

# Jaarverslag Belmed 2024



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)



○ 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](http://economie.fgov.be)

**Verantwoordelijke uitgever:**

Séverine Waterbley

Voorzitter van het Directiecomité

Vooruitgangstraat 50 – 1210 Brussel

Internetversie

069-25

## 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 2024 versus 2023, 2022, 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
1.3.4. Aanvragen per status .....	9
2. Economische sectoren en geschilcategorieën .....	11
2.1. Aanvragen per economische sector .....	11
2.2. Aanvragen per economische subsector.....	11
3. Belmed-partners.....	13
3.1. Aanvragen per partner .....	13
3.2. Overdrachten tussen partners.....	15
3.3. Communicatieacties over Belmed .....	15
4. Vragen?.....	16

## Lijst van grafieken

Grafiek 1. Aantal bezoekers, per taal en per jaar (2021-2024) .....	5
Grafiek 2. Totaal aantal aanvragen 2019-2024.....	8
Grafiek 3. Verdeling van de aanvragen tot minnelijke schikking per taal.....	8
Grafiek 4. Verdeling van de aanvragen per verkoopmethode.....	9

## Lijst van tabellen

Tabel 1. Top 5 meest bezochte pagina's in het Nederlands.....	5
Tabel 2. Top 5 meest bezochte pagina's in het Frans.....	6
Tabel 3. Top 5 meest bezochte pagina's in het Engels.....	6
Tabel 4. Top 5 meest bezochte pagina's in het Duits.....	6
Tabel 5. Evolutie van de meest bezochte rubrieken tussen 2022 en 2024, per taal .....	7
Tabel 6. Aantal b2b-aanvragen per jaar, sinds 2020 (in absolute cijfers).....	9
Tabel 7. Aantal ingediende aanvragen per economische sector .....	11
Tabel 8. Rangschikking van de economische subsectoren waarop de Belmed-aanvragen het meest betrekking hebben.....	11
Tabel 9. Top 3 van de vaakst voorkomende problematieken per economische subsector .....	12
Tabel 10. Verdeling van de aanvragen tussen de Belmed-partners (%) in 2023 en 2024 .....	13
Tabel 11. Overdracht van dossiers tussen Belmed-partners .....	15

## Een woord van Belmed

De FOD Economie stelt u de editie 2024 van het jaarverslag over Belmed voor, het platform voor de buitengerechtelijke beslechting van commerciële geschillen.

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 zal altijd voordeliger zijn dan een gerechtelijke procedure.

Bepaalde problematieken blijven een belangrijk thema in het werk van de experts in de minnelijke schikking van consumentengeschillen, zoals garantie, pakketbezorging, online fraude, maar ook fraude met prijzen in de sector van woningonderhoud en -verbetering.

Met het risico om in herhaling te vallen: COMMUNICEREN is de boodschap. Zodra een handelaar een goed of dienst te koop aanbiedt, moet hij duidelijk, ondubbelzinnig en volledig zijn, zowel over de te leveren dienst of het te leveren goed als over de mogelijkheden om klacht in te dienen. Onnodig klikken moet worden vermeden en menselijk contact mag niet worden belemmerd. Terwijl technologische ontwikkelingen, zoals het scannen van QR-codes en contactloze betalingen, steeds meer ingang vinden, moeten we er ook voor zorgen dat transacties en persoonlijke gegevens worden beschermd, zonder degenen te vergeten die geen toegang hebben tot internet.

Alle entiteiten voor minnelijke geschillenbeslechting zijn stappen om verhaal te halen als de andere partij niet reageert of geen bevredigende oplossing biedt. We moeten consumenten en professionals die een probleem ervaren dus blijven aanmoedigen om eerst de andere partij te contacteren om de problemen te bespreken en proberen op te lossen alvorens een volgende stap te 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 immers alle belang bij: een oplossing binnen een redelijke termijn en tegen veel betaalbaardere kosten dan bij een rechtszaak. Er zijn nog te veel ondernemingen en handelaars die niet reageren wanneer gekwalificeerde entiteiten voor beslechting van consumentengeschillen hen contacteren. Ze zouden op zijn minst moeten aangeven of ze op de hoogte zijn van de klacht van de modale consument en of ze zich ermee bezighouden. Dat heeft niets te maken met het al dan niet willen opstarten van een procedure voor minnelijke schikking.

We herinneren eraan dat boek XVI van het Wetboek van economisch recht verplichtingen voor handelaars bevat met betrekking tot de [behandeling van klachten](#), op straffe van sancties.

Neem ten slotte, voor zover mogelijk, in overeenkomsten de mogelijkheid op om te proberen tot een minnelijke schikking te komen voordat er gerechtelijke stappen worden ondernomen.

Zoals altijd zou Belmed niets zijn zonder zijn partners, gekwalificeerde entiteiten en erkende bemiddelaars in burgerlijke zaken en handelszaken: we willen hen allemaal bedanken.

Veel leesplezier!

