

# Die Ergebnisse der Belmed Zufriedenheitsumfrage

25. Oktober 2022



FÖD Wirtschaft, K.M.B., Mittelstand und Energie

Rue du Progrès 50

1210 Brüssel

Unternehmensnummer: 0314.595.348

 ○ 0800 120 33 (kostenlos)

 ○ [facebook.com/SPFEco](https://facebook.com/SPFEco)

 ○ [@SPFEconomie](https://twitter.com/SPFEconomie)

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

 ○ [instagram.com/spfecoco](https://instagram.com/spfecoco)

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

 ○ <https://economie.fgov.be>

Verantwortliche Herausgeberin:

Séverine Waterbley

Vorstandsvorsitzende des Direktionsausschusses

Rue du Progrès 50

1210 Brüssel

Internet Version

## Inhaltsangabe

Einführung.....	4
1. Entwicklung der Zahl der Umfrageteilnehmer .....	4
2. Profil der Umfrageteilnehmer.....	4
2.1. Herkunft der Teilnehmer .....	4
2.2. Alter der Teilnehmer.....	4
2.3. Profil der Belmed-Nutzer .....	5
3. Wissenskanäle für Belmed .....	5
4. Qualität der Information über Belmed .....	5
5. Identifikationsverfahren bei Belmed.....	6
6. Verwendung des Formulars beim Vermittlungsantrag.....	6
7. Bearbeitung des Vermittlungsantrags .....	6
8. Partner von Belmed.....	7
Abschluss.....	8

## Liste der Tabellen

Tabelle 1. Anzahl der Antwortenden auf die Belmed-Zufriedenheitsumfrage .....	4
Tabelle 2. Die Verteilung der Befragten nach Alter.....	5
Tabelle 3. Verteilung der Antworten auf die Frage „Woher kennen Sie Belmed?“ nach Kanälen ...	5
Tabelle 4. Bewertung der Antworten auf die Frage „Entsprechen die Informationen zur alternativen Streitbeilegung auf der Website Ihren Erwartungen?“ .....	5
Tabelle 5. Bewertung der Antworten zur Identifikationsverfahren bei Belmed.....	6
Tabelle 6. Bewertung der Antworten in Bezug auf die Eingabe des Antragsformulars .....	6
Tabelle 7. Bewertung der Antworten zur Bearbeitung des Vermittlungsantrags .....	6
Tabelle 8. Bewertung der Antworten zur Bearbeitungsdauer des Vermittlungsantrags .....	7
Tabelle 9. Rangordnung der meist bewerteten Entitäten .....	8

# Einführung

Belmed ist eine elektronische Plattform, auf der Streitigkeiten zwischen Händlern oder zwischen Verbrauchern und Händlern über das Internet und außergerichtlich durch Einschaltung einer unabhängigen dritten Partei beigelegt werden können. Der Verbraucher muss aus einem Land der Europäischen Union stammen und das Unternehmen muss bei der Zentralen Unternehmensdatenbank (ZUD) registriert sein. Belmed gibt sowohl Informationen über die gütliche Beilegung, bietet aber auch die Möglichkeit, einen kompetenten Partner zu finden, der versucht, seinen Streitfall gütlich beizulegen.

Belmed hat eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit erstellt, um die Dienstleistungen für die Nutzer der Plattform zu verbessern und so besser auf ihre Bedürfnisse eingehen zu können. Seit ihrer Einführung im Jahr 2013 wird die Umfrage regelmäßig (1 bis 2 Mal pro Jahr) ausgewertet.

Dieser Bericht enthält die neuesten Trends der Antworten zum 25. Oktober 2022.

## 1. Entwicklung der Zahl der Umfrageteilnehmer

Die Zahl der Teilnehmer an der Belmed-Zufriedenheitsumfrage steigt seit 2020 stetig von 474 Befragten auf 802 Personen für 2022.

2022 verzeichnet einen Anstieg um 35 % im Vergleich zu 2021.

Tabelle 1. Anzahl der Antwortenden auf die Belmed-Zufriedenheitsumfrage

	Anzahl der Antwortenden	Entwicklung im Vergleich zum Vorjahr
2020	474	
2021	594	+25,3 %
2022	802	+35 %

Quelle: FÖD Wirtschaft.

## 2. Profil der Umfrageteilnehmer

Die Teilnehmer der Umfrage sind Personen, die:

- den informativen Teil der Webseiten über Belmed besuchen und konsultieren;
- einen oder mehrere Anträge auf gütliche Beilegung von Streitigkeiten gestellt haben.

