II

(Niet-wetgevingshandelingen)

AANBEVELINGEN

AANBEVELING VAN DE COMMISSIE

van 12 mei 2010

inzake het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van consumentenklachten en -vragen

(2010/304/EU)

DE EUROPESE COMMISSIE,

Gelet op het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, en met name op artikel 292,

Overwegende hetgeen volgt:

(1) De Europese Raad heeft in zijn conclusies van het voorzitterschap van 14 december 2007 zijn waardering uitgesproken voor de evaluatie van de interne markt, waarin wordt opgeroepen tot beleidsontwikkeling en regelgeving op Unieniveau die moet leiden tot een beter begrip van marktresultaten voor consumenten in de interne markt door de ontwikkeling van instrumenten en indicatoren zoals consumentenklachten.

(2) In zijn resolutie van 18 november 2008 over het scorebord voor de consumentenmarkten heeft het Europees Parlement de Commissie en de lidstaten ertoe opgeroepen harmonisatie na te streven van de classificatiesystemen voor klachten die bij de verschillende diensten voor bijstand van de consument in de lidstaten in gebruik zijn en om een EU-databank van consumentenklachten op te zetten. In zijn resolutie van 9 maart 2010 over consumentenbescherming heeft het Europees Parlement alle klachteninstanties opgeroepen om een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van consumentenklachten en -vragen vast te stellen, zoals voorgesteld door de Commissie.

(3) De mededeling van de Commissie van 13 maart 2007 getiteld EU-strategie voor het consumentenbeleid 2007-2013 — „Consumenten mondig maken, hun welzijn verbeteren en hun effectief bescherming bieden” [1] heeft als een van de prioriteiten een betere monitoring van de consumentenmarkten en het consumentenbeleid van de lidstaten vastgesteld, met inbegrip van de ontwikkeling van een monitoringinstrument voor consumentenklachten.

(4) Op grond van artikel 16 van 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 („verordening betreffende samenwerking met betrekking tot consumentenbescherming”) [2] moeten de lidstaten, in samenwerking met de Commissie, een gemeenschappelijk kader voor de indeling van consumentenklachten ontwikkelen. Daarom is het wenselijk een geharmoniseerde methode voor de indeling van consumentenklachten en -vragen in te voeren, die door klachteninstanties in de Unie kan worden gebruikt om consumentenklachten te classificeren en aan de Commissie te rapporteren. Voor een beter toezicht op de werking van de markt is het wenselijk die methode uit te breiden tot consumentenvragen,

BEVEELT AAN:

(1) Klachteninstanties, met name consumenteninstanties van de lidstaten, consumentenorganisaties, regelgevende instanties, instanties voor alternatieve geschillenbeslechting, klachtencommissies, onafhankelijke ombudsmannen die door overheidsinstanties zijn ingesteld, onafhankelijke ombudsdiensten die door handelaars zijn ingesteld, en zelfreguleringinstanties van de sector, moeten deze aanbeveling uitvoeren overeenkomstig de punten 2 tot en met 9 en met inachtneming van de vertrouwelijkheidsvereisten waaraan zij gebonden zijn, betreffende alle op consumenten gerichte commerciële reclame, en verkoop- en dienstencontracten die tussen handelaars en consumenten worden gesloten.

(2) Voor de toepassing van deze aanbeveling gelden de volgende definities:

a) „consument”: een natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn/haar bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen;

[1] COM(2007) 99 definitief.

[2] PB L 364 van 9.12.2004, blz. 1.

b) „consumentenklacht": verklaring van ontevredenheid die door een consument over een specifieke handelaar wordt afgelegd bij een klachteninstantie over de verkoopsbevordering, verkoop of levering van een goed of een dienst, het gebruik van een goed of een dienst of de klantenservice;

c) „consumentenvraag": verzoek om informatie of advies, anders dan een klacht, dat door een consument wordt ingediend bij een klachteninstantie over de verkoopsbevordering, verkoop of levering van een goed of een dienst, het gebruik van een goed of een dienst of de klantenservice;

d) „handelaar": een natuurlijke persoon of rechtspersoon die met betrekking tot de verkoopbevordering, verkoop of levering van een goed of een dienst handelt voor doeleinden die betrekking hebben op zijn/haar bedrijfs- of beroepsactiviteit, alsook degene die in naam van of voor rekenschap van hem/haar optreedt;

e) „klachteninstantie": een instelling die verantwoordelijk is voor de verzameling van consumentenklachten, of klachten poogt af te handelen, of advies verstrekt, of informatie over klachten of vragen aan consumenten verstrekt, en die derde partij is voor een klacht of een vraag van een consument over een handelaar; hiervan uitgesloten zijn afhandelingsmechanismen voor consumentenklachten die door handelaars worden beheerd en waarbij vragen en klachten rechtstreeks met de consument worden afgehandeld, en mechanismen die klachtendiensten verlenen die rechtstreeks door of namens een handelaar worden beheerd.

(3) Klachteninstanties moeten ten minste de volgende gegevens verzamelen en registreren:

a) de volgende algemene informatie overeenkomstig de gegevensvelden zoals voorgeschreven in deel A, onderafdeling I, van de bijlage voor klachten:

i) land van de consument;

ii) land van de handelaar;

iii) naam van de klachteninstantie;

iv) reden voor contact door de consument, met een onderscheid tussen klachten en vragen;

v) datum van ontvangst van de klacht of vraag;

vi) verkoopmethode, uitgezonderd subcategorieën 61.1-61.15;

b) sectorinformatie overeenkomstig deel B van de bijlage, ten minste op niveau 2 voor klachten;

c) type klachtinformatie overeenkomstig deel C van de bijlage, ten minste op niveau 1 voor klachten.