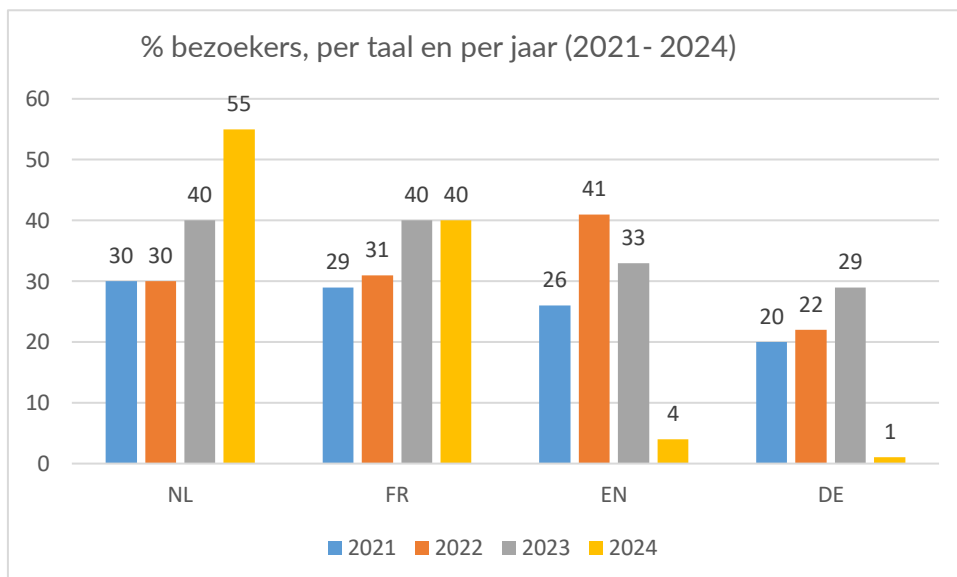
# 1. Globale resultaten

## 1.1. Aantal Belmed-bezoekers

In 2024 hebben 91.835 bezoekers de website van Belmed geraadpleegd.

Grafiek 1. Aantal bezoekers, per taal en per jaar (2021-2024)

In %.



Bron: FOD Economie.

## 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.

Hieronder vindt u welke pagina's het meest werden bezocht, volgens de taal van de internetgebruiker, en wat de evolutie is sinds 2022.

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
<a href="/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/belmed-uw-partner-alternatieve">/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/belmed-uw-partner-alternatieve</a>	12,2 %
<a href="/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/alternatieve/vormen-van-geschillenregeling/ombudspersonen-en-diensten/belmedpartners/consumentenombudsdienst">/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/alternatieve/vormen-van-geschillenregeling/ombudspersonen-en-diensten/belmedpartners/consumentenombudsdienst</a>	11,8 %
<a href="/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/alternatieve/vormen-van-geschillenregeling/ombudspersonen-en-diensten/belmedpartners/ombudsman-van-de-verzekeringen">/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/alternatieve/vormen-van-geschillenregeling/ombudspersonen-en-diensten/belmedpartners/ombudsman-van-de-verzekeringen</a>	11,4 %
<a href="/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/alternatieve/vormen-van-geschillenregeling/verzoening/vrederechters">/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/alternatieve/vormen-van-geschillenregeling/verzoening/vrederechters</a>	10,5 %
<a href="/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/alternatieve/vormen-van-geschillenregeling/ombudspersonen-en-diensten/belmedpartners/ombudsdienst-voor-financiele">/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/alternatieve/vormen-van-geschillenregeling/ombudspersonen-en-diensten/belmedpartners/ombudsdienst-voor-financiele</a>	3,6 %

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
<a href="#">/fr/themes/line/belmed-mediation-en-ligne/belmed-votre-partenaire-en</a>	10,1 %
<a href="#">/fr/themes/line/belmed-mediation-en-ligne-des</a>	9,9 %
<a href="#">/fr/themes/line/belmed-mediation-en-ligne/reglement-alternatif-de/sortes-de-reglements-des/personnes-et-services-de/partenaires-belmed-ombudsman/service-de-mediation-pour-le</a>	7,6 %
<a href="#">/fr/themes/line/belmed-mediation-en-ligne/reglement-alternatif-de/sortes-de-reglements-des/personnes-et-services-de/partenaires-belmed-ombudsman/lombudsman-des-assurances</a>	7,4 %
<a href="#">/fr/themes/line/belmed-mediation-en-ligne/reglement-alternatif-de/sortes-de-reglements-des/conciliation/juges-de-paix</a>	5,6 %

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
<a href="#">/en/themes/online/belmed-online-mediation</a>	14,8 %
<a href="#">/en/themes/online/belmed-online-mediation/belmed-your-partner</a>	9,5 %
<a href="#">/en/themes/online/belmed-online-mediation/alternative-dispute-resolution/forms-dispute-resolution/conciliation/justices-peace</a>	9,4 %
<a href="#">/en/themes/online/belmed-online-mediation/alternative-dispute-resolution/extrajudicial-alternative</a>	6,5 %
<a href="#">/en/themes/online/belmed-online-mediation/alternative-dispute-resolution/topics-spotlight/out-court-dispute-resolution</a>	5 %

