

Jaarverslag Belmed 2023



Het **platform** voor de **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)



○ FODEconomie



○ @fodeconomie



○ [linkedin.com/company/fod-economie](https://www.linkedin.com/company/fod-economie) (tweetalige pagina)



○ [instagram.com/fodeconomie](https://www.instagram.com/fodeconomie)



○ [youtube.com/user/FODEconomie](https://www.youtube.com/user/FODEconomie)



○ economie.fgov.be

Verantwoordelijke uitgever:

Séverine Waterbley

Voorzitter van het Directiecomité

Vooruitgangstraat 50 – 1210 Brussel

Internetversie

039-24

Inhoudsopgave

Een woord van Belmed.....	5
1. Globale resultaten.....	6
1.1. Aantal Belmed-bezoekers.....	6
1.2. Bezochte Belmed-pagina's per taal	6
1.3. Evolutie van het aantal aanvragen via Belmed in 2023 versus 2022, 2021, 2020, 2019	9
1.3.1. Aanvragen per taal	10
1.3.2. B2c-aanvragen versus b2b-aanvragen	11
1.3.3. Aanvragen per verkoopmethode	11
1.3.4. Aanvragen per status.....	12
2. Economische sectoren en geschilcategorieën	14
2.1. Aanvragen per economische sector	14
2.2. Aanvragen per economische subsector	14
3. Belmed-partners.....	16
3.1. Aanvragen per partner.....	16
3.2. Doorverwijzingen tussen partners.....	18
3.3. Communicatieacties over Belmed	18
4. Vragen?.....	20

Lijst van grafieken

Grafiek 1. Aantal bezoekers, per taal en per jaar (2021- 2023).....	6
Grafiek 2. Totaal aantal aanvragen 2019-2023.....	10
Grafiek 3. Verdeling van de aanvragen tot minnelijke schikking per taal	10
Grafiek 4. Aantal aanvragen tot minnelijke schikking tussen handelaars onderling (b2b) per maand in 2023.....	11
Grafiek 5. Verdeling van de aanvragen per verkoopmethode	12
Grafiek 6. Verdeling van de aanvragen per afsluitstatus in 2022 en 2023	13
Grafiek 7. Verdeling van aanvragen per problematiek in 2022 en 2023 (in %).....	16

Lijst van tabellen

Tabel 1. Top 5 meest bezochte pagina's in het Nederlands in %.....	7
Tabel 2. Top 5 meest bezochte pagina's in het Frans	7
Tabel 3. Top 5 meest bezochte pagina's in het Engels	7
Tabel 4. Top 5 meest bezochte pagina's in het Duits	7
Tabel 5. Evolutie van de meest bezochte rubrieken tussen 2021 en 2023, per taal	9
Tabel 6. Aantal ingediende aanvragen per economische sector	14

Tabel 7. Rangschikking van de economische subsectoren waarop de Belmed-aanvragen het meest betrekking hebben	15
Tabel 8. Verdeling van de aanvragen tussen de Belmed-partners (%) in 2022 en 2023	16
Tabel 9. Overdracht van dossiers tussen Belmed-partners.....	18

Een woord van Belmed

De FOD Economie stelt u editie 2023 voor van het jaarverslag Belmed, het platform voor de buitengerechtelijke beslechting van commerciële geschillen.

Dit 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-19 hebben de energiecrisis en de economische crisis de consumenten en de ondernemingen getroffen. Sommige entiteiten voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting ondervinden daar nog steeds de gevolgen van, zoals de Ombudsdienst voor Energie en de Consumentenombudsdienst.

Bij het lezen van de jaarverslagen van de gekwalificeerde entiteiten en het luisteren naar de feedback van de partijen in geschil, is het duidelijk dat de aanbeveling van vorig jaar nog steeds geldt: COMMUNICEER duidelijk en tijdig. De klant (consument of onderneming) moet geïnformeerd worden of informatie kunnen krijgen over de voortgang van zijn dossier of overeenkomst en, in geval van een probleem, weten wat hij moet doen, hoe en waar hij terecht kan, vooral als het dringend is. Om dit te kunnen doen, moet hij de informatie **gemakkelijk** kunnen vinden, of dat nu online is of via een fysiek persoon: laten we vermijden dat er geen antwoord komt of dat berichten te vaag zijn. Laten we niet vergeten dat digitalisering - hoewel noodzakelijk - niet de enige optie moet zijn.

Laten we ook niet vergeten dat al deze entiteiten voor minnelijke geschillenbeslechting stappen zijn om verhaal te halen als de andere partij niet reageert of geen bevredigende oplossing biedt. We moeten consumenten en professionals die een probleem hebben dus blijven vertellen dat ze eerst contact moeten opnemen met de andere partij om te proberen de zaak te bespreken en op te lossen voordat ze een volgende stap zetten.

Als die stap eenmaal is gezet, is het heel belangrijk dat de partijen in geschil meewerken aan het proces van minnelijke schikking: ze hebben er alle belang bij: een oplossing binnen een redelijke termijn en tegen veel redelijkere kosten dan bij een rechtszaak. Een minnelijke schikking is niet verplicht, maar wordt wel sterk aanbevolen. U moet zich er ook van bewust zijn dat er een wet is die advocaten, gerechtsdeurwaarders en rechters verplicht om de partijen te informeren en na te gaan of elk dossier dat aan hen wordt voorgelegd niet buitengerechtelijk kan worden beslecht. Denk hieraan wanneer u een overeenkomst opstelt of ondertekent, en neem een clause op waarin staat dat u probeert een minnelijke schikking te treffen voordat u enige andere actie onderneemt in geval van mislukking.

Zoals altijd zou Belmed niets zijn zonder zijn partners, gekwalificeerde entiteiten en erkende bemiddelaars in burgerlijke zaken en handelszaken: onze dank gaat uit naar hen.