Alle Teilnehmer berichteten freiwillig und anonym über ihre Erfahrungen.

### 2.1. Herkunft der Teilnehmer

Die große Mehrheit der Teilnehmer, nämlich 87,25 % ist in Belgien ansässig. Im Vergleich zur Umfrage von 2021 ist ein leichter Anstieg der inländischen Besucher zu verzeichnen (87,25 % gegenüber 85,66 % im Jahr 2021).

9,11 % kommen aus einem anderen EU-Land, hauptsächlich aus Deutschland und Frankreich, gefolgt von Bulgarien und Spanien, die gleichauf liegen.

3,64 % kommen von außerhalb Europas.

### 2.2. Alter der Teilnehmer

Die Verteilung der Umfrageteilnehmer nach Alter ist in Tabelle 2 dargestellt.

Im Vergleich zu 2021 ist in allen Alterskategorien ein Anstieg zu verzeichnen. Der größte Zuwachs wurde jedoch in der Altersgruppe der 36- bis 65-Jährigen verzeichnet.

Tabelle 2. Die Verteilung der Befragten nach Alter

Alter der Befragten	Zahl	In %
-18 Jahre	25	3,1
18-35 Jahre	198	24,7
36-65 Jahre	488	60,9
65 Jahre und älter	91	11,3

Quelle : FÖD Wirtschaft.

## 2.3. Profil der Belmed-Nutzer

Die Verbraucher sind nach wie vor die Hauptnutzer von Belmed: 87,12 % der Teilnehmer gaben an, dass sie die Website als Verbraucher konsultieren, gegenüber 12,88 % als Fachleute.

## 3. Wissenskanäle für Belmed

Das Internet ist der erste Kanal, über den die Befragten auf Belmed aufmerksam wurden, gefolgt von den Medien.

Auf diese beiden Kanäle entfallen 83,66 % der Antworten, gegenüber 82,4 % im Jahr 2021.

Die Rangfolge dieser Sender lässt sich dadurch erklären, dass einige Radioprogramme zur Hauptsendezeit Sendungen zum Thema gütliche Einigung ausgestrahlt haben oder dass einige Organisationen auf ihren Websites Informationen zu diesem Thema veröffentlicht haben.

Tabelle 3. Verteilung der Antworten auf die Frage „Woher kennen Sie Belmed?“ nach Kanälen

	In %
Durch Mundpropaganda	6,01
Über die Medien	21,88
Über das Internet	61,78
Über eine Veranstaltung	2,16
Über einen Dienstleistungsanbieter (Sozialdienste u.s.w.)	8,17

Quelle : FÖD Wirtschaft.

## 4. Qualität der Information über Belmed

61,8 % der Befragten gaben an, dass die Informationen über außergerichtliche Streitbeilegung (Mediation, Schiedsverfahren, Schlichtung, Ombudsmann u.s.w.) ihre Erwartungen „sehr gut bis eher gut“ erfüllen. Diese Zahl bleibt im Vergleich zu 2021 relativ stabil.

Der FÖD Wirtschaft plant jedoch, den Inhalt der Belmed betreffenden Webseiten anzupassen und zu splitten, um verbraucherorientierte und unternehmensorientierte Informationen anzubieten.

Tabelle 4. Bewertung der Antworten auf die Frage „Entsprechen die Informationen zur alternativen Streitbeilegung auf der Website Ihren Erwartungen?“

	2021	2022
Sehr gut	17,6 %	18,3 %
Eher gut	44,1 %	43,5 %
Sehr wenig	21,7 %	21,7 %
Überhaupt nicht	16,6 %	16,4 %

Quelle : FÖD Wirtschaft.

## 5. Identifikationsverfahren bei Belmed

77,5 % der Teilnehmer finden das Identifikationsverfahren bei Belmed „einfach bis sehr einfach“, was einer Steigerung von 2,7 % gegenüber 2021 entspricht.

Die Plattform ermöglicht das Einloggen „ohne Authentifizierung“, aber auch über die elektronische Karte (eID) und itsme.

Tabelle 5. Bewertung der Antworten zur Identifikationsverfahren bei Belmed

	2021	2022
<b>Einfach</b>	37,8%	37,1%
<b>Eher einfach</b>	37%	40,4%
<b>Eher schwierig</b>	14,9%	13,2%
<b>Schwierig</b>	10,4%	9,3%

Quelle: FÖD Wirtschaft.