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
<a href="#">/de/themen/online/belmed-online-vermittlung/alternative-streitbeilegung/formen-der-streitbeilegung/europaeisches</a>	10,1 %
<a href="#">/de/themen/online/belmed-online-vermittlung/alternative-streitbeilegung/formen-der-streitbeilegung/das-schlichtungsverfahren/friedensrichter</a>	9,9 %
<a href="#">/de/themen/online/belmed-online-vermittlung/alternative-streitbeilegung/formen-der-streitbeilegung/das-schlichtungsverfahren</a>	7,6 %
<a href="#">/de/themen/online/belmed-online-vermittlung/alternative-streitbeilegung/themen-im-rampenlicht/aussergerichtliche</a>	7,4 %
<a href="#">/de/themen/online/belmed-online-vermittlung/alternative-streitbeilegung/themen-im-rampenlicht/garantiestreitigkeiten/musterbriefe-garantie</a>	5,6 %

Bron: FOD Economie.

Dit jaar is de tendens omgekeerd en staan Franstaligen op de eerste plaats wat het aantal bezoeken betreft. Engelstalige bezoekers zijn nog steeds sterk aanwezig, terwijl het aandeel Duitstalige bezoekers daalt. Natuurlijk zijn het vooral Franstalige en Nederlandstalige inwoners die Belmed het meeste raadplegen.

Wat de taalrol ook is, het lijkt erop dat het publiek meer wil weten over Belmed en alternatieve geschillenbeslechting. Die rubrieken staan respectievelijk op de eerste en tweede plaats. Voor het overige blijven dezelfde entiteiten voor buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen prominent aanwezig, maar in een andere volgorde naargelang het gaat om de Nederlandstalige of de Franstalige pagina's:

- de Consumentenombudsdienst,
- de Ombudsman van de Verzekeringen,

- de Ombudsdienst voor financiële diensten, en
- de vrederechter (ter herinnering: het is mogelijk om een verzoening aan te vragen voor de vrederechter).

Voor Engelstaligen en Duitstaligen zijn de rubrieken enigszins verschillend:

- Engelstaligen lijken informatie te zoeken over de verschillende mogelijkheden van buitengerechtelijke geschillenbeslechting in België en over de vrederechter;
- Duitstaligen zoeken informatie over alternatieve geschillenbeslechting en over het Europees Centrum voor de Consument (dat u bijstaat bij pogingen om een grensoverschrijdend geschil te beslechten), vragen over garantie, vrederechters en arbitrage.

Hoe ziet de evolutie van de raadplegingen van het informatieve gedeelte van Belmed sinds 2022 eruit?

Tabel 5 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 2022 en 2024, per taal

	NL			FR			DE			EN		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Belmed (uw partner, buitengerechtelijke geschillenbeslechting)												
FAQ's												
Vormen van minnelijke geschillenregeling												
Vrederechters												
Ombudsman van de verzekeringen												
Ombudsdienst voor financiële diensten												
Garantieregeling												
Consumentenombudsdienst												
Europees Centrum voor de Consument (ECC)												
Topics in de kijker												

Bron: FOD Economie.

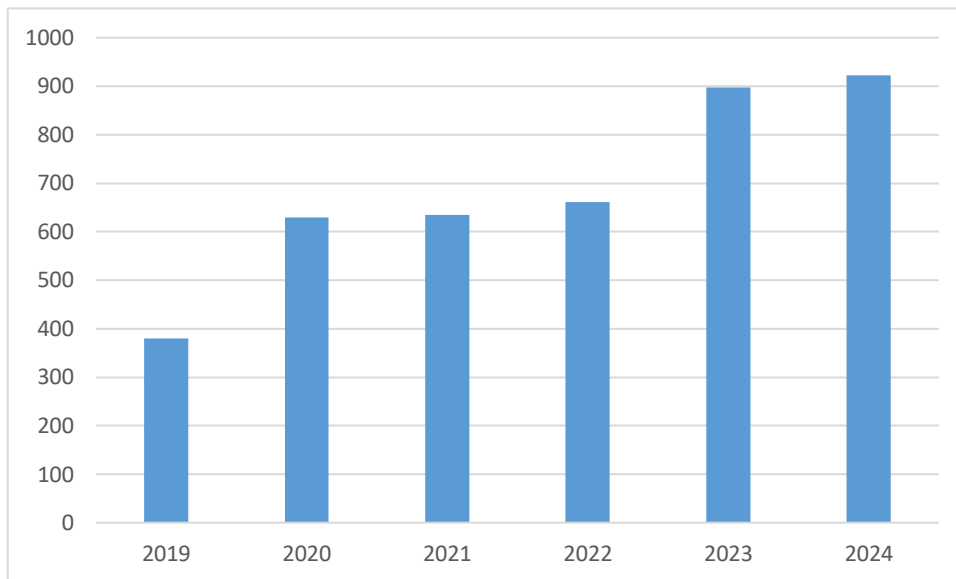
De raadplegingen in de loop van de tijd zijn verdeeld tussen enerzijds meer algemene rubrieken om meer te weten te komen over Belmed en alternatieve geschillenbeslechting en anderzijds beschrijvende fiches die specifiek zijn voor bepaalde partners: de Consumentenombudsdienst komt uiteraard vaak voor vanwege zijn ruime bevoegdheid, maar de Ombudsman van de Verzekeringen moet niet onderdoen. Er wordt ook gezocht naar de vrederechter, wellicht om buitengerechtelijke en gerechtelijke procedures (inclusief verzoening) te vergelijken.