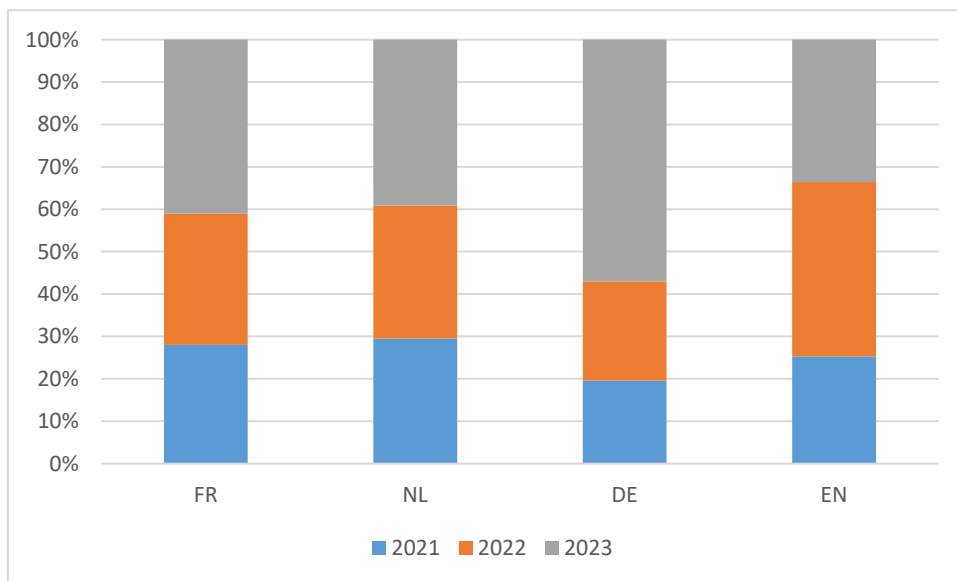
Veel leesplezier!

1. Globale resultaten

1.1. Aantal Belmed-bezoekers

In 2023 hebben 154.453 bezoekers de website Belmed geraadpleegd, d.i. een toename met ongeveer 10% ten opzichte van 2022 (140.167).

Grafiek 1. Aantal bezoekers, per taal en per jaar (2021- 2023)



Bron: FOD Economie.

Belmed is inspanningen blijven leveren op het vlak van communicatie (zie punt 3.3.).

1.2. Bezochte Belmed-pagina's per taal

Bezoekers van Belmed komen niet alleen naar het platform om bemiddelingsaanvragen in te dienen, maar ook om informatie in te winnen.

Laten we eens kijken welke pagina's het meest werden bezocht, volgens de taal van de internetgebruiker, en wat de evolutie is sinds 2021:

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

Meest representatieve pagina's van de bezoeken	% t.o.v. totaal aantal bezoeken aan NL-pagina's
Belmed	12,52%
Consumentenombudsdienst	8,23%
Ombudsman van de Verzekeringen	6,88%
Vrederechters	6,67%
Ombudsdienst voor financiële diensten	3,33%

Bron: FOD Economie.

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

Meest representatieve pagina's van de bezoeken	% t.o.v. totaal aantal bezoeken aan FR-pagina's
Belmed	15,35%
Juges de Paix	6,33%
Ombudsman des assurances	5,64%
Service de Médiation pour le Consommateur	3,19%
Centre européen du consommateur	1,81%

Bron: FOD Economie.

Tabel 3. Top 5 meest bezochte pagina's in het Engels

Meest representatieve pagina's van de bezoeken	% t.o.v. totaal aantal bezoeken aan EN-pagina's
What is Belmed, out-court dispute/extrajudicial resolution	3,06%
Insurance Ombudsman	1,17%
Frequently asked questions	1,09%
Travel Disputes Commission	0,5%
The European Consumer Centre	0,2%

Bron: FOD Economie.

Tabel 4. Top 5 meest bezochte pagina's in het Duits

Meest representatieve pagina's van de bezoeken	% t.o.v. totaal aantal bezoeken aan DE-pagina's
Belmed	2%
Ombudsdienst für Verbraucher	0,9%
Ein guter Tipp	0,8%
Schlichtungskommission für den Bausektor	0,6%
Garantie	0,2%

Bron: FOD Economie.

Terwijl Nederlandstaligen in de meerderheid blijven voor het raadplegen van de Belmed-pagina's, neemt het aandeel Franstaligen toe (+133 %), net als het aandeel Duitstalige bezoekers (+243 %). Het aandeel Engelstaligen daalt, maar hun aantal aanvragen tot minnelijke schikking stijgt (zie punt 1.3.1.). Natuurlijk zijn het vooral Franstalige en Nederlandstalige inwoners die Belmed het meest raadplegen.

Voor het eerst staat de rubriek die specifiek over garantieregels gaat niet langer bovenaan het podium; het is de Belmed-homepage zelf die eindelijk bekender lijkt te zijn. Dat heeft ongetwijfeld te maken met de bijeenkomsten, events en colloquia die zijn gehouden over het onderwerp buitengerechtelijke geschillenbeslechting, evenals de communicatiecampagnes op sociale

netwerken. Mensen die al van Belmed hebben gehoord of het woord “bemiddeling” in hun zoekmachine intikken, kunnen het platform gemakkelijk vinden.

