

Bijlage

Gekwalificeerde entiteiten voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen

Cijfergegevens¹

Het cijfermateriaal omtrent de onontvankelijke klachten wordt uitgesplitst per onontvankelijkheidsgrond.

Hetzelfde geldt voor de gemiddelde behandelingsduur van de geschillen en per entiteit wordt eveneens aangeduid of deze al dan niet beschikt over een mechanisme voor opvolging van het resultaat van de procedure.

¹ De cijfergegevens hebben betrekking op 11 gekwalificeerde entiteiten voor het werkingsjaar 2017; zie ADR rapport 2018, p. 4.

ADR rapport 2018: cijfergegevens

	Entiteit 1	Entiteit 2	Entiteit 3	Entiteit 4	Entiteit 5	Entiteit 6	Entiteit 7	Entiteit 8	Entiteit 9	Entiteit 10	Entiteit 11
klacht niet vooraf bij de betrokken onderneming ingediend	1253	nvt	37	0	36	2642	411	0	5899	74	9
aanvraag anoniem/tegenpartij niet geïdentificeerd	692	142	0	0	0	9	211	11	433	147	nvt
aanvraag ingediend na vastgelegde termijn	17	nvt	5	0	0	2	36	0	21	5	nvt
aanvraag is verzonden, kwetsend of eerrovend	0	0	0	0	0	0	1	3	6	8	nvt
aanvraag valt buiten de bevoegdheid van de entiteit	540	358	43	117	7	923	5	11	531	212	27
drempel omtrent waarde van de klacht	nvt	nvt	0	0	nvt	nvt	nvt	0	nvt	nvt	nvt
reeds vordering in rechte/procedure bij een andere ADR-entiteit	14	geen cijfers	11	0	12	50	51	12	1	58	nvt
effectieve werking ernstig in het gedrang	0	0	0	0	0	0	nvt	0	0	0	nvt
Andere Onontvankelijkheidsgrond	60	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	1918	nvt
Geen resultaat klacht	94	13	43	4	geen cijfers	1811	131	280	483	501	3

ADR rapport 2018: cijfergegevens

	Entiteit 1	Entiteit 2	Entiteit 3	Entiteit 4	Entiteit 5	Entiteit 6	Entiteit 7	Entiteit 8	Entiteit 9	Entiteit 10	Entiteit 11
Gemiddeld aantal kalenderdagen nodig voor behandeling	59	59	99	69 (verzoening) 77,05 (arbitrage)	geen cijfers	116	43 (bemiddeling) 34 (schadelijke oproepen)	67	46	36	60
Mechanisme controle en naleving	ja	nee	nee	ja	nee	nee	ja	ja	nee	nee	nee

Legende:

Entiteit 1: Ombudsdienst voor financiële diensten

Entiteit 2: Ombudsdienst van de Verzekeringen

Entiteit 3: Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur

Entiteit 4: Geschillencommissie Reizen

Entiteit 5: Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone

Entiteit 6: Ombudsdienst voor energie

Entiteit 7: Ombudsdienst voor telecommunicatie

Entiteit 8: Ombudsman voor het notariaat

Entiteit 9: Ombudsdienst voor de postsector

Entiteit 10: Consumentenombudsdienst (residuaire entiteit)

Entiteit 11: Verzoeningscommissie Automoto

nvt = niet van toepassing