

1. Instanties, belast met het consumentenbeleid	2
1.1. Ministerie, belast met het consumentenbeleid.....	2
1.2. Overheden	2
1.3. Nationale consumentenorganisaties	3
1.4. Nationale raden/vergaderingen van consumentenorganisaties en andere belanghebbenden	5
1.5. Reclame.....	5
1.6. Beroepsinstanties: rechtbanken en andere systemen voor geschillenbeslechting	6
1.7. Europees Centrum voor de Consument.....	9
1.8. Zelfregulering of mederegulering.....	9
2. Consumentenbeleid	9
2.1. Wetgeving ter bescherming van de consument	9
2.2. Consumentenorganisaties	10
2.3. Wetstoepassing/beroep	11
2.3.1. Wetstoepassing	11
2.3.2. Beroep	12
2.4. Voorlichting en educatie.....	13
2.5. Verzameling van informatie/onderzoek.....	13

1. Instanties, belast met het consumentenbeleid

1.1. MINISTERIE, BELAST MET HET CONSUMENTENBELEID

Het algemeen beleid inzake consumentenbescherming valt onder de bevoegdheid van de federale overheid.

In België valt het consumentenbeleid onder de verantwoordelijkheid van de Federale Overheidsdienst (FOD) Economie, KMO, Middenstand en Energie.

Hierbij zijn drie bestuurlijke instanties betrokken:

- de [Algemene Directie Regulering en Organisatie van de Markt](#) is voornamelijk belast met de voorbereiding, uitwerking en coördinatie van het consumentenbeleid;
- de [Algemene Directie Controle en Bemiddeling](#) ziet toe op de toepassing en uitvoering van de economische regelgeving;
- de [Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid](#) zet zich in voor de veiligheid van de consument (controle op de conformiteit van handelsproducten met de goedgekeurde prototypes en de voorwaarden inzake CE-markering).

Contactpunt:

Adres: Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel

Contact Center: 0800 120 33

Tel: +32 2 277 51 11

E-mail: info.eco@economie.fgov.be

Website: <http://economie.fgov.be>

Op specifieke gebieden zijn ook nog andere federale overheidsdiensten bevoegd, zoals:

- gezondheid en voedselveiligheid ([Federale Overheidsdienst Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu](#));
- de rechten van huiseigenaren en huurders ([Federale Overheidsdienst Justitie](#)).

1.2. OVERHEDEN

Richtlijnen	Openbare handhavingsinstanties
Richtlijn 84/450/EEG Richtlijn 85/577/EEG Richtlijn 87/102/EEG Richtlijn 90/314/EEG Richtlijn 93/13/EEG Richtlijn 94/47/EG Richtlijn 97/7/EG Richtlijn 97/55/EG Richtlijn 98/6/EG Richtlijn 1999/44/EG Richtlijn 2002/65/EG	AD Controle en Bemiddeling <i>Adres:</i> WTC III, Simon Bolivarlaan 30, B-1000 Brussel <i>Tel:</i> +32 2 277 51 11 <i>Fax:</i> +32 2 277 54 51 <i>E-mail:</i> eco.inspec.int@economie.fgov.be <i>Website:</i> http://economie.fgov.be/nl/fod/Organigram/Algemene_directies/Controle_bemiddeling/index.jsp

Inzake consumentenbescherming voert de Administratie der Douane en Accijnzen bepaalde controletaken uit voor rekening van andere instanties:

- voor de FOD Economie: controle van licenties, productveiligheid, kwaliteitslabels, namaak;
- voor de FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu: levensmiddelencontrole;
- voor het Agentschap voor de veiligheid van de voedselketen: controle van licenties, levensmiddelencontrole.

De Administratie der Douane en Accijnzen is niet bevoegd voor deze wetgeving maar zij oefent bepaalde controletaken uit en neemt de nodige maatregelen bij overtredingen.