Voor de volgende plaatsen blijkt het volgende:

- De Ombudsman van de Verzekeringen zakte naar de tweede plaats, en eindigde zo na de Consumentenombudsdienst. De fiche over de vrederechter blijft op de derde plaats staan. Levens- en woonverzekeringen waren immers het voorwerp van een aantal verzoeken om minnelijke schikking op Belmed. De Ombudsdienst voor financiële diensten wint terrein, en dat is ook te zien aan het aantal aanvragen.
- Franstaligen hadden de behoefte om dezelfde fiches te raadplegen, maar in een andere volgorde. De reflex van verzoening voor een vrederechter is nog steeds groter dan de reflex om een beroep te doen op de Consumentenombudsdienst. De Ombudsman van de verzekeringen heeft nog steeds heel wat dossiers over de overstromingen van 2021 behandeld. De Verzoeningscommissie Bouw blijft in de top 5 staan.
- 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 en 2022).

De Ombudsman van de Verzekeringen duikt regelmatig op omdat, zoals hij in zijn jaarverslag van 2022 zegt, de schade door klimaatverandering toeneemt. Daarnaast benadrukt hij dat bijna een op de drie verzoeken om hulp betrekking heeft op abnormaal lange behandelingstermijnen of moeilijkheden voor de verzekerde om toegang te krijgen tot de juiste dienst binnen de maatschappijen. De Verzoeningscommissie Bouw duikt eveneens op. Die treedt enkel op als:

- de overeenkomst een standaardbevoegdheidsbeding bevat, of als de partijen er na het ontstaan van het geschil een ondertekenen,
- alleen voor geschillen van technische aard.

Geschillen over de inhoud en uitvoering van overeenkomsten moeten via andere kanalen worden behandeld: de Consumentenombudsdienst, een erkend bemiddelaar in burgerlijke zaken en handelszaken, een verzoener, een arbiter of de rechtbanken. Volgens het jaarverslag van de Commissie voor 2022 lijken die laatste steeds vaker partijen naar de Commissie te verwijzen wanneer het beding in kwestie is opgenomen.

Laten we nu eens kijken naar de evolutie van de raadplegingen van het informatieve gedeelte van Belmed sinds 2021. De tabel 5 hieronder toont de 3 meest bezochte rubrieken, per taal en per jaar. Er is een kleur toegewezen op basis van de rangschikking van de betreffende rubriek in de top 3:

Nr. 1
Nr. 2
Nr. 3

Tabel 5. Evolutie van de meest bezochte rubrieken tussen 2021 en 2023, per taal

	NL			FR			DE			EN		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Belmed												
Tevredenheidsenquête												
FAQ's												
Vormen van minnelijke geschillenregeling												
Vrederechters												
Ombudsman van de verzekeringen												
Ombudsdienst voor financiële diensten												
Garantieregeling												
Consumentenombudsdienst												
Topics in de kijker												

Bron: FOD Economie

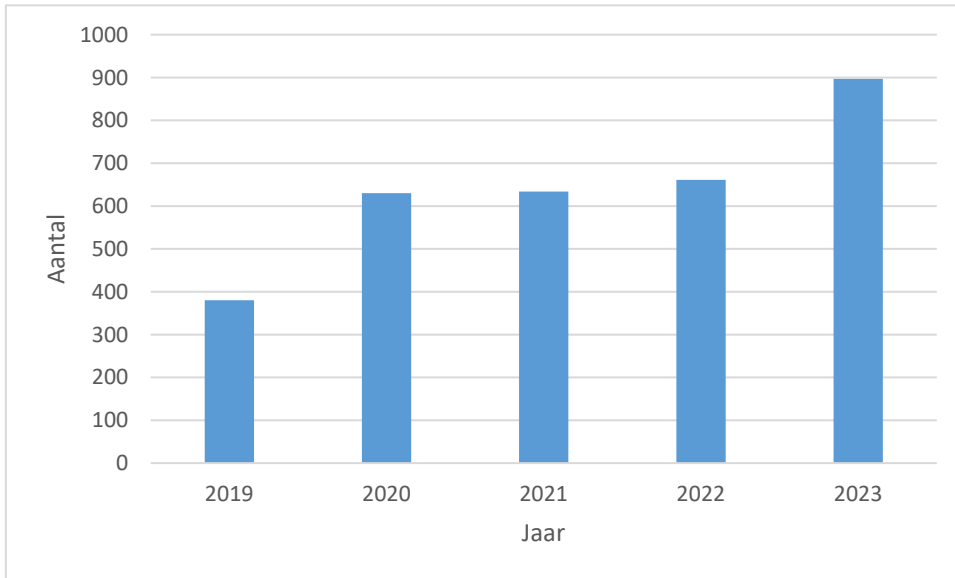
We zien dat de raadplegingen in de loop van de tijd zijn geëvolueerd van algemene rubrieken zoals de regels over garantie en veelgestelde vragen naar fiches die specifiek zijn voor verschillende Belmed-partners (gekwalificeerde entiteiten). De vrederechter doet een stap terug, zonder te verdwijnen, want - laten we dat niet vergeten - hij heeft verzoeningsbevoegdheden.

1.3. Evolutie van het aantal aanvragen via Belmed in 2023 versus 2022, 2021, 2020, 2019

De groei van het aantal aanvragen in 2022 zette zich door en werd zelfs versterkt in 2023, met een stijging van het aantal aanvragen van 661 naar 897 (een stijging van ongeveer 26,3 %).

De energiecrisis heeft de plaats ingenomen van de covidcrisis, wat werk blijft opleveren voor de Ombudsdienst voor Energie. Er werd ook regelmatig contact opgenomen met de Ombudsdienst voor financiële diensten en de Ombudsman van de verzekeringen (zie punt 1.2.). Voor financiële diensten ligt een van de oorzaken in fraudedossiers, die sterk zijn toegenomen, zoals de ombudsdienst opmerkt in zijn jaarverslag 2022: sinds 2019 is er een gestage toename van phishingdossiers (18,5 % in 2019, vervolgens 45 % van de ontvankelijk verklaarde dossiers in 2022). Bovendien is het oplossen van dit soort dossiers met de financiële instellingen complex, omdat het meestal gaat om het bewijzen of er al dan niet sprake is van grove nalatigheid van de kant van de consument, en de ombudsman stelt met spijt vast dat in 62 % van de gevallen de bankinstelling elke oplossing ten gunste van de benadeelde consument heeft geweigerd.