### 1.3. Evolutie van het aantal aanvragen via Belmed in 2024 versus 2023, 2022, 2021, 2020, 2019

De groei van het aantal aanvragen zette zich voort in 2024, hoewel de toename minder groot was (2,8 %) dan in 2023 (+26,3 %), aangezien het aantal aanvragen steeg van 897 naar 922.

In de volgende punten gaan we dieper in op de sectoren en problematieken die het afgelopen jaar het meest in het oog sprongen.

Grafiek 2. Totaal aantal aanvragen (2019-2024)

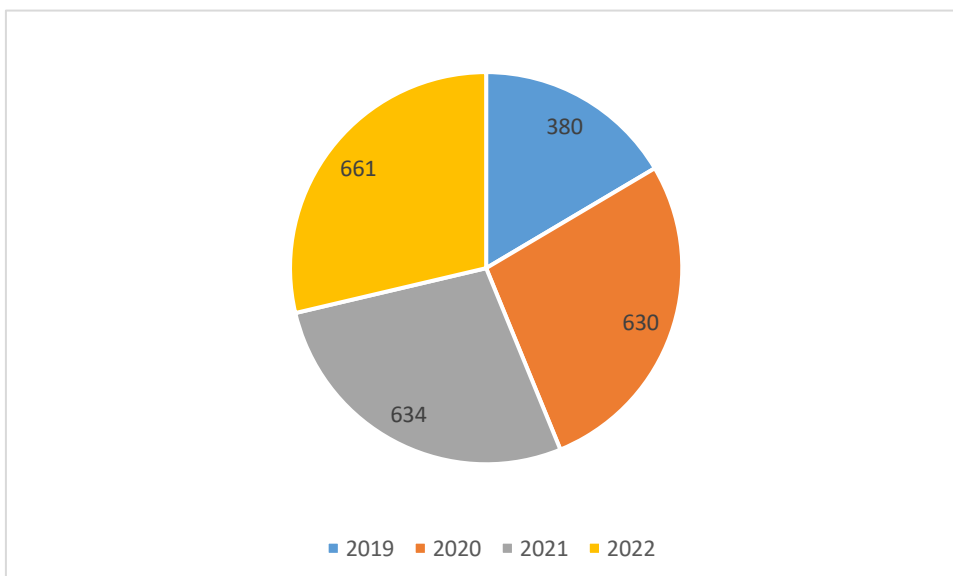


Bron: FOD Economie.

### 1.3.1. Aanvragen per taal

In 2024 werden 922 aanvragen tot geschillenregeling ingediend via Belmed, waarvan 53,9 % in het Frans (tegenover 53 % in 2023) en 38,5 % in het Nederlands (ongeveer 2,5 % minder dan in 2023). Het Engelstalige aandeel blijft toenemen (7,6 % tegenover 5,7 % in 2023). Het Duitstalige aandeel evolueert niet en is in 2024 zelfs afwezig. We kunnen dus vaststellen dat de Franstaligen nog steeds de meerderheid uitmaken wat betreft het aantal ingediende aanvragen. Aanvragen in het Duits zijn blijkbaar zeldzaam of zelfs afwezig voor geschillen van commerciële aard; Belmed heeft nochtans een aantal partners die aanvragen in het Duits kunnen behandelen.

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



Bron: FOD Economie.

### 1.3.2. B2c-aanvragen versus b2b-aanvragen

Belmed werd in 2024 nog steeds hoofdzakelijk gebruikt door consumenten. B2b-aanvragen (tussen ondernemingen onderling) zijn relatief stabiel, goed voor 3,25 % (tegenover 3,57 % in 2023) van alle ingediende aanvragen.



Hoewel dat relatief gezien (d.w.z. gewogen ten opzichte van het totale aantal aanvragen) misschien weinig lijkt, maken professionals jaar na jaar toch steeds meer gebruik van minnelijke schikkingen.

Tabel 6. Aantal b2b-aanvragen per jaar, sinds 2020 (in absolute cijfers)

2020	2021	2022	2023	2024
8	12	18	30	30

Bron: FOD Economie.

