

## **Pressemitteilung**

09/06/2016

### **Der Verbraucherombudsdienst publiziert seinen ersten Jahresbericht**

Der erste Jahresbericht wird am 9. Juni 2016 veröffentlicht und enthält einen Rückblick auf die Aktivitäten des Verbraucherombudsdienstes in den ersten sieben Monaten nach dessen Errichtung am 1. Juni 2015. Der Verbraucherombudsdienst erhielt im Jahr 2015, innerhalb eines Zeitraumes von sieben Monaten, 2.921 Beschwerden, wovon 69% auf Niederländisch und 31 % auf Französisch eingereicht wurden.

#### **Anzahl behandelter Schlichtungsbegehren**

2.174 dieser 2.921 Beschwerden fielen auch effektiv unter die gesetzliche Ermächtigung des Verbraucherombudsdienstes und wurden selbst behandelt. Die restlichen 747 eingereichten Beschwerden wurden in den meisten Fällen weitergeleitet an andere bereits bestehende notifizierte Schlichtungsstellen, wie zum Beispiel die Bauschlichtungsstelle und die Reiseschiedsstelle, als auch an das Europäische Verbraucherzentrum (für Verbraucherrechtsstreitigkeiten gegen im Ausland ansässige Unternehmen). Einige wenige Beschwerden betrafen keine Verbraucherrechtsstreitigkeit.

#### **Die meisten Verbraucherbeschwerden handelten über das Gewährleistungsrecht**

Die unter die Zuständigkeit des Verbraucherombudsdienstes fallenden Beschwerden beziehen sich hauptsächlich auf folgende Bereiche:

- ICT-Güter: 12%
- Ausgeführte Arbeiten zur Instandhaltung und Reparatur der Wohnung: 9%
- Ankäufe für die Instandhaltung und Reparatur der Wohnung: 9%
- Möbel: 8%

Bei den behandelten Beschwerden umfasst die größte Problemkategorie alle Streitfälle über die (gesetzliche oder gewerbliche) Garantie: 409 Beschwerde-Dossiers (19%). Die Beschwerdeführer beanstandeten vor allem Gewährleistungs- und Garantiestreitigkeiten mit Media Markt. In der Liste der Beschwerdegegner / Unternehmen belegt Media Markt ebenfalls den ersten Platz mit insgesamt 67 Beschwerde-Dossiers. Den zweiten Platz auf der Liste nimmt Vanden Borre ein mit insgesamt 33 Beschwerden, gefolgt von Krëfel mit 31 Beschwerden.

#### **Gütliche Einigung für rund die Hälfte der Dossiers**

Bis zum Ende des Jahres 2015 konnten fast 60% der Beschwerden abgeschlossen werden. In ungefähr der Hälfte der Fälle (48,5%) kam es zu einer gütlichen Einigung. 13% der Verbraucher entschied sich für eine Einstellung des Verfahrens noch in der Vermittlungsfase. In 38,5% der Fälle konnte keine gütliche Einigung erreicht werden und erstellte der Verbraucherombudsdienst eine Empfehlung an das jeweilige Unternehmen.

Nähere Informationen über die Auswertung und Beurteilung abgeschlossener Schlichtungsverfahren sowie die Struktur und Tätigkeit des Verbraucherombudsdienstes finden Sie im Jahresbericht unter folgendem Link:

<http://www.ombudsdienstverbraucher.be/de/downloads/jahresbericht-2015>

\*\*\*

### **Über uns:**

Der Verbraucherombudsdienst ist ein unabhängiges öffentliches Organ, das am 1. Juni 2015 ins Leben gerufen wurde, und die folgenden Aufgaben erfüllt:

1. Verbraucher und Unternehmen über ihre Rechte und Pflichten, insbesondere über die Möglichkeiten der außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten, zu informieren;
2. jeden Antrag auf Durchführung eines außergerichtlichen Schlichtungsverfahrens in einer Verbraucherrechtsstreitigkeit zu registrieren und, falls erforderlich, diesen an die zuständige notifizierte Stelle weiter zu leiten;
3. selbst ein Verfahren zu eröffnen für die außergerichtliche Beilegung jeglicher Verbraucherstreitigkeit, für die keine andere Einrichtung befugt ist.

### **Ansprechpartner für Pressevertreter:**

Luc Tuerlinckx

Vorsitzender des Direktionskomitees

0471 69 99 91

Philippe Devuyt

Stellvertretender Vorsitzender des Direktionskomitees

0471 69 99 91