Contactpunt:

FOD Financiën, Administratie der Douane en Accijnzen

Adres: Koning Albert II-laan 33, bus 37, B-1030 Brussel

E-mail: info.douane@minfin.fed.be

Website: <http://fiscus.fgov.be/interfdan/default.htm>

1.3. NATIONALE CONSUMENTENORGANISATIES

- **Belgische Consumentenvereniging – Test-Aankoop**

Adres: Hollandstraat 13, B-1060 Brussel

Tel: +32 2 542 32 55

Fax: +32 2 542 35 13

Website: <http://www.test-aankoop.be/>

- **De Gezinsbond**

Adres: Troonstraat 125, B-1050 Brussel

Tel: +32 2 507 88 11

Fax: +32 2 511 90 65

E-mail: pr@gezinsbond.be

Website: <http://www.gezinsbond.be>

- **Ligue des Familles**

Adres: Emile de Becolaan 109, B-1050 Brussel

Tel: +32 2 507 72 11

Fax: +32 2 513 57 33

E-mail: info@liguedesfamilles.be

Website: <http://liguedesfamilles.citoyenparent.be/Public/>

- **Algemene Centrale der Liberale Vakbonden van België – ACLVB**

Adres: Koning Albertlaan 95, B-9000 Gent

Tel: +32 9 222 57 51

Fax: +32 9 221 04 74

E-mail: aclvb@aclvb.be

Website: <http://www.aclvb.be>

- **Algemeen Christelijk Vakverbond van België – ACV**
Adres: Haachtsesteenweg 579, B-1031 Brussel
Tel: +32 2 246 31 11
Fax: +32 2 246 30 10
E-mail: csc@acv-csc.be
Website: <http://www.acv-csc.be>
- **Kristelijke Arbeidersvrouwenbeweging – KAV**
Adres: Paviljoenstraat 3, B-1030 Brussel
Tel: +32 2 220 30 11
Fax: +32 2 220 30 81
E-mail: kav@kav.be
Website: <http://www.kav.be>
- **Verbruikersateljee**
Adres: Agoragalerij, Grasmarkt 105, bus 51, B-1000 Brussel
Tel: +32 2 552 02 48
Fax: +32 2 552 02 55
E-mail: verbruikersateljee@skynet.be
Website: <http://www.verbruikersateljee.be>
- **Centre Coopératif de l'Éducation Permanente**
Adres: Hoogstraat 28, B-1000 Brussel
Tel: +32 2 500 53 00
Fax: +32 2 500 53 97
E-mail: febecoop@febecoop.be
Website: <http://www.febecoop.be>
- **Algemeen Belgisch Vakverbond – ABVV**
Adres: Hoogstraat 42, B-1000 Brussel
Tel: +32 2 506 82 11
Fax: +32 2 506 82 29
E-mail: info@fgtb.be
Website: <http://www.fgtb.be>
- **Verbraucherschutzzentrale Ostbelgien**
Adres: Neustraße 119, B-4700 Eupen
Tel: +32 87 59 18 50
Fax: +32 87 59 18 51
E-mail: info@vsz.be
Website: <http://www.vsz.be>
- **Kristelijke Werknemersbeweging – KWB**
Adres: Lakensestraat 76, B-1000 Brussel
Tel: +32 2 210 88 11
Fax: +32 2 210 88 00
E-mail: kwb@kwb.be
Website: <http://www.kwb.be>

- **Nationaal Verbond van Socialistische Mutualiteiten**

Adres: Sint-Jansstraat 32-38, B-1000 Brussel

Tel: +32 2 515 02 11

Fax: +32 2 515 02 07

E-mail: info@socmut.be

Website: www.socmut.be

- **Landsbond der Christelijke Mutualiteiten**

Adres: Haachtsesteenweg 579/40, B-1031 Brussel

Tel: +32 2 246 41 11

Fax: +32 2 246 48 21

E-mail: alliance@mc.be

Website: www.cm.be

1.4. NATIONALE RADEN/VERGADERINGEN VAN CONSUMENTENORGANISATIES EN ANDERE BELANGHEBBENDEN

De Raad voor het Verbruik is de centrale adviesstructuur voor consumentenvraagstukken. Hij is samengesteld uit 13 leden (en 13 plaatsvervangende leden) ter vertegenwoordiging van de consumentenorganisaties enerzijds, en 13 leden (en 13 plaatsvervangende leden) ter vertegenwoordiging van de productie, de distributie, de middenstand en de landbouw anderzijds. De Raad voor het Verbruik, die onder de Federale Overheidsdienst Economie ressorteert, heeft tot voornaamste taak op verzoek van de toeziende minister maar ook op verzoek van andere ministers en zelfs het parlement adviezen uit te brengen inzake consumptie en consumentenbescherming. Hij kan eveneens op eigen initiatief adviezen uitbrengen.