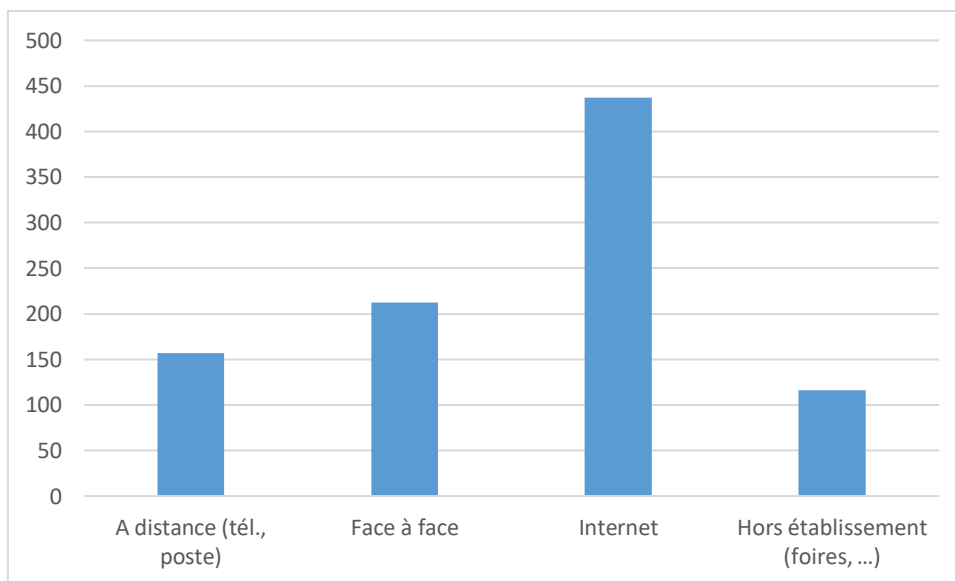
In tegenstelling tot in 2023, hebben in 2024 alle ondernemingen die een aanvraag tot minnelijke schikking hebben ingediend, een bemiddelaar ingeschakeld die erkend is in burgerlijke zaken en handelszaken, maar geen enkele gekwalificeerde entiteit.

### 1.3.3. Aanvragen per verkoopmethode

E-commerce heeft zijn leidende positie als verkoopkanaal waarop de in 2024 ingediende aanvragen tot minnelijke schikking het meest betrekking hadden, verder versterkt, met 47 % van alle aanvragen, tegenover 44 % in 2023. Dat wordt gevolgd door

- directe face-to-faceverkoop (fysieke winkels) met 23 %,
- verkoop op afstand met 17 %, en
- verkoop buiten de verkooppriimte (salons, beurzen, enz.) met 13 % van de aanvragen.

Grafiek 4. 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 statuses.

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. Dit zijn de 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.

70,2 % van de in 2024 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).

Dat is een aanzienlijke daling ten opzichte van 2023 (met 77,5% afgesloten dossiers).

Het aantal dossiers dat zonder akkoord wordt afgesloten, blijft beperkt en neemt nog af ten opzichte van 2023 (1,2 % tegenover 2 % in 2023) en het aantal dossiers dat door een van de partijen wordt opgegeven, blijft dalen (10,4 % in 2024 tegenover 13 % in 2023). Dat lijkt te betekenen dat wanneer een minnelijke procedure in gang wordt gezet naar aanleiding van een akkoord tussen de partijen, zij samenwerken om te proberen een oplossing te vinden. Ook moet worden opgemerkt dat het aantal dossiers dat met een akkoord of advies wordt afgesloten, blijft stijgen (49,6 % in 2024 tegenover 34 %), ondanks de aanhoudende stijging van het aantal afgewezen dossiers (54,4 % tegenover 36,5 % in 2023).

Er zijn verschillende mogelijke redenen voor afwijzing:

- of de partner aan wie het dossier werd voorgelegd heeft de aanvraag om verschillende redenen niet-ontvankelijk verklaard: hij was niet bevoegd, of het betrof een louter verzoek om informatie, of de aanvraag voldeed niet aan alle voorwaarden voor aanvaarding door de entiteit (gebrek aan vereiste informatie, geen voorafgaand contact met de andere partij, of te lange tijd tussen de aanvraag en het moment van het geschil, enz.);
- of de andere partij heeft geweigerd om in een procedure van minnelijke schikking te stappen of heeft niet gereageerd;
- of ten minste één van de partijen heeft de voorgestelde oplossing geweigerd of heeft geen voorstel geformuleerd. Als er geen akkoord is tussen de partijen, doen veel gekwalificeerde entiteiten (zoals ombudsmannen, enz.) aanbevelingen aan de betrokken marktdeelnemer, maar die aanbevelingen zijn niet bindend voor deze laatste.