Grafiek 2. Totaal aantal aanvragen 2019-2023

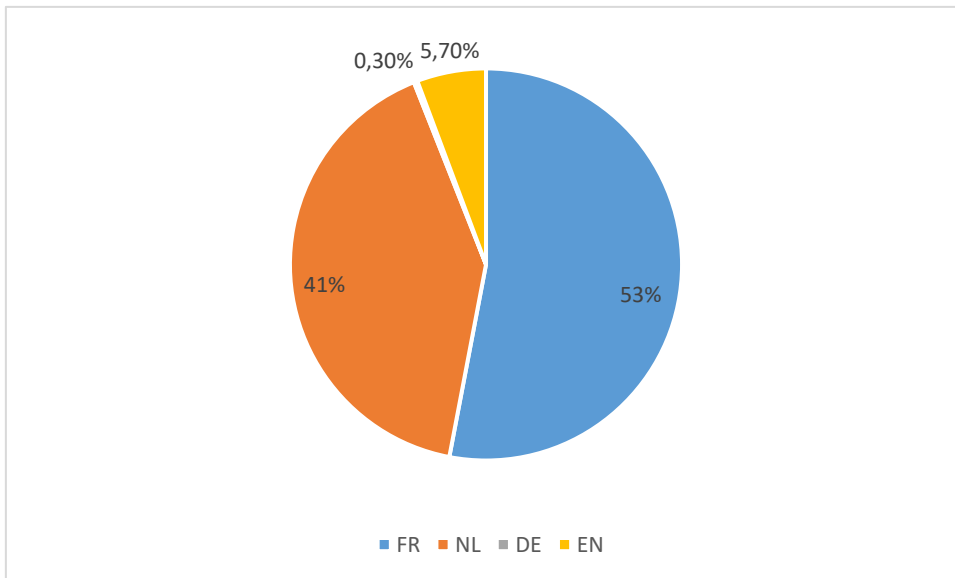


Bron: FOD Economie.

1.3.1. Aanvragen per taal

In 2023 werden 897 aanvragen tot geschillenregeling ingediend via Belmed, waarvan 53 % in het Frans (tegenover 48 % in 2022) en 41 % in het Nederlands (ongeveer 3 % minder dan in 2022).

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



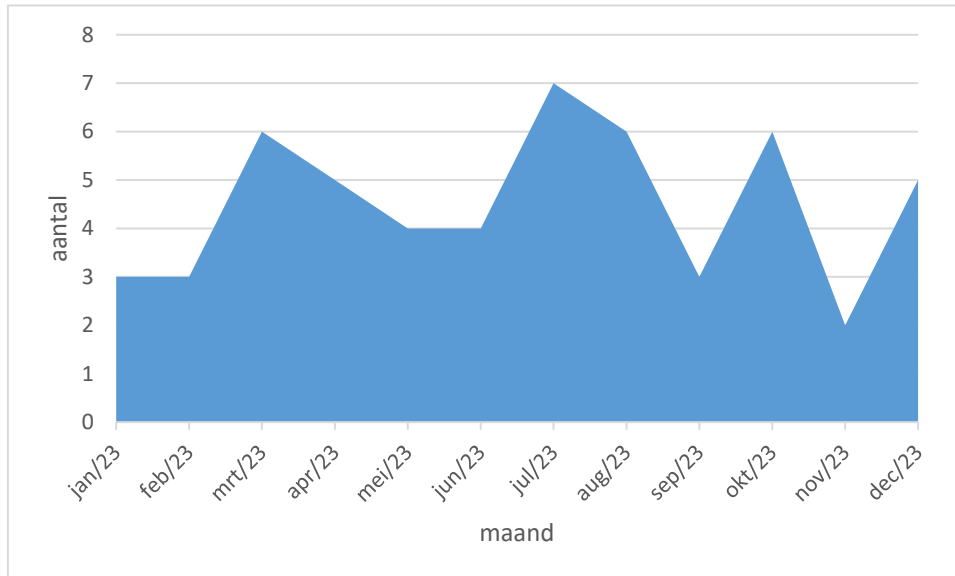
Bron: FOD Economie.

De Franstalige aanvragen vormen nog steeds de meerderheid en maken de kloof met de Nederlandstalige aanvragen nog groter. Grensoverschrijdende aanvragen (EN) stijgen in absoluut aantal (51 tegenover 48), maar hun relatieve aandeel in het totale aantal ingediende aanvragen daalt licht (5,7 % tegenover 7,3 % in 2022). Aanvragen in het Duits zijn nog steeds uitzonderlijk.

1.3.2. B2c-aanvragen versus b2b-aanvragen

Belmed werd in 2023 nog steeds hoofdzakelijk gebruikt door consumenten. B2b-aanvragen (tussen handelaars onderling) groeien echter wel gestaag in absolute termen (32 in 2023 tegenover 18 in 2022) en in relatieve termen, met een stijging van 3,28 % naar 3,57 % in 2023.