In België vindt het overleg tussen overheid en consumentenorganisaties met name in de Raad voor het Verbruik plaats. De afgelopen decennia is de Raad voor het Verbruik uitgegroeid tot een echte plaats voor dialoog en overleg waar ondernemingen en consumenten betrokken worden bij de marktregulering. Naast zijn adviesbevoegdheid in de strikte zin des woords, is de Raad voor het Verbruik ook betrokken bij de mederegulering van de markt via de opstelling van gedragscodes of aanbevelingen, die bijdragen tot de consumentenbescherming, met name inzake reclame. De mederegulerende rol van de Raad voor het Verbruik is bevestigd door de wet van 15 mei 2007 betreffende de consumentenakkoorden.

Contactpunt:

Raad voor het Verbruik

Adres: Koning Albert II-laan 16, B-1000 Brussel

Tel: +32 2 277 81 68

Fax: +32 2 277 52 59

E-mail: cc.rvv@economie.fgov.be

Website:

http://economie.fgov.be/nl/fod/commissies/raad_verbruik/index.jsp

1.5. RECLAME

www.jep.be

1.6. BEROEPSINSTANTIES: RECHTBANKEN EN ANDERE SYSTEMEN VOOR GESCHILLENBESLECHTING

- **Gerechtshoven en rechtbanken:**
http://www.cass.be/pyramide_nl.php
- **Lijst van buitengerechtelijke organen:**
 - **Verzoeningscommissie Bouw**
Adres: Espace Jacquemotte, Hoogstraat 139, B-1000 Brussel
Tel: +32 2 504 97 86
Fax: +32 2 504 97 84
E-mail: info@bouwverzoening.be
Website: <http://www.bouwverzoening.be/>
 - **Geschillencommissie Reizen**
Adres: North Gate III, Koning Albert II-laan 16, B-1000 Brussel
Tel: + 32 2 277 62 15
Fax: + 32 2 277 91 00
E-mail: clv.gr@skynet.be
Website:
http://economie.fgov.be/nl/consument/Reizen/Geschillencommissie_Reizen/index.jsp
 - **Geschillencommissie Meubelen**
Adres: Kasteelstraat 1A, bus 10, B-1700 Dilbeek
Tel: + 32 2 478 47 58
Fax: + 32 2 478 37 66
E-mail: clmeubles@gcmeubelen.be
Website: <http://www.navem.be/>
 - **Commissie voor arbitrage Consumenten en textielverzorgers (CACET)**
Adres: Brusselsesteenweg 478, B-1731 Zellik
Tel: + 32 2 463 19 50
Fax: + 32 2 463 17 61
E-mail: info@fbt-online.be
Website: <http://www.fbt-online.be>
 - **LEGIBEL**
Adres: Koningsstraat 55, B-1000 Brussel
Tel: +32 2 227 08 21
Fax: +32 2 227 08 20
E-mail: info@legibel.be
Website: <http://www.legibel.be>

- **Geschillencommissie Tweedehandsvoertuigen**
Adres: Jules Bordetlaan 164, B-1140 Brussel
Tel: +32 2 778 62 00
Fax: +32 2 778 62 22
E-mail: procedure@federauto.be

- **Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen**
Adres: Belliardstraat 15-17, bus 8, B-1040 Brussel
Tel: +32 2 545 77 70
Fax: +32 2 545 77 79
E-mail: Ombudsman@OmbFin.be
Website: <http://www.ombfin.be>

- **Ombudsman van de Verzekeringen**
Adres: de Meeûssquare 35, B-1000 Brussel
Tel: +32 2 547 58 71
Fax: +32 2 547 59 75
E-mail: info@ombudsman.as
Website: <http://www.ombudsman.as>

