhoud van de dossiers niet kennen, is het waarschijnlijk dat de gevolgen van de coronaviruspandemie daar niet vreemd aan zijn. Daarna volgen de subsectoren betaalrekeningen (sector financiële diensten), diensten voor de levering van gas en/of elektriciteit (energiesector) en elektronische artikelen (consumptiegoederen).

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. Net als in 2021 blijven problemen met de levering van goederen of de niet-uitvoering van diensten ook in 2022 het meest voorkomende type aanvraag in Belmed. Aangezien meer en meer gekocht wordt via internet, is een toename van klachten rond leveringsproblemen niet verrassend. De top drie wordt vervolledigd door oneerlijke praktijken en problemen met facturering en invordering van schulden.

Grafiek 6. Verdeling van de aanvragen per problematiek

In %



Bron: FOD Economie.

3. Belmed-partners

3.1. Aanvragen per partner

In 2022 ontving iets meer dan de helft (24) van de 47 Belmed-partners ten minste één aanvraag om geschillenbeslechting. De vaakst gevraagde partner blijft [de Consumentenombudsdienst](#), met 63,09 % (tegenover 61,43 % in 2021) van alle Belmed-aanvragen. Daarna zien we een brede spreiding.

Tabel 7. Verdeling van de aanvragen tussen de Belmed-partners (%)

Belmed-partner	In %	Gekwalificeerde entiteit
Consumentenombudsdienst	58,5	Ja
Ombudsdienst voor financiële diensten	7,1	Ja
Ombudsman van de verzekeringen	6,7	Ja
Ombudsman voor de Handel	5,4	Ja
Ombudsdienst voor telecomunicatie	4,8	Ja
Ombudsdienst voor energie	4,8	Ja
Ombudsdienst voor de postsector	1,4	Ja
Geschillencommissie Reizen vzw	2,9	Ja
Billiet & Co	1,1	Nee (erkend bemiddelaar)
Conflictbemiddeling	0,9	Nee (erkend bemiddelaar)
Verzoeningscommissie automoto	0,8	Nee

Geschillencommissie Meubelen	0,8	Nee
MEDIATEUR.LEGAL	0,8	Nee (erkend bemiddelaar)
Europees Centrum voor de Consument (ECC)	0,7	Nee
Verzoeningscommissie Bouw	0,5	Ja
Alexandra Boël	0,3	Nee (erkend bemiddelaar)
Belgisch Centrum voor het Beheer van Conflicten (CEBEGECO)	0,5	Nee (erkend bemiddelaar)
Hilde Van Parys	0,5	Nee (erkend bemiddelaar)
De Ronde Tafel	0,3	Nee (erkend bemiddelaar)
Ombudsman voor de treinreizigers	0,3	Nee
Geschillencommissie Meubelen vzw	0,3	Nee
Ombudsdienst voor het notariaat	0,3	Ja
De Ronde Tafel	0,3	Nee (erkend bemiddelaar)
Totaal	100	Ja: 93,1 %

Bron: FOD Economie.

De derde kolom van tabel 7 geeft aan of:

- de Belmed-partner een [gekwalficeerde entiteit voor buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen \(b2c\)](#) is, of
- een door de FOD Justitie erkend bemiddelaar in burgerlijke zaken en handelszaken (b2c en/of b2b).

Zowel in 2022 als in 2021 werd 93 % van alle aanvragen naar gekwalficeerde entiteiten gestuurd, tegenover 95 % in 2020. Aangezien gekwalficeerde entiteiten verplicht zijn kosteloos te zijn voor de consument of tegen een billijke vergoeding te werken², is dit resultaat dus niet verrassend.

Er wordt echter langzaam maar zeker meer een beroep gedaan op particuliere bemiddelaars/verzoeners. Wie het [jaarverslag 2021](#) van Belmed raadpleegt, ziet dat er meer erkende bemiddelaars werden ingeschakeld. Dat betekent dat de informatieverstrekking en promotie rond minnelijke schikking ingang beginnen te vinden: private bemiddelaars werken weliswaar tegen betaling en zijn duurder dan een gekwalficeerde entiteit, maar zij hebben een hoog succespercentage en een interessante doorlooptijd. In ieder geval wordt de Belmed-gebruiker bij zijn keuze geïnformeerd over de tarieven van de verschillende partners.

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 gekwalficeerde 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 [gekwalficeerde entiteit voor buitengerechtelijke geschillenregeling](#). Daardoor moeten die aanvragen niet meteen worden afgesloten, waardoor gebruikers een betere dienstverlening krijgen.

