

Resultaten van de
Belmed-tevredenheidsenquête
25 oktober 2022




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

Vooruitgangstraat 50

1210 Brussel

Ondernemingsnr: 0314.595.348

 0800 120 33 (gratis nummer)

 facebook.com/FODEconomie

 [@FODEconomie](https://twitter.com/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

Inhoudstafel

Inleiding.....	4
1. Evolutie van het aantal respondenten	4
2. Profiel van de respondenten	4
2.1. Oorsprong van de deelnemers	4
2.2. Leeftijd van de deelnemers	4
2.3. Profiel van de Belmed-gebruikers.....	5
3. Kenniskanaal voor Belmed.....	5
4. Kwaliteit van de informatie op Belmed	5
5. De identificatieprocedure op Belmed.....	6
6. Gebruik van het formulier voor de bemiddelingsaanvraag	6
7. Behandeling van de bemiddelingsaanvraag.....	6
8. Belmed-partners.....	7
Conclusie	8

Lijst van tabellen

Tabel 1. Aantal respondenten aan de Belmed-enquête.....	4
Tabel 2. Respondenten per leeftijd	5
Tabel 3. Verdeling per medium van de antwoorden op de vraag "Hoe hebt u Belmed leren kennen?"	5
Tabel 4. Evaluatie van de antwoorden op de vraag "Voldoet de informatie over alternatieve geschillenbeslechting op de website aan uw verwachtingen?"	5
Tabel 5. Evaluatie van de antwoorden over de identificatieprocedure	6
Tabel 6. Evaluatie van de antwoorden over het invullen van de bemiddelingsaanvraag.....	6
Tabel 7. Evaluatie van de antwoorden over de kwaliteit van de bemiddelingsaanvraag.....	6
Tabel 8. Evaluatie van de antwoorden over de behandelingsduur van de bemiddelingsaanvraag..	7
Tabel 9. Rangschikking van de gekozen partners.....	8

Inleiding

Belmed is een online platform die commerciële geschillen tussen consumenten en ondernemingen regelt buiten de rechtbank, via internet door tussenkomst van een onafhankelijke derde. De consument moet afkomstig zijn uit een land van de Europese Unie en de onderneming moet ingeschreven zijn bij de Kruispuntbank van Ondernemingen. Belmed verstrekt zowel informatie over minnelijke schikking als de mogelijkheid om een bekwame partner te vinden om te proberen het geschil in der minne te schikken.

Belmed heeft een tevredenheidsenquête gestart om de diensten aan gebruikers van het platform te verbeteren en daarmee beter aan hun behoeften te voldoen. Sinds de lancering in 2013 is het onderzoek onderworpen aan periodieke analyses (1 tot 2 keer per jaar).

Hieronder vindt u de laatste trends in de antwoorden op 25 oktober 2022.

1. Evolutie van het aantal respondenten

Het aantal respondenten aan de tevredenheidsenquête van Belmed neemt sinds 2020 voortdurend toe, van 474 respondenten tot 802 personen voor 2022.

Het aantal respondenten in 2022 is met 35 % gestegen in vergelijking met 2021.

Tabel 1. Aantal respondenten aan de Belmed-enquête

	Aantal respondenten	Evolutie tegenover vorig jaar
2020	474	
2021	594	+25,3 %
2022	802	+35 %

Bron: FOD Economie.

2. Profiel van de respondenten

Deze deelnemers zijn

- soms bezoekers van het informatieve gedeelte,
- soms personen die een of meer aanvragen voor minnelijke schikking van geschillen hebben ingediend.

Ze deelden allen hun ervaring vrijwillig en anoniem.

2.1. Oorsprong van de deelnemers

De overgrote meerderheid van de deelnemers, 87,25%, is in België gevestigd. In vergelijking met het onderzoek van 2021 is er een lichte stijging van de nationale bezoekers (87,25 % tegenover 85,66 % in 2021).