- **Ombudsdienst voor de postsector**
Adres: Koningsstraat 97, bus 15, B-1000 Brussel
Tel: +32 2 221 02 20 (NL), + 32 2 221 02 30 (FR), +32 2 221 02 40 (DE)
Fax: + 32 2 221 02 44
E-mail: info.smspo@SMSPO.be
Website: <http://www.smspo.be/indexNL.html>

- **Ombudsdienst voor Telecommunicatie**
Adres: Barricadenplein 1, B-1000 Brussel
Tel: +32 2 223 09 09 (NL), + 32 2 223 06 06 (FR)
Fax: + 32 2 219 68 59 (NL), + 32 2 219 77 88 (FR)
E-mail: klachten@ombudsmantelecom.be (NL), plaintes@mediateurtelecom.be (FR)
Website: <http://www.ombudsmantelecom.be>

- **De Ombudsman bij de NMBS**
Adres: Kantersteen 4 - 2e verdieping, B-1000 Brussel
Tel: +32 2 525 40 00(NL), + 32 2 525 40 01 (FR), +32 2 525 40 02 (DE)
Fax: + 32 2 525 40 10
E-mail: mediateur@B-Rail.be
Website: <http://www.b-rail.be/ombudsman/N/index.html>

- **De federale Ombudsman**
Adres: Hertogsstraat 43, B-1000 Brussel
Tel: + 32 2 289 27 27 + 32 2 800/999 61
Fax: + 32 2 289 27 28
E-mail: info@federaalombudsman.be
Website: <http://www.federaleombudsman.be/>

- **Service du médiateur de la Région wallonne**
Adres: Avenue Gouverneur Bovesse 74 - 4e étage, B-5100 Jambes
Tel: + 32 2 800 19 199
Fax: + 32 81 32 19 00
E-mail: courrier@mediateur.wallonie.be
Website: <http://mediateur.wallonie.be>

- **Vlaamse Ombudsdienst**
Adres: Hertogsstraat 67-71, B-1000 Brussel
Tel: + 32 2 552 98 98 + 32 2 800/240 50
Fax: + 32 2 552 98 50
E-mail: klachten@vlaamseombudsdienst.be
Website: <http://www.vlaamseombudsdienst.be>

- **Klachtendienst (Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest)**
Adres: Kruidtuinlaan 20, B-1035 Brussel
Tel: (NL): + 32 2 800 37 54
Tel: (FR): + 32 2 800 32 54
Fax: + 32 2 800 38 28
E-mail (NL): klachten@mbhg.irisnet.be
E-mail (FR): plaintes@mrbc.irisnet.be

- **Service du Médiateur de la Communauté française**
Adres: Visverkopersstraat 11-13, bus 7, B-1000 Brussel
Tel: + 32 2 548 00 70
Fax: + 32 2 548 00 80
E-mail: courrier@mediateurcf.be
Website: <http://www.mediateurcf.be/>

- **Ombudsdienst voor Energie**
Adres: Koningsstraat 47, B-1000 Brussel
Tel: +32 2 211 10 61
Fax: +32 2 211 10 69
E-mail: eric.houtman@ombudsmanenergie.be
Website: <http://www.ombudsmanenergie.be/>

1.7. EUROPEES CENTRUM VOOR DE CONSUMENT

http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en.htm

Europees Centrum voor de Consument België

Adres: Hollandstraat 13, B-1060 Brussel

Tel: +32 2 542 33 89

Fax: +32 2 542 32 43

E-mail: info@eccbelgium.be

Website: <http://www.eccbelgium.be>

1.8. ZELFREGULERING OF MEDEREGULERING

Gedragscodes kunnen het resultaat zijn van akkoorden die door de beroepsorganisaties gesloten worden met de consumentenorganisaties, met name binnen de Raad voor het Verbruik, en/of de overheid; in dat geval spreekt men van “mederegulering”. Bij akkoorden die uitsluitend binnen de betrokken bedrijfstak gesloten zijn, spreekt men van “zelfregulering”.