Het aantal doorverwezen dossiers in 2024 blijft stijgen, met een totaal van 29,6 % van de behandelde dossiers, tegenover 15 % in 2023. De gekwalificeerde entiteiten<sup>1</sup> zijn verplicht om een dossier dat niet onder hun bevoegdheid valt door te verwijzen naar de entiteit ad hoc. Ze doen dat uiteraard na de consument te hebben geïnformeerd of zelfs om toestemming te hebben gevraagd, en ze zorgen ervoor dat hij de inhoud van zijn oorspronkelijke aanvraag niet hoeft te herhalen ("only once"-principe). Belmed heeft in die mogelijkheid voorzien en tegelijkertijd wordt de aanvrager in kennis gesteld van die overdracht en van de entiteit die uiteindelijk voor het dossier zal instaan. Een mogelijke verklaring, hoewel moeilijk te verifiëren, is dat de consumenten gemakkelijker hun weg vinden in de gekwalificeerde entiteiten.

<sup>1</sup> <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Entreprises/Buitengerechtelijke-regeling-consumentengeschieden-lijst-gekwalficeerde-entiteiten.pdf>

## 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 7.

Wat het aantal aanvragen betreft, domineert de sector “Consumptiegoederen” nog steeds de ranglijst, nu al enkele jaren lang. In 2024 had 35,6 % (tegenover 34 % in 2023) van de aanvragen tot geschillenbeslechting betrekking op consumptiegoederen.

De op een na meest representatieve sector voor aanvragen tot geschillenbeslechting is nog steeds “Financiële diensten”, met 12,5 % (tegenover 15,6 % in 2023) van de behandelde dossiers, aangezien telefonische of digitale oplichting gericht op het verkrijgen van persoonlijke bankgegevens nog steeds actueel is. Dat wordt gevolgd door “Algemene diensten” met 7,4 % van de behandelde dossiers, en vervolgens “Post- en telecommunicatiediensten” met de problematiek van pakketleveringen in verband met e-commerce. “Energie- en waterdiensten” staan nu op de 5e plaats. De sectoren “vrije tijd” en “vervoer” blijven daarentegen in relatieve cijfers dalen ten opzichte van 2023, met respectievelijk 1,2 % en 1,4 %. De sector “overige” trekt iets aan, met een totaal van 13,6 % van de aanvragen tegenover 9 % in 2023, vermoedelijk omdat sommige aanvragers menen dat een probleem meerdere sectoren bestrijkt en dat ze geen keuze kunnen of willen maken.

Tabel 7. Aantal ingediende aanvragen per economische sector

Economische sector	In %
Consumptiegoederen	35,6
Overige goederen en diensten	13,6
Financiële Diensten	12,5
Vrijetijdsdiensten	5,4
Energie- en waterdiensten	7,4
Vervoerdiensten	4,6
Algemene diensten aan de consument	7,4
Postdiensten en elektronische communicatie	7,05
Gezondheidsdiensten	1,6
<b>Totaal</b>	<b>100</b>

De Ombudsman voor de Handel en heeft te maken gehad met een groot aantal geschillen over de toepassing van de garantie en gedeeltelijke, onbestaande of niet-conforme leveringen, terwijl de Ombudsdienst voor financiële diensten nog steeds voornamelijk te maken heeft met online fraude.

### 2.2. Aanvragen per economische subsector

Tabel 7 geeft een overzicht van de economische subsectoren waarvoor in 2024 via Belmed de meeste aanvragen voor buitengerechtelijke geschillenregeling werden ingediend. Enkel de economische subsectoren waarvoor minstens 10 dossiers werden ingediend werden opgenomen in de tabel. 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.

Tabel 8. Rangschikking van de economische subsectoren waarop de Belmed-aanvragen het meest betrekking hebben

Economische subsectoren (exclusief “Overige goederen en diensten”)*
Diensten voor onderhoud en reparatie van de woning
Grote huishoudapparaten

Elektronische artikelen (uitgezonderd ICT)
Kledingartikelen
Betaalrekeningdiensten
Gas- en elektriciteitsvoorziening
Overige financiële diensten
Nieuwbouw
Internetdiensten
Post- en koeriersdiensten
Luchtvervoer
Gezondheidsdiensten
Diensten van reisbureaus
Hotels en andere accommodatie
Reisverzekeringen

\* 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 797.

Bron: FOD Economie.

Tabel 8 laat vooral zien dat bijna 47 % van de ingediende aanvragen betrekking heeft op 15 economische subsectoren, terwijl in 2023 64 % van de aanvragen betrekking had op 19 subsectoren. Er is dus sprake van een toenemende spreiding van de aanvragen.

Vergeleken met 2023 zien we het volgende:

- De sector woningonderhoud en -verbetering staat nu bovenaan de ranglijst: een beroep doen op verschillende bouwambachten (inclusief dringende herstellingen) is dus een reële zorg voor burgers.
- De sector grote elektrische huishoudapparaten komt op de tweede plaats.
- De top 3 wordt vervolledigd door de sector elektronische apparaten (reeds vermeld in 2023).
- Kleding staat op de vierde plaats, gevolgd door betaalrekeningen en internetdiensten.
  - Luchtvervoer lijkt een minder groot probleem te vormen dan de voorgaande jaren.