Grafiek 4. Aantal aanvragen tot minnelijke schikking tussen handelaars onderling (b2b) per maand in 2023



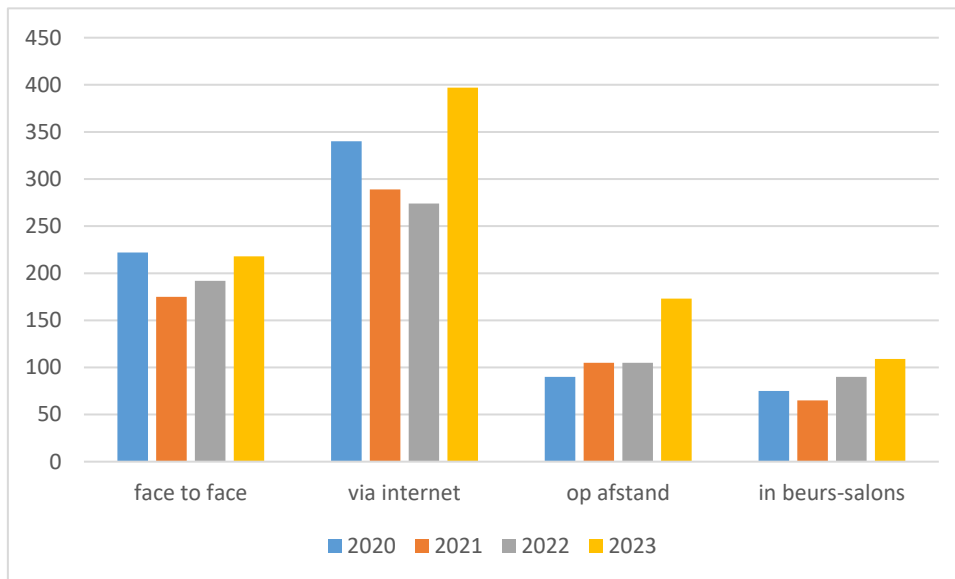
Bron: FOD Economie.

We hebben opgemerkt dat de ondernemingen bepaalde gekwalificeerde entiteiten hebben geraadpleegd, zoals de Ombudsdienst voor Energie, de Ombudsdienst voor Telecommunicatie en de Ombudsman van de Verzekeringen, maar bij 50 % van de ingediende aanvragen wendden ze zich tot een bemiddelaar die is erkend in burgerlijke zaken en handelszaken.

1.3.3. Aanvragen per verkoopmethode

E-commerce blijft het verkoopkanaal waarop de in 2023 ingediende aanvragen om regeling in der minne het meest betrekking hadden: 44 % van het totale aantal aanvragen tegenover 41,5 % in 2022. Alle andere kanalen vertonen evenwel een toename in vergelijking met de voorgaande jaren.

Grafiek 5. Verdeling van de aanvragen per verkoopmethode



Bron: FOD Economie

1.3.4. Aanvragen per status

Van de 897 geregistreerde aanvragen werden er 695 behandeld. Grafiek 6 toont de verdeling van de ingediende aanvragen over de verschillende statussen.

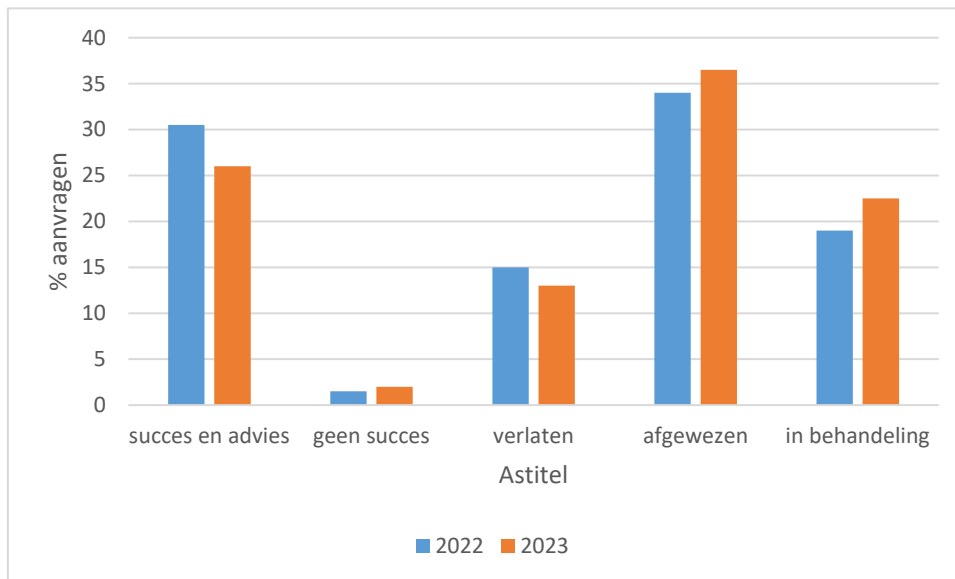
Nieuwe Belmed-aanvragen hebben aanvankelijk automatisch de status "Ontvangen". Die status kan evolueren, maar uiteindelijk moet de Belmed-partner in de backoffice een afsluitstatus kiezen. Hij heeft de volgende keuzes:

- **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 6. Verdeling van de aanvragen per afsluitstatus in 2022 en 2023



Bron: FOD Economie.

77,5 % van de in 2023 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 dossiers dat zonder akkoord wordt afgesloten, blijft beperkt (2 % tegenover 1,5 % in 2022) en, goed nieuws, het aantal dossiers dat door een van de partijen wordt stopgezet, daalt, wat lijkt te betekenen dat wanneer een traject voor minnelijke schikking op gang wordt gebracht, naar aanleiding van een akkoord tussen de partijen, zij samenwerken om te proberen een oplossing te vinden. We zien echter dat het aantal dossiers dat wordt afgesloten met een akkoord of een advies afneemt, waarschijnlijk deels als gevolg van de toename van het aantal verworpen dossiers (36,5 % tegenover 34 % in 2022). Daarvoor zijn verschillende mogelijke redenen:

- ofwel was de partner aan wie het dossier werd voorgelegd van mening dat hij niet bevoegd was of dat het een verzoek om informatie betrof, dat de aanvraag niet ontvankelijk was. Wat dit laatste aspect betreft, wordt in een aantal jaarverslagen van gekwalificeerde entiteiten het volgende vermeld: het niet vooraf contact opnemen met de betrokken marktdeelnemer, of het uitblijven van een antwoord of oplossing van die marktdeelnemer vormt een van de belangrijkste redenen, het ontbreken van een rechtsgrond voor de klacht, of het feit dat niet is voldaan aan een van de voorwaarden voor toegang tot de entiteit voor minnelijke schikking, enz.;
- ofwel heeft ten minste een van de partijen de voorgestelde oplossing geweigerd of geen voorstel geformuleerd. Er moet worden opgemerkt dat als er geen akkoord is tussen de partijen, veel gekwalificeerde entiteiten (zoals ombudsmannen, enz.) aanbevelingen doen aan de betrokken marktdeelnemer, die echter niet bindend zijn voor die laatste.