Hieronder volgen de gedragscodes, akkoorden en aanbevelingen die tot stand zijn gekomen tussen de beroeps- en de consumentenorganisaties, met name binnen de Raad voor het Verbruik, en/of de overheid:

- [Milieureclamecode](#)
- [Aanbevelingen van de Raad voor het Verbruik betreffende reclame voor kinderfeesten](#) (Advies R.v.V. 220 over de opportuniteit van een reglementering van de duur van de publiciteitscampagnes rond de feestdagen van Pasen, Sinterklaas en Kerstmis – 27 juni 2000)
- [Gedragscode inzake reclame en marketing gericht op jongeren voor bank- of verzekeringsproducten en/of -diensten](#)
- [Akkoord betreffende de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt](#)
- [Akkoord over de oprichting van een bemiddelingsdienst en een bemiddelingscollege "banken-krediet-beleggingen"](#)
- [Gedragscodes voor reclame met betrekking tot spaardeposito's en individuele levensverzekeringen](#)

Krachtens de wet van 14 juli 1991 op de handelspraktijken zijn oneerlijke handelspraktijken verboden. Niet-naleving door een onderneming van een gedragscode kan in bepaalde gevallen worden beschouwd als een oneerlijke handelspraktijk in zoverre die strijdig is met de vereisten van professionele toewijding en dus niet in overeenstemming is met de eerlijke handelsgebruiken.

2. Consumentenbeleid

2.1. WETGEVING TER BESCHERMING VAN DE CONSUMENT

In België heeft het consumentenbeleid ten doel:

- zowel op materieel als economisch en juridisch vlak een consumentenbeschermingsbeleid te voeren en verder te ontwikkelen;
- toe te zien op de juiste toepassing van de bestaande wetgeving;

- de consumenten voor te lichten;
- de regels vast te stellen die een gezonde concurrentie tussen verkopers moeten garanderen, zulks ten voordele van de consument;
- de regeling van kleine consumentengeschillen te bevorderen.

De belangrijkste kaderwetgeving onder de bevoegdheid van de FOD Economie is te vinden op de site www.economie.fgov.be. Alle wetgeving voorziet in geval van overtreding in strafrechtelijke sancties.

- [Wet van 6 april 2010](#) betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming;
- [Wet van 16 februari 1994](#) tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling;
- [Wet van 9 maart 1993](#) ertoe strekkende de exploitatie van huwelijksbureaus te regelen en te controleren;
- [Wet van 11 april 1999](#) betreffende de overeenkomsten inzake de verkrijging van een recht van deeltijds gebruik van onroerende goederen;
- [Wet van 1 september 2004](#) betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen;
- [Wet van 11 maart 2003](#) betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij;
- [Wet van 13 juni 2005](#) betreffende de elektronische communicatie;
- [Wet van 25 juni 1993](#) betreffende de uitoefening en de organisatie van ambulante en kermisactiviteiten, gewijzigd door de wet van 4 juli 2005 en 20 juli 2006;
- [Wet van 9 februari 1994](#) betreffende de veiligheid van producten en diensten;
- [Wet van 11 juni 2004](#) tot beteugeling van bedrog met de kilometerstand van voertuigen;
- [Wet van 12 juni 1991](#) op het consumentenkrediet;
- [Wet van 5 juli 1998](#) betreffende de collectieve schuldenregeling en de mogelijkheid van verkoop uit de hand van de in beslag genomen onroerende goederen;
- [Wet van 20 december 2002](#) betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument;
- [Wet van 10 augustus 2001](#) betreffende de Centrale voor Kredieten aan Particulieren;
- [Wet van 24 mars 2003](#) tot instelling van een basis-bankdienst;
- [Wet van 15 mei 2007](#) betreffende bepaalde bankdiensten.

2.2. CONSUMENTENORGANISATIES

In België bestaat geen officiële definitie van, noch een wettelijk criterium voor de representativiteit van consumentenorganisaties. De door de minister aangewezen organisaties die zitting hebben in de Raad voor het Verbruik, worden als wettelijk representatief beschouwd.

De overheid verleent consumentenorganisaties geen rechtstreekse subsidie. Wel subsidieert zij het Onderzoeks- en Informatiecentrum van de Verbruikersorganisaties (OIVO), dat door de consumentenorganisaties is opgericht en wordt bestuurd.