## 6. Verwendung des Formulars beim Vermittlungsantrag

Auf der Belmed-Plattform muss der Nutzer ein Formular ausfüllen, um einen Vermittlungsantrag zu stellen.

Den Befragten zufolge war der Kodierungsprozess relativ einfach. 75,3 % der Befragten fanden ihn „eher einfach“ bis „einfach“.

Tabelle 6. Bewertung der Antworten in Bezug auf die Eingabe des Antragsformulars

	2021	2022
<b>Einfach</b>	30,5 %	31,7 %
<b>Eher einfach</b>	44,8 %	43,6 %
<b>Eher schwierig</b>	17,1 %	17,4 %
<b>Schwierig</b>	7,6 %	7,3 %

Quelle: FÖD Wirtschaft.

## 7. Bearbeitung des Vermittlungsantrags

Die Teilnehmer, die über Belmed einen Schlichtungsantrag gestellt haben, sind hinsichtlich der Bearbeitung des Antrags geteilter Meinung. Eine Mehrheit von 61,3 % gab an, eher zufrieden zu sein.

Tabelle 7. Bewertung der Antworten zur Bearbeitung des Vermittlungsantrags

	2021	2022
<b>Gut</b>	28,8 %	26 %
<b>Eher gut</b>	33,6 %	35,3 %
<b>Eher wenig</b>	14,2 %	14,7 %
<b>Wenig</b>	23,4 %	24 %

Quelle : FÖD Wirtschaft.

Die Nutzer sind auch mit der Geschwindigkeit der Bearbeitung von Anträgen eher zufrieden. 56,3 % von ihnen gaben an, dass die Bearbeitung eher schnell bis schnell erfolgte. Diese Zahl bleibt im Vergleich zu 2021 unverändert.

Tabelle 8. Bewertung der Antworten zur Bearbeitungsdauer des Vermittlungsantrags

	2021	2022
<b>Schnell</b>	21 %	20,7 %
<b>Eher schnell</b>	35,9 %	35,6 %
<b>Eher langsam</b>	20,4 %	20,7 %
<b>Langsam</b>	22,7 %	23 %

Quelle: FÖD Wirtschaft.

Die Meinung über die Qualität und die Bearbeitungsdauer des Antrags auf gütliche Einigung ist weiterhin korrekt und stabil. Um diese Einschätzung richtig zu beurteilen, muss die Arbeitsweise von Belmed berücksichtigt werden.

Belmed arbeitet nämlich mit zwei Arten von Partnern zusammen:

- Qualifizierten Einrichtungen auf der Grundlage von Buch XVI des Wirtschaftsrechtsgesetzbuchs und des Königlichen Erlasses zu dessen Umsetzung sowie
- den Mediatoren in Zivil- und Handelssachen, die vom FÖD Justiz auf der Grundlage des Gerichtsgesetzbuchs zugelassen wurden.

Die für die Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten (Streitigkeiten zwischen einem Händler und einer Privatperson) qualifizierten Einrichtungen sind gesetzlich verpflichtet, eine maximale Bearbeitungsfrist einzuhalten (90 Tage, die bei komplexeren Streitigkeiten eventuell einmal verlängert werden kann). In regelmäßigen Audits wird dieser rechtliche Aspekt überprüft. Wenn eine Einrichtung gegen diese Vorschrift verstößt, verliert sie ihre Qualifikation. Mediatoren in Zivil- und Handelssachen erfüllen ebenfalls Kriterien - die teilweise mit denen der Qualifikation übereinstimmen -, die jedoch keine maximale Bearbeitungsdauer beinhalten.

Diese Frage könnte untersucht werden, um zu sehen, wie z. B. ihre Bearbeitungszeiten auf und ihre Wirksamkeit auf Belmed stärker hervorgehoben werden könnten.

## 8. Partner von Belmed

Die VoG Commission Litiges Voyages ist der Partner, der von den Teilnehmern, die einen Schlichtungsantrag gestellt haben, am häufigsten um Hilfe gebeten und einer Bewertung unterzogen wurde. Er behält seinen ersten Platz in der Rangliste mit 12,66 % gegenüber 12,5 % im Jahr 2021. Der Ombudsmann ist für bestimmte Streitigkeiten zwischen einem Reisenden und einem Reiseveranstalter (Reisevermittler) und/oder einem Reisevermittler (Reisebüro) zuständig.

