

Hebt u een conflict met een onderneming in de Europese Unie en komt u niet tot een oplossing door gezamenlijk overleg, dan kunt u zich wenden tot de betreffende bemiddelingsdienst. Voor bijkomende vragen of begeleiding kunt u altijd terecht bij het Clearing House.



Het Clearing House

c/o Het Europees Centrum voor de Consument

Riddersstraat 18


1050 Brussel

tel 02 517 17 90 - fax 02 517 17 99

info@cec-ecc.be

www.cec-ecc.be

Met de steun van de Europese Commissie, de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie en het Ministerie van de Duitstalige Gemeenschap.

Dit project werd toegewezen aan de
VSZ Ostbelgien - Neustraße 119 - 4700 Eupen 

www.eejnet.org

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



EEJ-Net:

een **oplossing** voor uw
consumentenklacht

zonder tussenkomst
van de rechtbank,
in heel de Europese Unie

EEJ-Net staat voor "European Extra-Judicial Network" en werd opgericht door de Europese Commissie in samenwerking met de lidstaten om een alternatief te bieden voor de juridische procedures.



U hebt een **conflict** met een reisagent, een meubelhandelaar, een aannemer, een verzekeraar, een garagist, een makelaar, enz.

Zoek samen een **oplossing**. Dit is de gemakkelijkste en goedkoopste weg. Eventueel kan het **Europees Centrum voor de Consument*** u hierbij helpen.

Komt u **niet** tot een **akkoord**, dan hoeft u niet altijd naar de rechtbank. De **verzoeningscommissie**, **ombudsman** en **arbitragecommissie** (zie lijst EEJ-Net) zijn een goedkoop en efficiënt alternatief.

Meer informatie over hoe deze diensten werken, over welke stappen u moet zetten en over wat u concreet moet doen, krijgt u van het Clearing House, uw infoloket van het EEJ-Net.

Het **Clearing House** werd op initiatief van de Europese Commissie opgericht in samenwerking met de Minister van Economische Zaken om u **wegwijs** te maken in de alternatieve geschillenbeslechting. Omdat **elke lidstaat** van de Europese Unie over een Clearing House beschikt, kunt u voor **grensoverschrijdende** conflicten bij het Belgische Clearing House terecht.

* Het Europees Centrum voor de Consument geeft gratis informatie en advies aan consumenten in heel de Europese Unie. (www.cec-ecc.be)

De Belgische leden van het EEJ-Net:

Geschillencommissie Reizen

North Gate III
Koning Albert II-laan 16
1000 Brussel
tel: 02 206 52 38 – fax: 02 206 57 74
http://mineco.fgov.be/redir_new.asp?loc=/protection_consumer/disputes/voyages/home_nl.htm

tel 02 525 40 00 – fax 02 525 40 10
<http://www.b-rail.be/ombudsman>

Ombudsdienst voor Telecommunicatie

Barricadenplein 1
1000 Brussel
tel 02 223 09 09 – fax 02 219 86 59
<http://www.ombudsmantelecom.be>

Geschillencommissie Meubelen

Trade Mart
Atomiumsquare PB 613
1020 Brussel
tel 02 478 47 58 – fax: 02 478 37 66
vanessa.dierick@gcmeubelen.be

Ombudsdienst voor de Financiële Sector

De Meeüsplantsoen 35 - 6de verdieping
1000 Brussel
tel 02 545 77 70 – fax 02 545 77 79
<http://www.abb-bvb.be/Ombudsman/nl>

Geschillencommissie Verbruikers- Textielreinigers (GVT)

Brusselsesteenweg 478
1731 Zellik
tel 02 463 19 50 – fax 02 463 17 61
http://www.fbt-online.be/fbt_nl/geschcom.htm

Ombudsman van de Verzekeringen

De Meeüsplantsoen 35
1000 Brussel
tel 02 547 58 71 – fax 02 547 59 75
<http://www.ombudsman.as>

Controledienst voor de Verzekeringen

Dienst "klachten en controle"
Kortenberglaan 61
1000 Brussel
tel 02 737 07 11 – fax 02 736 88 17
<http://www.cdv-oca.be/nl>

Legibel (arbitrage en bemiddeling in privé-geschillen)

Koningsstraat 55
1000 Brussel
tel 02 223 70 00 – fax 02 227 08 20
<http://www.legibel.be>

Le Médiateur de la Région Wallonne

Rue Lucien Namèche 54
5000 Namur
tel 0800 19 199 – fax 081 32 19 00
<http://mediateur.wallonie.be>

Verzoeningscommissie Bouw

Espace Jacquemotte
Hoogstraat 139
1000 Brussel
tel 02 504 97 86 – fax 02 504 97 84
www.bouw-verzoening.be

Vlaamse Ombudsdienst

Leuvenseweg 86
1000 Brussel
tel 0800 240 50 – fax 02 552 98 50
<http://www.vlaamseombudsdienst.be>

Ombudsman bij de Post

Koningsstraat 97 – 2de verdieping
1000 Brussel
tel 02 221 02 20 – fax 02 221 02 44
<http://www.ombudsman.post.be>

Le Service Ombudsman de la Ville de La Louvière

Rue de la Loi 18
7100 La Louvière
tel 0800 95 265 –
fax 064 27 80 03
ombudsman@lalouviere.be

Ombudsman bij de NMBS

Kantersteen 4 – 2de verdieping
1000 Brussel