Het aantal doorverwezen dossiers bedraagt 15 % van de behandelde dossiers, net als in 2022. De gekwalificeerde entiteiten zijn verplicht 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. Een mogelijke verklaring, hoewel moeilijk te verifiëren, zou kunnen zijn dat de consumenten gemakkelijker hun weg vinden in de gekwalificeerde entiteiten.

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 worden gespecificeerd in tabel 5.

De sector “Consumptiegoederen” domineert nog steeds de ranglijst. In 2023 had 34 % van de aanvragen tot geschillenbeslechting betrekking op consumptiegoederen, tegenover 27 % in 2022.

De sector “Overige goederen en diensten” is sterk gedaald, wat de positieve tendens van 2022 bevestigt.

De op een na meest representatieve sector voor aanvragen tot geschillenbeslechting is nu “Financiële diensten”, met 15,6 % van de behandelde dossiers (tegenover 14,5 % in 2022), wat ongetwijfeld verband houdt met de toename van telefonische of digitale oplichting met als doel persoonlijke bankgegevens te verkrijgen. Daarna komt de sector “Energie- en waterdiensten”, die duidelijk samenhangt met de energiecrisis. De vrijetijdsector en de transportsector vertonen daarentegen een zekere daling, met respectievelijk 2,4 % en 2 %. Een van de mogelijke oorzaken houdt misschien verband met de gevolgen van de covidcrisis, die heeft geleid tot het uitstellen van een aantal reizen die nu waarschijnlijk geleidelijk worden uitgevoerd, om nog maar te zwijgen van de economische crisis, die sommige consumenten ertoe heeft aangezet offers te brengen in de twee sectoren.

Tabel 6. Aantal ingediende aanvragen per economische sector

Economische sector	In %
Consumptiegoederen	34
Overige goederen en diensten	9,5
Financiële diensten	15,6
Vrijetijdsdiensten	6,6
Energie- en waterdiensten	10,6
Vervoerdiensten	6
Algemene diensten aan de consument	9,1
Postdiensten en elektronische communicatie	7,2
Gezondheidsdiensten	1,4
Totaal	100%

Bron: FOD Economie.

2.2. Aanvragen per economische subsector

Tabel 7 geeft een overzicht van de economische subsectoren waarvoor in 2023 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. Merk op dat sommige subsectoren op gelijke hoogte staan en daarom worden gescheiden door een /.

Tabel 7. Rangschikking van de economische subsectoren waarop de Belmed-aanvragen het meest betrekking hebben

Economische subsectoren (exclusief "Overige goederen en diensten")* **
1. ICT-artikelen (informatie- en communicatietechnologie)
2. Grote huishoudapparaten
3. Diensten voor onderhoud en reparatie van de woning
4. Luchtvervoer
5. Elektriciteitsvoorziening
6. Betaaldiensten en betaalrekeningen
7. Meubelen
8. Kleding en schoeisel
9. Gas- en elektriciteitsvoorziening
10. Internetdiensten
11. Artikelen voor onderhoud en reparatie van de woning / Diensten van reisbureaus en pakketreizen
12. Elektronische artikelen
13. Financiële diensten - kredieten
14. Mobiele-telefoniediensten
15. Kleine huishoudelijke apparaten / juridische en boekhoudkundige diensten
16. Vrijtijdsartikelen (sport, muziek, enz.) / levering van andere energiebronnen
17. Hotels en andere toeristische accommodatie / Schadeverzekeringen (gezondheid, ongevallen en overige) / Post- en koeriersdiensten
18. Gasvoorziening
19. Tweedehands auto's / Culturele en amusementsdiensten / Schadeverzekeringen woning en goederen / Woningbouw

* 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 812.

Bron: FOD Economie.

Tabel 7 laat vooral zien dat 64 % van de ingediende aanvragen betrekking heeft op 19 economische subsectoren, terwijl in 2022 84 % van de aanvragen betrekking had op 22 subsectoren. Er is dus een grotere spreiding van de aanvragen.

