

U boekt een all-inclusive reis naar Turkije. Eenmaal ter plaatse, blijkt het hotel niet te beantwoorden aan uw verwachtingen. Onderhandelingen met de reisorganisator leveren niets op.

U betwist uw telecomfactuur. De klantendienst komt u niet tegemoet.

Uw nieuwbouw vertoont technische mankementen. Zowel de aannemer als de architect wijst de verantwoordelijkheid af.

Wanneer een consument en een handelaar er niet in slagen samen hun geschil op te lossen, kunnen zij beroep doen op een **onafhankelijke derde**. Deze zal trachten de twee partijen te verzoenen (bemiddelings- en verzoeningsprocedure) of een bindende uitspraak te formuleren (arbitrageprocedure). Deze dienst is soms gratis. In andere gevallen is de bijdrage beperkt.

Vooraf voor consumentenzaken bewijzen deze alternatieve behandelingen hun nut, omdat een juridische procedure vaak te zwaar en te kostelijk is. De tussenkomst van een advocaat is bij deze alternatieve behandelingen niet vereist.

Deze brochure wordt u aangeboden door het Europees Centrum voor de Consument

Het netwerk van de Europese Centra voor de Consument werd opgericht door de Europese Commissie om gratis bijstand te verlenen aan de consumenten in de Europese Unie.



ECC België
Hollandstraat 13
1060 Brussel

tel: 02 542 33 46
fax: 02 542 32 43
info@eccbelgie.be
www.eccbelgie.be

Gratis juridisch advies: elke werkdag van 9 u. tot 12.30 u. en van 13.30 u. tot 17 u.
Op maandag vanaf 10 u.

Met de steun van de Europese Commissie en de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie.

Het ECC-project werd toevertrouwd aan



De Europese Commissie kan niet verantwoordelijk gehouden worden voor de inhoud van deze publicatie.

Verantwoordelijke uitgever: Edith Appelmans
December 2009

Alternatieve geschiloplossing in België



*Een snelle, eenvoudige
en goedkope
oplossing voor uw
consumentenprobleem*

Instanties voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting

Geschillencommissie Reizen vzw Cel verzoening

Koning Albert II-laan 16
1000 Brussel
T: 02 277 61 80
F: 02 277 91 00

verzoening.gr@skynet.be
http://economie.fgov.be/nl/consument/Reizen/Geschillencommissie_Reizen/index.jsp

Bevoegdheid: aanstellen van een verzoener om geschillen tussen een reiziger en een reisagent of touroperator over de uitvoering van de pakketreis om samen tot een vrijwillig akkoord te komen.

Kosten: €50 per partij, niet terugbetaalbaar.

Geschillencommissie Reizen vzw Cel arbitrage

Koning Albert II-laan 16
1000 Brussel
T: 02 277 62 15
F: 02 277 91 00

clv.gr@skynet.be
http://economie.fgov.be/nl/consument/Reizen/Geschillencommissie_Reizen/Arbitrage/index.jsp

Bevoegdheid: formuleren van een bindende uitspraak voor geschillen tussen een reiziger en een reisagent of touroperator over de uitvoering van de pakketreis.

Kosten: 10% van de som die de consument van de reisagent of touroperator eist, met een minimum van €100. Dit bedrag valt uiteindelijk ten laste van de verliezende partij.

Geschillencommissie Meubelen vzw

Kasteelstraat 1a bus 10
1700 Dilbeek
T: 02 478 47 58
F: 02 478 37 66

clmeubles@gcmeubelen.be
www.navem.be/?action=onderdeel&onderdeel=8&titel=geschillencommissie

Bevoegdheid: formuleren van een bindende uitspraak voor geschillen tussen een consument en een meubelhandelaar die in zijn algemene verkoopsvoorwaarden vermeldt dat de commissie bevoegd is bij geschillen.

Kosten: de vragende partij betaalt €100 klachtengeld en de eventuele expertisekosten. Deze vallen uiteindelijk ten laste van de verliezende partij. Niet-leden van Test-Aankoop, Arcopar of Navem betalen een bijkomend niet terugbetaalbaar bedrag van €50.

Commissie voor Arbitrage Consumenten en Textielverzorgers (CACET)

Brusselsesteenweg 478
1731 Zellik
T: 02 463 19 50
F: 02 463 17 61

kd@fbt-online.be
www.fbt-online.be/fbt/fbt.nsf/WebOpen/geschillencommissie

Bevoegdheid: formuleren van een bindende uitspraak voor een geschil tussen een gebruiker (privé-persoon) en een textielverzorgingsbedrijf dat aangesloten is bij de FBT naar aanleiding van een foutieve behandeling of verlies van een kledingstuk.