9,11 % komt uit een ander EU-land, voornamelijk Duitsland en Frankrijk, in gelijke mate gevolgd door Bulgarije en Spanje.

3,64 % is afkomstig van buiten Europa.

2.2. Leeftijd van de deelnemers

De verdeling van de deelnemers aan de enquête naar leeftijd is weergegeven in tabel 2.

Alle leeftijdscategorieën zijn toegenomen ten opzichte van 2021. De leeftijdsgroep 36-65 jaar vertoont echter de grootste stijging.

Tabel 2. Respondenten per leeftijd

Leeftijd respondenten	Aantal	In %
-18 jaar	25	3,1
jaar	198	24,7
jaar	488	60,9
65 jaar en meer	91	11,3

Bron: FOD Economie.

2.3. Profiel van de Belmed-gebruikers

Consumenten blijven de belangrijkste gebruikers van Belmed: 87,12 % van de deelnemers gaf aan om de site als consument te raadplegen, tegenover 12,88 % als professional.

3. Kenniskanaal voor Belmed

Het internet blijft het eerste kanaal waarlangs de respondent Belmed heeft ontdekt, gevolgd door de media.

Beide kanalen vertegenwoordigen 83,66 % (tegen 82,84 % in 2021) van de antwoorden.

Dat komt doordat sommige radioprogramma's onder andere de kwestie van minnelijke schikking op de agenda van bepaalde programma's met de grootste luisterdichtheid hebben gezet of dat sommige sites teksten over het onderwerp hebben gepubliceerd.

Tabel 3. Verdeling per medium van de antwoorden op de vraag "Hoe hebt u Belmed leren kennen?"

	In %
Via mond tot mond-reclame	6,01
Via de media	21,88
Via internet	61,78
Via een evenement	2,16
Via een dienstverlener (sociale diensten...)	8,17

Bron: FOD Economie.

4. Kwaliteit van de informatie op Belmed

Belmed biedt gebruikers (consumenten of ondernemingen) verschillende soorten informatie, zoals reglementeringen, tips, succes stories, voorstellingsfiches van partners....

61,8 % van de respondenten geeft aan dat de informatie over alternatieve geschillenbeslechting (bemiddeling, arbitrage, verzoening, ombudsman, enz.) "eerder tot volledig goed" aan hun verwachtingen voldoet. Dat cijfer blijft relatief stabiel ten opzichte van 2021.

De FOD Economie voorziet echter om de inhoud van de Belmed-webpagina's aan te passen en op te splitsen om doelgericht (consument-en ondernemingsgericht) informatie aan te bieden.

Tabel 4. Evaluatie van de antwoorden op de vraag "Voldoet de informatie over alternatieve geschillenbeslechting op de website aan uw verwachtingen?"

	2021	2022
Zeer goed	17,6 %	18,3 %
Eerder goed	44,1 %	43,5 %
Erg weinig	21,7 %	21,7 %
Helemaal niet	16,6 %	16,4 %

Bron: FOD Economie.

5. De identificatieprocedure op Belmed

77,5 % van de deelnemers vindt de identificatieprocedure bij Belmed "eerder gemakkelijk tot zeer gemakkelijk", een stijging van 2,7 % ten opzichte van 2021.

Via het Belmed-platform kunnen gebruikers een aanvraag indienen via de elektronische identiteitskaart (eID), een token of itsme. Om voor zoveel mogelijk mensen toegankelijk te zijn, maakt het platform verbindingen mogelijk zonder authenticatie (zonder een van de bovengenoemde hulpmiddelen), met name voor Europese consumenten.

Tabel 5. Evaluatie van de antwoorden over de identificatieprocedure

	2021	2022
Zeer gemakkelijk	37,8 %	37,1 %
Eerder gemakkelijk	37 %	40,4 %
Eerder moeilijk	14,9 %	13,2 %
Moeilijk	10,4 %	9,3 %

Bron: FOD Economie.