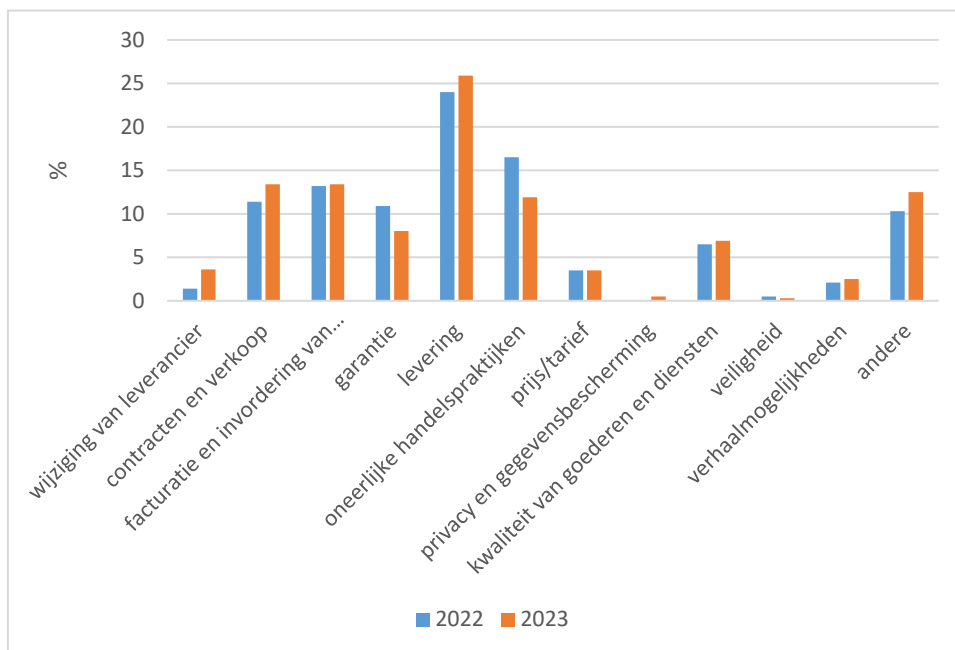
Wat stellen we vast in vergelijking met 2022?

- De sectoren ICT, grote huishoudelijke apparaten en meubelen, en energievoorziening (en met name elektriciteitsvoorziening), die al voorkwamen in de rangschikking van 2022, bevestigen hun belang in de ogen van de consument.
- De sector van woningonderhoud en -verbetering is flink gestegen op de ranglijst, wat betekent dat het inzetten van verschillende bouwambachten een reële bekommernis is voor de burgers.
- Het luchtvervoer is licht gedaald in de rangschikking, ongetwijfeld als gevolg van de geleidelijke afname van de klachten die door de luchtvaartmaatschappijen worden behandeld.

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. Problemen met de levering van goederen (onjuist, niet-uitgevoerd, slechts

gedeeltelijk uitgevoerd, enz.) hebben hun koppositie sinds 2021 verder geconsolideerd. Dit heeft ongetwijfeld te maken met de voortdurende groei van e-commerce. Op een gedeelte tweede plaats komen contractuele problemen en problemen over facturering en schuldinvordering. Hiermee kunnen we benadrukken of eraan herinneren dat het belangrijk is om goed te letten op wat er in de overeenkomst staat alvorens die te ondertekenen: het moet duidelijk, volledig, evenwichtig (evenveel verplichtingen als rechten voor elke partij) en begrijpelijk zijn voor alle partijen. Laat de overeenkomst in geval van twijfel nog eens nalezen door een expert of onderteken de overeenkomst helemaal niet en vergelijk die met andere overeenkomsten. Dit geldt zowel voor b2c als b2b. Vergeet niet na te gaan wie bevoegd is in het geval van een geschil, zeker als je een overeenkomst sluit met een buitenlandse partij. Zie een voorbeeld van een [standaardclausule](#) op Belmed om te voorzien in een fase van buitengerechtelijke schikking voordat enige andere actie wordt ondernomen. Dat kan beslissend zijn in dringende situaties of om te voorkomen dat de schade verergert, zoals een liquiditeitsprobleem. Vergeet ook niet dat er regels zijn over betalingsachterstanden en oneerlijke praktijken.

Grafiek 7. Verdeling van aanvragen per problematiek in 2022 en 2023 (in %)



Bron: FOD Economie.

3. Belmed-partners

3.1. Aanvragen per partner

In 2023 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 55,08% van alle Belmed-aanvragen (tegenover 58,5% in 2022). Na de Consumentenombudsdienst zien we een brede spreiding.

Tabel 8. Verdeling van de aanvragen tussen de Belmed-partners (%) in 2022 en 2023

Belmed-partner	2022	2023	Gekwalificeerde entiteit
Consumentenombudsdienst	58,5%	55,8%	Ja
Ombudsdienst voor financiële diensten	7,1%	8,7%	Ja
Ombudsman van de verzekeringen	6,7%	5,4%	Ja

Ombudsman voor de Handel	5,4%	7%	Ja
Ombudsdienst voor telecommunicatie	4,8%	4,9%	Ja
Ombudsdienst voor energie	4,8%	6,1%	Ja
Ombudsdienst voor de postsector	1,4%	1,1%	Ja
Geschillencommissie Reizen vzw	2,9%	1,6%	Ja
Verzoeningscommissie Bouw	0,5%	0,8%	Ja
Ombudsdienst voor het notariaat	0,3%	0,2%	Ja
Ombudsman voor de treinreizigers	0,3%	0,2%	Nee
Europees Centrum voor de Consument (ECC)	0,7%	1%	Nee
Billiet & Co	1,1%	1,8%	Nee (erkend bemiddelaar)
Conflictbemiddeling	0,9%	1,5%	Nee (erkend bemiddelaar)
MEDIATEUR.LEGAL	0,8%	0,8%	Nee (erkend bemiddelaar)
Alexandra Boël	0,3%	0,3%	Nee (erkend bemiddelaar)
LA-ON		0,3%	
People centric		0,3%	Nee (erkend bemiddelaar)
Belgisch Centrum voor het Beheer van Conflicten (CEBEGECO)	0,5%	0,4%	Nee (erkend bemiddelaar)
De Ronde Tafel	0,3%	0,2%	Nee (erkend bemiddelaar)
Bedrijfsrevisor Beernaert		0,2%	Nee (erkend bemiddelaar)
Le point médiation		0,2%	Nee (erkend bemiddelaar)
Lexaliter		0,2%	Nee (erkend bemiddelaar)
Johannes Seel		0,2%	Nee (erkend bemiddelaar)
Luc Vandenhoeck		0,1%	Nee (erkend bemiddelaar)
Steve Griess		0,1%	Nee (erkend bemiddelaar)
Totaal	100%		

Bron: FOD Economie.