² Wetboek van economisch recht, artikel XVI.25, § 1, 5°

In 2022 werden in totaal 101 dossiers doorverwezen. Tabel 9 geeft weer welke Belmed-partners een dossier hebben doorgestuurd.

Tabel 8. Overdracht van dossiers tussen Belmed-partners

Doorverwijzende Belmed-partner	% t.o.v. totaal aantal doorverwijzingen in 2022 (101)
Consumentenombudsdienst	59,7
Ombudsman voor de Handel	32
Geschillencommissie Reizen vzw	2,8
Ombudsdienst voor telecomunicatie	2,8
Een erkend bemiddelaar - Lexaliter	1,4
Ombudsman van de verzekeringen	1,4
Totaal	100 %

Bron: FOD Economie.

De Consumentenombudsdienst en de Ombudsman voor de Handel namen 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 staat³. Zo niet, dan is de Consumentenombudsdienst bevoegd.

De Consumentenombudsdienst heeft ook enkele dossiers overgedragen aan de Ombudsman in financiële geschillen en de Ombudsman van de Verzekeringen. Opgemerkt dient te worden dat één erkend bemiddelaar het nuttig vond om een consument door te verwijzen naar de Consumentenombudsdienst, waarschijnlijk vanwege de geringe waarde van het geschil.

3.3. Gevoerde acties rond de tool Belmed

Het leek ons opportuun te benadrukken dat veel van onze partners de partijen informatie geven over wat zij doen voordat zij daadwerkelijk starten met hun procedure van minnelijke schikking. De entiteiten die gekwalificeerd zijn op grond van boek XVI van het Wetboek van economisch recht doen dat omdat zij daartoe wettelijk verplicht zijn, maar erkende bemiddelaars⁴ in burgerlijke zaken en handelszaken zijn dat niet. Op ons initiatief hebben de meeste Belmed-partners – erkende bemiddelaars echter bevestigd/aanvaard dit wel te doen en dit aan te geven aan elke persoon die een aanvraag tot minnelijke schikking via Belmed indient. Die informatiesessie heeft twee doelstellingen:

- uitleggen hoe de partner werkt, wat zijn tussenkomst inhoudt, wat zijn tarieven zijn, ...
- nagaan of het dossier dat hem wordt voorgelegd zich effectief leent voor een poging tot minnelijke schikking.

Na die informatiesessie kunnen de partijen beslissen of ze al dan niet in een procedure van minnelijke schikking willen stappen. Zo ja, dan wordt de opdracht van de partner bepaald en aangevraagd en begint zijn tarief te lopen.

Deze voorafgaande informatiemogelijkheid werd eind 2022 ingevoerd en we zullen in de loop van 2023 de impact ervan op het aantal via Belmed ingediende aanvragen kunnen zien.

³ <https://www.ombudsmanvoordehandel.be/.nl/over-ons/.handelaars>

⁴ Ter herinnering, deze natuurlijke personen of rechtspersonen hebben hun kennis en permanente opleiding geattesteerd bij de Federale Commissie voor de erkenning van bemiddelaars van de Federale Overheidsdienst Justitie. Zij respecteren een deontologische code en de [wet van 21 februari 2005 tot wijziging van het Gerechtelijk Wetboek in verband met de bemiddeling](#)

Daarnaast is de online tevredenheidsenquête nog steeds beschikbaar; de [resultaten van eind 2022](#) kunt u online raadplegen. Ze werd eind 2022 herzien om nog nauwkeuriger en gebruiksvriendelijker te zijn. We zullen zien wat dit oplevert in 2023.

Op het vlak van communicatie werden, naast de in punt 1.3.2. vermelde vergaderingen en webinars, acties gerealiseerd in overleg met de Directie Communicatie van de FOD Economie. Die acties geven specifiek advies over een problematiek of een bepaalde sector, leggen de link met een Belmed-partner of herinneren aan het belang om een beroep te doen op Belmed. Zo werden op de website van de FOD nieuwsberichten geplaatst over:

- [geschillen waarbij ondernemingen betrokken zijn](#)
- [geschillen waarbij een consument betrokken is](#)

Er werden ook meerdere berichten gepubliceerd op de sociale netwerken in 04.22, 08.22, 10.22 en 12.22.

4. Vragen?

Hebt u vragen of suggesties? Aarzel niet en stuur ze per e-mail naar: belmed@economie.fgov.be.



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

Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel
Ondernemingsnummer: 0314.595.348
economie.fgov.be