OIVO – Onderzoeks- en Informatiecentrum van de Verbruikersorganisaties – Stichting van algemeen nut

Adres: Paepsem Business Park, Paapsemalaan 20, B-1070 Brussel

Tel: +32 2 547 06 11

Website: <http://www.oivo.be/NL/>

2.3. WETSTOEPASSING/BEROEP

2.3.1. Wetstoepassing

De Algemene Directie Controle en bemiddeling (ADCB): de instantie belast met het toezicht op de naleving van de economische wetgeving.

De Algemene Directie Controle en Bemiddeling is in zekere zin de Belgische “economische politie”. Dankzij haar opdrachten van toezicht op de naleving van de economische wetgeving draagt zij bij aan een evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt.

Onder het toezicht van de procureurs-generaal beschikken de ambtenaren over ruime onderzoeksbevoegdheden. Zo kunnen zij:

- oprechtsgeldige wijze alleen een onderzoek instellen en elke getuige verhoren;
- processen-verbaal opstellen die bewijskracht hebben;
- elke vervoerswijze controleren;
- overeenkomstig de toepasselijke normen monsters nemen;
- beslag leggen op goederen en documenten;
- verzegelingen aanbrengen;
- vorderingen uitvoeren;
- de bijstand van deskundigen of ordediensten inroepen;
- huiszoeken verrichten;
- voor de rechtbank als getuige verschijnen.

De ambtenaren van de ADCB kunnen eveneens een beroep doen op minnelijke schikking bij inbreuken op bepaalde wetgevingen.

In principe vallen de sancties voor de door de ADCB vastgestelde inbreuken onder de bevoegdheid van de gerechtelijke overheden. De procureur des Konings heeft de bevoegdheid om hetzij voor de correctionele rechtbank een rechtsvordering ter veroordeling van de verantwoordelijke in te stellen, hetzij de overtreder een minnelijke schikking (boete) voor te stellen waarvan de betaling de strafvordering doet vervallen, hetzij de zaak te seponeren.

In het kader van bepaalde wetten heeft de ADCB evenwel de bevoegdheid om de overtreder voor te stellen een geldsom te betalen die de strafvordering doet vervallen. Indien de overtreder weigert te betalen wordt het dossier aan de procureur des Konings doorgestuurd, die belast is met de rechtsvorderingen. Er wordt geen minnelijke schikking voorgesteld als de aan derden veroorzaakte schade voortduurt. Op die manier wordt tegemoet gekomen aan de vereisten van het recht van verdediging en aan die van de benadeelde partij.

Zie: [Klachtenformulier voor consumenten](#)

Grensoverschrijdende samenwerking

Economische fraudes en oneerlijke handelspraktijken kennen geen grenzen. Een goede samenwerking met de controleoverheden in de overige landen is dan ook van wezenlijk belang op het gebied van het markttoezicht.

Bilateraal

De ADCB werkt nauw samen met de instanties van de buurlanden belast met identieke of gelijksoortige opdrachten als de ADCB, op basis van een samenwerkingsprotocol.

Europese Unie

Ingevolge de [Verordening \(EG\) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 27 oktober 2004 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming](#), werd een Europees netwerk van bevoegde controleautoriteiten inzake consumentenbescherming opgezet, dat voorziet in een verplichte administratieve samenwerking bij intracommunautaire inbreuken op consumentenbeschermingswetgeving. De ADCB werd hierbij aangeduid als enig verbindingsbureau en bevoegde autoriteit voor het merendeel van de consumentenbeschermingswetgeving in België.

Internationaal

ICPEN (International Consumer Protection and Enforcement Network, www.icpen.org) is een netwerk van gouvernementele organisaties verantwoordelijk voor de controle op de naleving van de wetgevingen betreffende eerlijke handelspraktijken en andere activiteiten ter bescherming van de consument. De ADCB lag in 1992 mee aan de basis van de oprichting van dit netwerk, dat als voornaamste doel heeft de samenwerking tussen verschillende landen te bevorderen en, via deze internationale samenwerking, de consumenten te beschermen over de grenzen heen. De uitwisseling van informatie en kennis speelt hier een essentiële rol. Het ICPEN netwerk bestaat op dit ogenblik uit 38 verschillende organisaties afkomstig uit landen van de 5 continenten.