6. Gebruik van het formulier voor de bemiddelingsaanvraag

Om een bemiddelingsaanvraag in te dienen, moet de gebruiker een formulier invullen. De respondenten vonden het invullen daarvan relatief eenvoudig. 75,3 % van hen vond het "eerder gemakkelijk" of "zeer gemakkelijk".

Tabel 6. Evaluatie van de antwoorden over het invullen van de bemiddelingsaanvraag

	2021	2022
Zeer gemakkelijk	30,5 %	31,7 %
Eerder gemakkelijk	44,8 %	43,6 %
Eerder moeilijk	17,1 %	17,4 %
Moeilijk	7,6 %	7,3 %

Bron: FOD Economie.

7. Behandeling van de bemiddelingsaanvraag

De mening van de deelnemers over de behandeling van een bemiddelingsaanvraag via Belmed is verdeeld. Een meerderheid, 61,3 %, geeft aan dat ze nogal tevreden zijn ("zeer goed" en "eerder goed").

Tabel 7. Evaluatie van de antwoorden over de kwaliteit van de bemiddelingsaanvraag

	2021	2022
Zeer goed	28,8 %	26 %
Eerder goed	33,6 %	35,3 %
Eerder slecht	14,2 %	14,7 %
Slecht	23,4 %	24 %

Bron: FOD Economie.

Gebruikers zijn ook vrij tevreden met de snelheid van het verwerken van verzoeken: 56,3 % meldde dat de behandeling snel tot zeer snel was (stabiliteit ten opzichte van 2021).

Tabel 8. Evaluatie van de antwoorden over de behandelingsduur van de bemiddelingsaanvraag

	2021	2022
Zeer snel	21 %	20,7 %
Snel	35,9 %	35,6 %
Eerder langzaam	20,4 %	20,7 %
Langzaam	22,7 %	23 %

Bron: FOD Economie.

De mening van de respondenten over de kwaliteit en de doorlooptijd van het verzoek om een buitengerechtelijke schikking blijft correct en stabiel. De werking van Belmed moet in aanmerking worden genomen om die evaluatie juist te beoordelen.

Belmed werkt immers met twee soorten partners (entiteiten) samen:

- bevoegde entiteiten op basis van boek XVI van het Wetboek van economisch recht en het koninklijk uitvoeringsbesluit en
- bemiddelaars in burgerlijke en handelszaken goedgekeurd door de FOD Justitie op basis van het Gerechtelijk Wetboek.

Entiteiten die bevoegd zijn voor de beslechting van consumentengeschillen (betwistingen tussen een handelaar en een particulier) zijn wettelijk verplicht een maximale verwerkingstijd in acht te nemen (90 dagen, mogelijk slechts één keer hernieuwbaar voor complexere geschillen). Periodieke audits gaan dit wettelijk aspect na. Als een entiteit die wettelijke bepaling schendt verliest ze haar kwalificatie. Bemiddelaars in burgerlijk en handelszaken voldoen ook aan criteria – deels gemeenschappelijk met die van kwalificaties – maar die omvatten geen maximale verwerkingstijd.

Dit verschil in behandeling tussen de partners van Belmed heeft een rechtstreekse invloed op het functioneren van Belmed. Het verklaart de matige tevredenheid van de respondenten over de kwaliteit en de verwerkingstijd van een aanvraag voor een buitengerechtelijke schikking.

8. Belmed-partners

De Geschillencommissie Reizen vzw is bevoegd voor bepaalde geschillen tussen een reiziger en een touroperator en/of een reistussenpersoon (reisbureau). Het is de partner die het vaakst werd gevraagd en beoordeeld door de deelnemers die een verzoek om bemiddeling indienden. Het behoudt de eerste plaats (12,66 % tegenover 12,5 % in 2021).

