



Waarom onlinebemiddeling?

- Het is snel, veilig, eenvoudig, goedkoop, milieuvriendelijk.

Ik heb geen toegang tot het internet

Maak u geen zorgen: Belmed blijft toch beschikbaar. In de **Openbare Computerruimtes** (OCR) kunt u immers hulp en een pc vinden om toegang te krijgen tot Belmed.

Er is zeker een OCR dicht bij u. Vraag ernaar:

- bij uw gemeentebestuur
- bij de Programmatorische Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie - Dienst Armoedebeleid - Tel.: 02 508 85 85
- of bij LINC vzw - Tel.: 016 31 66 00.

De huidige partners van Belmed

- Europees Centrum voor de Consument
- Ombudsdienst voor Energie
- Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen
- Verzoeningscommissie Bouw vzw
- Verzoeningscommissie Tweedehandsvoertuigen
- Geschillencommissie Meubelen vzw
- Geschillencommissie Reizen vzw

Meer vragen?

www.belmed.fgov.be
Contact Center: 0800 120 33 (gratis)
belmed@economie.fgov.be

Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O.,
Middenstand en Energie
Vooruitgangstraat 50
1210 BRUSSEL

Ondernemingsnummer: 0314.595.348

<http://economie.fgov.be>

Tel.: + 32 2 277 51 11

Verantwoordelijke uitgever: Regis MASSANT
Voorzitter a.i. van het Directiecomité
Vooruitgangstraat 50
1210 BRUSSEL

Belmed

Platform voor de online
buitengerechtelijke beslechting
van consumentengeschillen



MELD JE ONLINE ...
EN SURF NAAR DE OPLOSSING!
www.belmed.fgov.be



Waar gaat het over?

Belmed is een instrument dat ter beschikking wordt gesteld door de Federale Overheidsdienst (FOD) Economie aan de consumenten en de ondernemingen. Via Belmed kunnen consumentengeschillen buiten de rechtbank en langs het internet geregeld worden door tussenkomst van een onafhankelijke bemiddelaar.



Wie zijn de actoren?

De consument: een natuurlijke persoon die in één van de lidstaten van de Europese Unie is gevestigd en die zijn privébelangen verdedigt.

De onderneming: een beroepsverkoper ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen.

De bemiddelaar: een bemiddelingsinstantie genotificeerd door de FOD Economie aan de Europese Commissie of een bemiddelaar erkend door de FOD Justitie.

De beheerder: de FOD Economie.

Voor welke geschillen? Voorbeelden

- *Ondanks het voorleggen van bewijsstukken van mijn betaling, krijg ik een aanmaning tot betaling van mijn energieleverancier.*
- *Hoewel ik niet nalatig ben geweest, weigert mijn bank mij te vergoeden voor mijn gestolen bankkaart.*
- *Ik woon in Amsterdam en ondanks verschillende herinneringsbrieven, zijn mijn boeken, besteld bij een uitgever te Antwerpen, nog altijd niet geleverd.*
- *Het hotel waar ik mijn vakantie doorbracht ligt op 2 kilometer van het strand terwijl de catalogus van het reisbureau "met zicht op zee" vermeldde.*
- *Ik heb een tweedehandsauto gekocht bij een professional die weigert me ook maar enige garantie toe te kennen.*
- *Er zijn aanzienlijke sporen van vocht waargenomen in de ramen die 16 maanden geleden geplaatst werden. De aannemer weigert iets aan de situatie te doen, hoewel een expertiserapport besluit dat er gebrekkig geleverd werd.*
- *Een nieuwe canapé uit het hogere gamma die een jaar geleden gekocht werd, vertoont duidelijke tekenen van inzakking. De verkoper weigert iedere tussenkomst, omdat het volgens hem te wijten is aan intensief gebruik.*

Belmed is niet bevoegd voor

- niet-handelsgerelateerde geschillen
- geschillen tussen particulieren
- geschillen tussen beroepsverkopers

Hoe werkt het?

Informatie

Voor u tot het platform kunt toetreden om een bemiddelingsaanvraag in te dienen, licht de FOD Economie u in over de verschillende vormen van buitengerechtelijke geschillenregelingen en hun eigenschappen.

Toetredingsvoorwaarden voor Belmed

- U moet 18 jaar zijn.
- Voor de indiening van de aanvraag moet u contact opgenomen hebben met de tegenpartij en gepoogd hebben het geschil op te lossen.
- U mag de zaak niet bij een rechtbank aanhangig gemaakt hebben.
- U bent rechtstreeks betrokken in de zaak of u vertegenwoordigt iemand die rechtstreeks betrokken is (vb. uw kind, ouder, ...).
- U moet te goeder trouw handelen en positief ingesteld zijn om een zaak in der minne te schikken.

Hoeveel kost het?

- de raadpleging van het platform is gratis
- De eventuele kostprijs van bemiddeling via Belmed hangt af van de betrokken bemiddelingsinstantie.

Zelfs betalend blijft een bemiddeling vaak goedkoper dan een rechtszaak!