An zweiter Stelle steht der vom FÖD Justiz anerkannte Ombudsmann „Bemiddelingsplatform“ mit 10,76 % der Gesamtzahl der Bewertungen (gegenüber 11,2 % im Jahr 2021).

Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) und die Kommission für Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Textilpflegeunternehmen schließen die Top 3 mit je 9,49 % ab. Das EVZ informiert Verbraucher über ihre Rechte bei grenzüberschreitenden Einkäufen innerhalb der Europäischen Union und unterstützt sie bei diesbezüglichen Beschwerden.

Die Rangliste der Belmed-Partner 2022 hat sich daher gegenüber der Rangliste 2021 nicht verändert.

Die in Tabelle 9 aufgeführten Instanzen machen zusammen 87,97 % aller durchgeführten Bewertungen aus, (gegenüber 92,1 % im Jahr 2021).

Tabelle 9. Rangordnung der meist bewerten Entitäten

Entität	In %
Commission litiges Voyages*	12,66
Bemiddelingsplatform/Mediationplatform (anerkannter Vermittler)	10,76
EVZ*	9,49
CACET (Textilpflege)*	9,49
Ombudsdienst für Telekommunikation*	8,23
CEBEGECO (anerkannter Vermittler)	7,59
1+1 = 1 au carré (anerkannter Vermittler)	7,59
Schlichtungskommission für den Bausektor*	6,33
Alterys (anerkannter Vermittler)	4,43
Kommission für Streitsachen in Bezug auf Möbel	3,80
Ombudsmann für finanzielle Streitigkeiten*	2,53
Olivier Dulon (anerkannter Vermittler)	2,53
Ombudsdienst für den Eisenbahnsektor	1,27
Ombudsmann der Versicherungen*	1,27
Alpheus advocaten (anerkannter Vermittler)	1,27

Bemerkung: Die mit einem \* gekennzeichneten Stellen sind qualifizierte Stellen im Sinne des Buches XVI des Wirtschaftsgesetzbuches. Die Qualifizierung bedeutet, dass diese Stellen gesetzlichen Qualitätskriterien entsprechen, wie z. B.: Unparteilichkeit, Neutralität, Kompetenz, Transparenz, Zugänglichkeit, Anwendung einer niedrigen Gebühr für den Verbraucher, die Bearbeitung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten ist auf 90 Tage begrenzt, wobei diese Frist einmal verlängert werden kann (d. h. 180 Tage).

Quelle: FÖD Wirtschaft.

## Abschluss

Die Zufriedenheitsumfrage zur Dienstleistung von Belmed bringt folgende positive bis sehr positive Aspekte ans Licht:

- Empfehlung, die gütliche Einigung zu nutzen (sehr positiv);
- Klarheit des Antragsformulars für die gütliche Einigung (positiv);
- Die Leichtigkeit des Ausfüllens des Formulars (eher positiv);
- Die Kompetenz der Partner;
- Die Bearbeitungszeit;
- Der Preis (bitte beachten Sie, dass qualifizierte Einrichtungen nach Buch XVI des Wirtschaftsrechtsgesetzbuchs verpflichtet sind, dem Verbraucher einen niedrigen Tarif zu berechnen. Diese gesetzliche Verpflichtung besteht nicht für zugelassene Mediatoren in Zivil- und Handelssachen);
- Vertraulichkeit und Schnelligkeit des gütlichen Einigungsverfahrens;
- die Möglichkeit, das gütliche Einigungsverfahren jederzeit zu beenden.

Die folgenden Punkte sind jedoch zu verbessern:

- Die Nützlichkeit der Liste potenzieller Partner für die Bearbeitung des vorgeschlagenen Streitfalls;
- Die Verfügbarkeit der Partner;

die Qualität der Informationen, die der Partner über seine Intervention bereitstellt. In der Zwischenzeit haben sich die meisten Partner von Belmed - akkreditierte Mediatoren - bereit erklärt, interessierten Parteien eine erste Informationssitzung anzubieten, bevor sie mit einer Mediation beginnen. In dieser kostenlosen Sitzung wird geprüft, ob der Streitfall tatsächlich für eine gütliche Einigung geeignet ist, den Parteien wird erklärt, was Mediation ist, und es wird mit ihnen (falls sie weiter gehen wollen) vereinbart, welchen Auftrag der Mediator hat.