De vierde kolom van tabel 8 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).

In 2023 werd het merendeel van alle aanvragen verzonden naar gekwalficeerde entiteiten, maar sinds 2022 daalt dat aandeel (85,3 % in 2023 tegenover 93 % in 2022). Aangezien gekwalficeerde entiteiten verplicht zijn om kosteloos te zijn voor de consument of om te werken tegen een billijke vergoeding, is dit resultaat dus niet verrassend.

Er wordt echter langzaam maar zeker meer een beroep gedaan op particuliere bemiddelaars/verzoeners. Wie het [jaarverslag 2022](#) 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 gekwalificeerde entiteiten verplicht om consumentenklachten die niet onder hun bevoegdheid vallen, 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 2023 werden in totaal 123 dossiers doorverwezen, tegenover 101 in 2022. Tabel 9 geeft weer welke Belmed-partners een dossier hebben doorgestuurd.

Tabel 9. Overdracht van dossiers tussen Belmed-partners

Belmed-partner die dossiers heeft overgedragen	% t.o.v. totaal aantal overdrachten in 2022	% t.o.v. totaal aantal overdrachten in 2023
Consumentenombudsdienst	59,7	56,1
Ombudsman voor de Handel	32	30,9
Geschillencommissie Reizen vzw	2,8	3,3
Ombudsdienst voor telecommunicatie	2,8	3,3
Een erkend bemiddelaar – Lexaliter	1,4	/
Ombudsman van de verzekeringen	1,4	0,8
Ombudsdienst voor het notariaat		0,8
Totaal	100%	

Bron: FOD Economie.

De Consumentenombudsdienst en de Ombudsman voor de Handel namen 87 % van de overdrachten voor hun rekening, waarbij ze dossiers vaak naar mekaar doorstuurden; dit cijfer blijft stabiel ten opzichte van 2022 (>90 %). 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 staat¹. Zo niet, dan is de Consumentenombudsdienst bevoegd.

De Consumentenombudsdienst heeft ook respectievelijk 28 % van de dossiers die hij via Belmed heeft ontvangen overgedragen aan de Ombudsman in financiële geschillen, en 21 % (16 % van de dossiers die de Consumentenombudsdienst heeft ontvangen) aan de Ombudsman van de verzekeringen.

3.3. Communicatieacties over Belmed

Veel van onze partners geven de partijen informatie 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 bemiddelaars² in burgerlijke zaken en handelszaken zijn niet verplicht dat te doen. Op ons initiatief hebben de meeste Belmed-partners–erkende bemiddelaars echter

¹ <https://www.ombudsmanvoordehandel.be/nl/over-ons/handelaars>

² 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](#).

bevestigd/aanvaard dat 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 aangevat en begint zijn tarief te lopen.

Op het vlak van communicatie werden, naast de vergaderingen en webinars, acties gerealiseerd in overleg met de Directie Communicatie van de FOD Economie. Dankzij die acties werd advies verspreid dat specifiek is voor een bepaalde problematiek of sector. Deze acties leggen ook de link met een Belmed-partner of herinneren mensen aan de voordelen van een beroep doen op Belmed. Zo werden op de website van de FOD verschillende nieuwsberichten geplaatst:

- een webpagina (17.04.2023): [Geschillenbeslechting: denk eerst aan een minnelijke schikking | FOD Economie \(fgov.be\)](#)
- een news (07.09.2023): [Een geschil met een andere handelaar naar tevredenheid, snel en zo goedkoop mogelijk oplossen? Dat kan dankzij Belmed! | FOD Economie \(fgov.be\)](#)

Er werd een nieuwsbericht gepubliceerd in de newsroom van de FOD op 09.10.2023: [Consumentengeschil? Hier kun je terecht - FOD Economie \(bericht\) \(fgov.be\)](#)

Er werd ook een bericht verspreid via de sociale netwerken op 25.04.2023: Belmed is een online platform voor alternatieve geschillenoplossing dat beschikbaar is voor #consumenten en #bedrijven. Meer informatie over Belmed: <https://bit.ly/2V546ub>

Daarnaast hebben verschillende organisaties een tekst gepubliceerd over Belmed:

- de Federatie van de eventsector (19.04.2023): [Belmed: Alternative Dispute Resolution \(event-confederation.be\)](#);
- het Brussels Hoofdstedelijk Gewest: <https://catalogus.be.brussels/nl/burger/burgerschap-documenten/burgerschap/publieke-diensten/online-bemiddeling>;
- de *Union Wallonne des Entreprises*: <https://www.uwe.be/un-litige-il-ny-a-pas-que-la-justice/>
- *Réseau Diane (UCM)*: <https://www.reseaudiane.com/un-litige-avec-un-consommateur-ou-avec-une-autre-entreprise-pensez-reglement-a-lamiable/>
- De RTBF: <https://www.rtf.be/article/problemes-de-livraison-prix-incorrect-defaut-de-fabrication-que-faire-en-cas-de-conflit-avec-une-entreprise-11014545>
- AutoGids: <https://www.autogids.be/auto-advies/zorgen-bij-aankoop/problemen-met-verzekering-krediet-garantie-of-garage-wat-te-doen.html>

Op 23.11.2023 heeft de Federatie van Kamers van Koophandel een informatieve conferentie over de minnelijke schikking (gerechtelijk en buitengerechtelijk) van geschillen georganiseerd.

Tot slot organiseert de FOD Economie, zoals elk jaar, een rondetafelconferentie met de entiteiten die gekwalificeerd zijn op grond van boek XVI van het Wetboek van economisch recht om hun ervaringen van het afgelopen jaar te overlopen, *good practices* uit te wisselen, problematieken te bespreken, enz.

4. Vragen?

Hebt u vragen of suggesties? Aarzel niet en stuur ze ons 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