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. In 2024 blijven problemen met de levering van goederen (verkeerd, niet uitgevoerd, slechts gedeeltelijk uitgevoerd, enz.) nog steeds de grootste zorg voor Belmed-gebruikers. Problemen inzake facturering en schuldivordering komen op de tweede plaats. Met andere woorden, facturering blijft een belangrijke zorg, maar oneerlijke praktijken (ongetwijfeld verwijzend naar verschillende soorten bedrog) gaan in stijgende lijn. De toepassing van de wettelijke of commerciële garantie komt op de derde plaats, maar blijft belangrijk in termen van relatief gewicht ten opzichte van het totale aantal ingediende aanvragen. Dat heeft ongetwijfeld te maken met de voortdurende groei van e-commerce.

Hieronder vindt u een overzicht van de subsectoren die het meest te maken hebben met die drie problematieken.

Tabel 9. Top 3 van de vaakst voorkomende problematieken per economische subsector

Leveringen	Oneerlijke praktijken	Facturering en schuldivordering	Garantie
Grote huishoudapparaten	Elektronische artikelen	Voedingsproducten	Artikelen voor onderhoud en

			verbetering van de woning
Diensten voor onderhoud en verbetering van de woning	Betaalrekeningdiensten	Diensten inzake elektriciteitsvoorziening	Grote huishoudapparaten
Gezondheids- en woonverzekeringen	Diensten voor onderhoud en verbetering van de woning	Diensten voor onderhoud en verbetering van de woning	Tweedehands auto's

Bron: FOD Economie.

Samenvattend is het dus belangrijk om goed te letten op wat er in de overeenkomst staat alvorens die te ondertekenen: die 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. Dat geldt zowel voor b2c- als b2b-overeenkomsten. Vergeet niet om na te gaan wie bevoegd is bij een geschil, zeker als je een overeenkomst sluit met een buitenlandse partij. U vindt 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 inzake betalingsachterstanden en oneerlijke praktijken. Ook wat websites betreft, is het belangrijk om heel voorzichtig te zijn: vermijd al te verleidelijke aanbiedingen, websites zonder algemene verkoopvoorwaarden, zonder contactgegevens en zonder beveiliging... Raadpleeg de website [safeonweb](#)..

## 3. Belmed-partners

### 3.1. Aanvragen per partner

In 2024 hebben 27 van de 39 Belmed-partners (14 gekwalificeerde entiteiten en 25 erkende bemiddelaars in burgerlijke zaken en handelszaken) minstens één aanvraag tot geschillenbeslechting ontvangen. De vaakst gevraagde partner blijft de [Consumentenombudsdienst](#), met 57,3 % van alle Belmed-aanvragen (tegenover 55,08 % in 2023). Na de Consumentenombudsdienst zien we een brede spreiding.

Tabel 10. Verdeling van de aanvragen tussen de Belmed-partners (%) in 2023 en 2024

Belmed-partner	2023	2024	Gekwalificeerde entiteit
Consumentenombudsdienst	55,8	57,3	Ja
Ombudsman voor de Handel	7	10	Ja
Ombudsdienst voor financiële diensten	8,7	7	Ja
Ombudsdienst voor energie	6,02	3,6	Ja
Ombudsdienst voor telecommunicatie	4,9	3,4	Ja
Billiet & Co	1,8	2,5	Nee (erkend bemiddelaar)
Verzoeningscommissie Bouw	0,8	2,2	Ja
Conflictbemiddeling	1,5	2,1	Nee (erkend bemiddelaar)
Ombudsdienst voor de postsector	1,1	1,6	Ja
Geschillencommissie Reizen vzw	1,6	1,3	Ja
Europees Centrum voor de Consument	1,5	1,1	
Ombudsman van de verzekeringen	5,4	1	Ja

MEDIATEUR.LEGAL	0,8	0,5	Nee (erkend bemiddelaar)
Luc Vandenhoeck	0,2	0,4	Nee (erkend bemiddelaar)
Mediatus		0,4	
Ombudsdienst voor het notariaat	0,2	0,3	Ja
Ombudsman voor de treinreizigers	0,2	0,2	Nee
De Ronde Tafel	0,2	0,2	Nee (erkend bemiddelaar)
Le point médiation	0,2	0,2	Nee (erkend bemiddelaar)
Steve Griess	0,1	0,2	Nee (erkend bemiddelaar)
Ombudsdienst van de advocaten van de Orde van Franstalige en Duitstalige balies	0,3	0,1	Ja
Alexandra Boël	0,3	0,1	Nee (erkend bemiddelaar)
LA-ON	0,3	0,1	
Médiation Centre		0,1	Nee (erkend bemiddelaar)
Belgisch Centrum voor het Beheer van Conflicten (CEBEGECO)	0,4	0,1	Nee (erkend bemiddelaar)
Bedrijfsrevisor Beernaert	0,2	0,1	Nee (erkend bemiddelaar)
Lexaliter	0,2	0,1	Nee (erkend bemiddelaar)
Pre Justitia		0,1	Nee (erkend bemiddelaar)
Totaal	100	100	

Bron: FOD Economie.