De ADCB neemt eveneens deel aan de werkzaamheden van het Comité voor Consumentenbeleid binnen de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OESO).

2.3.2. Beroep

De Algemene Directie Controle en Bemiddeling heeft tevens tot taak de alternatieve beslechting van geschillen te bevorderen, daarover te informeren en de aspecten daaromtrent te coördineren. De ADCB is bevoegd voor de buitengerechtelijke regeling van handelsgeschillen. Wanneer iemand zich het slachtoffer acht van een burgerlijk geschil, kan hij zich wenden tot de ADCB, die hem informeert over zijn rechten en de mogelijkheden om een oplossing te vinden.

Het werkgebied van de ADCB ligt dus niet uitsluitend in de controlesfeer, maar omvat ook hulp aan de consument en het bedrijfsleven bij de minnelijke schikking van een geschil. Aldus is de Algemene Directie Controle en Bemiddeling betrokken op alle niveaus, zoals preventie, controle, minnelijke schikkingen en het voorstellen van sancties.

2.4. VOORLICHTING EN EDUCATIE

<http://www.dolceta.eu/belgique/index.php>

<http://www.oivo.be/NL/>

Infoshopping: didactische website over goede praktijken in e-commerce

Gids voor internetgebruikers

Publicaties inzake consumentenbedrog:

<http://economie.fgov.be/nl/consument/bedrog/index.jsp>

Publicaties inzake internet en consumenten:

<http://economie.fgov.be/nl/consument/Internet/index.jsp>

In het kader van ICPEN, organiseert de ADCB elk voorjaar een preventiecampagne inzake consumentenbedrog. Voor een overzicht van deze campagnes:

http://economie.fgov.be/nl/fod/Organigram/Algemene_directies/Controle_bemiddeling/Vertegenwoordigingen/Internationale_samenwerking/ICPEN/index.jsp

2.5. VERZAMELING VAN INFORMATIE/ONDERZOEK

- Het indexcijfer van de consumptieprijzen geeft het verloop weer van het prijspeil van een goederen- en dienstenpakket dat representatief is voor de uitgaven van de gezinnen. Het indexcijfer van de consumptieprijzen – beter gekend als ‘de index’ – meet de prijsevolutie van de goederen en diensten die de gezinnen consumeren.

Dit indexcijfer wordt maandelijks bepaald aan de hand van de waarde van een ‘korf’ met de belangrijkste consumptiegoederen en diensten. Het verloop van de indexcijfers toont de evolutie van de levensduurte voor de gezinnen.

Om de representativiteit te waarborgen moet regelmatig een herziening van de indexkorf en de berekeningsmethodes plaatsvinden.

De productenkorf is ingedeeld in 12 groepen volgens de Europese COICOP-classificatie (nomenclatuur van de functies van het individuele verbruik). In het overzicht van de [productenkorf](#) worden eveneens de bijhorende gewichten gegeven.

De productenkorf met bijhorende gewichten werd volledig herzien aan de hand van het [huishoudbudgetonderzoek](#) dat liep over het kalenderjaar 2004.

Zie voor meer informatie over dit onderwerp: [statbel](#)

- Algemene statistieken:
<http://statbel.fgov.be/>
- In België bestaat geen structuur die permanent toezicht houdt op de consumptie. Het **OIVO** (Onderzoeks- en Informatiecentrum van de Verbruikersorganisaties), een instelling

van openbaar nut die wordt gesubsidieerd door de Federale Overheidsdienst Economie en beheerd door de verbruikersorganisaties, voert onderzoek uit of houdt enquêtes inzake problemen die de consument rechtstreeks aanbelangen. Dergelijke onderzoeken worden ook uitgevoerd door het Nationaal Instituut voor de Statistiek.

OIVO – Onderzoeks- en Informatiecentrum van de Verbruikersorganisaties – Stichting van algemeen nut

Adres: Paapsem Business Park, Paapsemalaan 20, B-1070 Brussel

Tel: +32 2 547 06 11

Website: <http://www.oivo.be/NL/>

- [NATIONALE BANK: Statistieken](#)
- [PLANBUREAU](#)