Kosten:
€40 indien de schade-eis minder dan €620 bedraagt (leden van Test-Aankoop, Arco Rechtshulp en ACV betalen €20).
€60 indien de schade-eis meer bedraagt dan €620 (leden van Test-Aankoop, Arco Rechtshulp en ACV betalen €40).

Legibel G.I.E. – E.S.V.

Koningsstraat 55
1000 Brussel
T: 02 223 70 00
F: 02 227 08 20

info@legibel.be
www.legibel.be

Bevoegdheid: formuleren van een bindende uitspraak voor geschillen van particulieren en privébedrijven die de waarborg "Rechtsbijstand" in het kader van een verzekering voor voertuigen (bv. auto), privéleven (bv. BA gezin), of woning (bv. brand), hebben onderschreven bij een van de aangesloten maatschappijen van de Legibel-groep (Ethias, P&V, de Federale Verzekeringen en CFDP).

Kosten: de verzekeraars van beide partijen dragen de kosten van de arbitrageprocedure.

Verzoeningscommissie Bouw

Espace Jacquemotte
Hoogstraat 139
1000 Brussel
T: 02 504 97 86
F: 02 504 97 84

info@bouwverzoening.be
www.bouwverzoening.be

Bevoegdheid: formuleert een bindende uitspraak bij bouw- en renovatiegeschillen tussen een particuliere bouwheer en een aannemer en/of architect op voorwaarde dat zij instemmen met de tussenkomst van deze commissie.

Kosten: Elke partij betaalt €187,5 voor een eerste plaatsbezoek en het opstellen van het proces-verbaal.

Verzoeningscommissie tweedehandsvoertuigen

Jules Bordetlaan 164
1140 Brussel
T: 02 778 62 00
F: 02 778 62 22

procedure@federauto.be

Bevoegdheid: hulp bieden bij geschillen tussen een beroepsverkoper en een koper, op voorwaarde dat de verkoopsovereenkomst "FEDERAUTO-Touring-VAB" voor tweedehandsvoertuigen werd gebruikt. Het advies is niet bindend.

Kosten: de aanvangskosten bedragen €50 te betalen door de inleidende partij. Eventuele expertisekosten worden betaald door beide partijen (50%-50%) en vallen uiteindelijk ten laste van de verliezende partij.

Ombudsdienst voor de postsector

Koningsstraat 97 bus 15
1000 Brussel
T: 02 221 02 20
F: 02 221 02 44

info.omps@omps.be
www.omps.be

Bevoegdheid: geschillen tussen een consument en een onderneming actief op de Belgische postmarkt. Bijvoorbeeld: klachten over postbedeling, verdwenen zendingen. Het advies is niet bindend.

Kosten: gratis.

Ombudsman bij de NMBS-groep

Kantersteen 4
1000 Brussel
T: 02 525 40 00
F: 02 525 40 10

ombudsman@nmbs.be
www.b-rail.be/ombudsman/N/

Bevoegdheid: bemiddelt bij geschillen tussen reizigers en de NMBS-groep. Bijvoorbeeld: vertragingen, problemen met bagage, kwaliteit van de dienstverlening. Het advies is niet bindend.

Kosten: gratis.

Ombudsdienst voor Telecommunicatie

Barricadenplein 1
1000 Brussel
T: 02 223 09 09
F: 02 219 86 59

klachten@ombudsmantelecom.be
www.ombudsmantelecom.be

Bevoegdheid: bemiddelt bij klachten over telecommunicatiediensten (vaste of mobiele telefonie, internet, teledistributie, slachtoffers van kwaadwillige oproepen). Het advies is niet bindend.

Kosten: gratis.

Bemiddelingsdienst Banken - Krediet - Beleggingen

Belliardstraat 15-17 bus 8
1040 Brussel
T: 02 545 77 70
F: 02 545 77 79

ombudsman@ombfin.be
www.ombfin.be

Bevoegdheid: bemiddelt bij een geschil tussen een consument en zijn bank, beursvennootschap, vermogensbeheerder, beleggingsadviseur of kredietmaatschappij op voorwaarde dat die aangesloten is bij de Bemiddelingsdienst Banken - Krediet - Beleggingen (lijst beschikbaar op www.ombfin.be). Het advies is niet bindend.

Kosten: gratis voor privé-persoonen.

Ombudsman van de Verzekeringen

de Meeÿsquare 35
1000 Brussel
T: 02 547 58 71
F: 02 547 59 75

info@ombudsman.as
www.ombudsman.as

Bevoegdheid: bemiddelt bij geschillen tussen een consument en een verzekeringsonderneming, een tussenpersoon of Datassur. Het advies is niet bindend.

Kosten: gratis.