De vierde kolom van tabel 10 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 2024 werd het merendeel van de 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 dat resultaat dus niet verrassend.

Er wordt echter langzaam maar zeker meer een beroep gedaan op particuliere bemiddelaars/verzoeners. Er staan bijvoorbeeld twee erkende bemiddelaars in de top 10 van ingeschakelde Belmed-partners. 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. Overdrachten 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. Dat doen ze uiteraard nadat ze de consument daarover hebben geïnformeerd en diens toestemming hebben verkregen. Bij die overdracht wordt veel belang gehecht aan snelheid (waarbij een entiteit in een zo vroeg mogelijk stadium van het behandelingsproces vaststelt dat het dossier niet ontvankelijk is) en de naleving van het “only once”-principe, d.w.z. dat de aanvrager niet wordt verplicht om zijn dossier over te doen bij de entiteit waarnaar zijn dossier wordt doorgestuurd.

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 2024 werden in totaal 149 dossiers doorverwezen, tegenover 123 in 2023. Tabel 11 geeft weer welke Belmed-partners een dossier hebben doorgestuurd.

Tabel 11. Overdracht van dossiers tussen Belmed-partners

Belmed-partner die dossiers heeft overgedragen	% t.o.v. totaal aantal doorverwijzingen in 2023	% t.o.v. totaal aantal doorverwijzingen in 2024
Consumentenombudsdienst	56,1	54
Ombudsman voor de Handel	30,9	43
Geschillencommissie Reizen vzw	3,3	0,7
Ombudsdienst voor telecommunicatie	3,3	2,3
Ombudsman van de verzekeringen	0,8	/
Ombudsdienst voor het notariaat	0,8	/
<b>Totaal</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Bron: FOD Economie.

De Consumentenombudsdienst en de Ombudsman voor de Handel blijven verantwoordelijk voor 97 % van de overdrachten, waarbij ze dossiers vaak naar mekaar doorstuurden. Dat is een stijging van 10 % ten opzichte van 2023. 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.

De Consumentenombudsdienst heeft 18,8 % van de dossiers die hij via Belmed heeft ontvangen overgedragen aan de Ombudsman in financiële geschillen, 15 % aan de Ombudsman van de verzekeringen en 11,25 % aan de Ombudsdienst voor Telecommunicatie.

## 3.3. Communicatieacties over Belmed

Veel van onze partners informeren de verschillende partijen 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 bemiddelaars<sup>3</sup> in burgerlijke zaken en handelszaken zijn daartoe niet verplicht. Op ons initiatief hebben de meeste Belmed-partners - erkende/bevestigde bemiddelaars - echter aanvaard dat wel te doen en elke persoon die een aanvraag tot minnelijke schikking via Belmed indient te informeren tijdens een informatiesessie. Die informatiesessie heeft twee doelstellingen:

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

<sup>3</sup> Ter herinnering: die 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](#).

- uitleggen hoe de partner werkt, wat zijn tussenkomst inhoudt, wat zijn tarieven zijn, ...
- nagaan of het voorgelegde dossier 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.

Bepaalde acties van de directie Communicatie van de FOD Economie over bepaalde thema's gericht op ondernemingen hebben het mogelijk gemaakt om een link te leggen naar het Belmed-platform:

- 27.04.2024: Je bent een #professional en hebt een #contract afgesloten met een andere professional, maar omstandigheden verhinderen of bemoeilijken de uitvoering ervan: wat kan je doen? <https://bit.ly/2V546ub>
- 01.07.2024: Wat doe je als je een #geschil hebt met een #klant of #leverancier? Denk eerst aan een minnelijke schikking. Meer info: <http://bit.ly/2RFmDKQ>
- 18.09.2024: Je bent een #professional en hebt een #contract afgesloten met een andere professional, maar omstandigheden verhinderen of bemoeilijken de uitvoering ervan: wat kan je doen? <https://bit.ly/2V546ub>

Belmed heeft een eigen e-mailadres ([belmed@economie.fgov.be](mailto:belmed@economie.fgov.be)) dat kan worden gebruikt om verschillende vragen te beantwoorden, zoals informatie over Belmed, hoe het formulier in te vullen, maar ook om informatie te geven over of door te verwijzen inzake rechten met betrekking tot aangelegenheden die al dan niet rechtstreeks onder de bevoegdheid van de FOD Economie vallen. Het principe om nooit iemand zonder antwoord te laten is een plicht.

## 4. Vragen?

Hebt u vragen of suggesties? Aarzel niet en stuur ze ons per e-mail naar: [belmed@economie.fgov.be](mailto:belmed@economie.fgov.be).





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

Vooruitgangstraat 50  
1210 Brussel  
Ondernemingsnummer: 0314.595.348  
[economie.fgov.be](http://economie.fgov.be)