Op de tweede plaats komt het „Bemiddelingsplatform”, goedgekeurd door het FOD Justitie, met 10,76 % (tegenover 11,2 % in 2021) van het totale aantal beoordelingen.

Het Europees Consumentencentrum (ECC) ex-aequo met de Commissie over de geschillen tussen consumenten en textielonderhoudsbedrijven sluit de top 3 af met 9,49 % (zoals in 2021). Het ECC informeert consumenten over hun rechten bij grensoverschrijdende aankopen binnen de Europese Unie en helpt hen bij klachten.

De ranglijst van de populairste partners voor 2022 is dus niet gewijzigd ten opzichte van de ranglijst voor 2021.

De in tabel 9 genoemde partners zijn samen goed voor 87,97 % van alle uitgevoerde beoordelingen, tegenover 92,1 % in 2021.

Tabel 9. Rangschikking van de gekozen partners

Entiteit	In %
Geschillencommissie Reizen*	12,66
Bemiddelingsplatform (erkend bemiddelaar)	10,76
ECC*	9,49
CACET (textielverzorging)*	9,49
Ombudsdienst voor telecommunicatie*	8,23
CEBEGECO (erkend bemiddelaar)	7,59
1+1 = 1 au carré (erkend bemiddelaar)	7,59
Verzoeningscommissie Bouw*	6,33
Alterys (erkend bemiddelaar)	4,43
Geschillencommissie Meubelen	3,80
Ombudsdienst voor financiële geschillen*	2,53
Olivier Dulon (erkend bemiddelaar)	2,53
Ombudsdienst voor de spoorwegsector	1,27
Ombudsman van de verzekeringen*	1,27
Alpheus advocaten (erkend bemiddelaar)	1,27

Nota: Entiteiten gemarkeerd met een * zijn entiteiten gekwalificeerd volgens boek XVI van het Wetboek van economisch recht. Kwalificatie betekent dat die instanties voldoen aan wettelijke kwaliteitscriteria, zoals onpartijdigheid, neutraliteit, bevoegdheid, transparantie, toegankelijkheid, de praktijk van een laag tarief voor de consument, de behandeling van consumentengeschillen beperkt tot 90 dagen, eventueel slechts eenmaal verlengd (d.w.z. 180 dagen).

Bron: FOD Economie.

Conclusie

Uit het tevredenheidsonderzoek over de dienstverlening van Belmed komen de volgende positieve tot zeer positieve aspecten naar voren:

- de aanbeveling om een beroep te doen op de schikkingsovereenkomst (zeer positief)
- de duidelijkheid van het minnelijke claimformulier (positief)
- het gemak van het invullen van het formulier (relatief positief)
- de bevoegdheid van de partners
- de verwerkingstijd
- het tarief (merk op dat de in het groen bevoegde entiteiten in boek XVI van het Wetboek van economisch recht verplicht zijn om een laag tarief voor de consument in rekening te brengen. Die wettelijke verplichting bestaat niet voor erkende bemiddelaars in burgerlijke en handelszaken)
- de vertrouwelijkheid en snelheid van het minnelijke schikkingsproces
- de mogelijkheid om het minnelijke afwikkelingsproces op elk moment te stoppen.

De volgende punten zijn echter voor verbetering vatbaar:

- het nut van de lijst van potentiële partners voor de behandeling van het voorgestelde geschil
- de beschikbaarheid van partners

de kwaliteit van de informatie die de partner over zijn interventie heeft verstrekt. Er zij op gewezen dat een meerderheid van de partners van Belmed – goedgekeurde bemiddelaars – inmiddels is overeengekomen een eerste gratis informatiesessie van de partijen voor te stellen alvorens met bemiddeling te beginnen. Die sessie maakt het mogelijk om te controleren of het geschil zich daadwerkelijk leent voor een minnelijke schikking, om partijen uit te leggen wat bemiddeling is, om het met hen eens te zijn (als ze verder willen gaan) in opdracht van de bemiddelaar.