(4) Klachteninstanties worden aangemoedigd om de volgende aanvullende gegevens te verzamelen en te registreren:

a) informatie over de verkoopmethode, subcategorieën 61.1-61.15 overeenkomstig deel A, onderafdeling I, van de bijlage voor klachten;

b) de volgende algemene informatie overeenkomstig de gegevensvelden zoals voorgeschreven in deel A, onderafdeling II, van de bijlage voor klachten:

i) reclamemethode;

ii) wijze van betaling;

iii) naam van de handelaar;

iv) waarde van de transactie;

v) waarde van het door de consument geleden verlies;

c) type klachtinformatie overeenkomstig deel C van de bijlage, ten minste op niveau 2 voor klachten;

d) informatie over vragen.

(5) Klachteninstanties kunnen aanvullende informatie verzamelen die verder is uitgesplitst dan de in de punten 3 en 4 vermelde niveaus, mits dit overeenstemt met de gegevensvelden die in de bovengenoemde punten zijn beschreven.

(6) Klachteninstanties moeten alle in punt 3 genoemde gegevens jaarlijks aan de Commissie rapporteren. De gegevens moeten zo spoedig mogelijk na het einde van elk kalenderjaar worden gerapporteerd.

(7) De klachteninstanties worden aangemoedigd om alle in punt 4 genoemde gegevens, met uitzondering van het in punt 4, onder b) iii), genoemde gegeven „naam van de handelaar" jaarlijks aan de Commissie te rapporteren. De gegevens moeten zo spoedig mogelijk na het einde van elk kalenderjaar worden gerapporteerd.

(8) Klachteninstanties moeten de in de punten 6 en 7 genoemde gegevens zodanig rapporteren dat de verschafte gegevens afzonderlijk kunnen worden geïdentificeerd voor elke individuele klacht, zodat de gegevens afkomstig van de verschillende klachteninstanties zodanig door de Commissie kunnen worden samengevoegd en bekendgemaakt dat vergelijkingen tussen alle onder deze aanbeveling vallende gegevensgebieden mogelijk zijn.

(9) Indien persoonlijke gegevens worden verwerkt, moet dit gebeuren in overeenstemming met de nationale wetgeving tot omzetting van Richtlijn 95/46/EG van het Europees Parlement en de Raad van 24 oktober 1995 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens ([3]) of met Verordening (EG) nr. 45/2001 van het Europees Parlement en de Raad van 18 december 2000 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens door de communautaire instellingen en organen en betreffende het vrije verkeer van die gegevens ([4]), indien van toepassing. Het noodzakelijkheidsbeginsel, namelijk dat alleen gegevens worden verwerkt die strikt noodzakelijk zijn voor het rapporteren van consumentenklachten en -vragen (punt 1) is van toepassing. Persoonsgegevens in consumentenklachten en -vragen moeten zo mogelijk anoniem worden gemaakt.

Gedaan te Brussel, 12 mei 2010.

Voor de Commissie
John DALLI
Lid van de Commissie

([3]) PB L 281 van 23.11.1995, blz. 31.
([4]) PB L 8 van 12.1.2001, blz. 1.

BIJLAGE

DEEL A

ALGEMENE INFORMATIE

Onderafdeling I, Aanbevolen gegevens en velden

1. **Land van de consument**

Het woonland van de consument:

11 België	22 Cyprus	33 Slovenië
12 Bulgarije	23 Letland	34 Slowakije
13 Tsjechië	24 Litouwen	35 Finland
14 Denemarken	25 Luxemburg	36 Zweden
15 Duitsland	26 Hongarije	37 Verenigd Koninkrijk
16 Estland	27 Malta	38 IJsland
17 Ierland	28 Nederland	39 Liechtenstein
18 Griekenland	29 Oostenrijk	40 Noorwegen
19 Spanje	30 Polen	41 Zwitserland
20 Frankrijk	31 Portugal	42 Overig
21 Italië	32 Roemenië	43 Onbekend

2. **Land van de handelaar** [1]

Het land waar de handelaar is gevestigd:

11 België	23 Letland	34 Slowakije
12 Bulgarije	24 Litouwen	35 Finland
13 Tsjechië	25 Luxemburg	36 Zweden
14 Denemarken	26 Hongarije	37 Verenigd Koninkrijk
15 Duitsland	27 Malta	38 IJsland
16 Estland	28 Nederland	39 Liechtenstein
17 Ierland	29 Oostenrijk	40 Noorwegen
18 Griekenland	30 Polen	41 Zwitserland
19 Spanje	31 Portugal	42 Overig
20 Frankrijk	32 Roemenië	43 Onbekend
21 Italië	33 Slovenië	44 Niet van toepassing
22 Cyprus		

3. **Naam van de klachteninstantie**

31 Vrije tekst

4. **Reden voor contact door de consument**

41 Klacht	42 Vraag

5. **Datum van contact door de consument**

Datum waarop de klacht of de vraag voor het eerst door de klachteninstantie is geregistreerd:

51 JJJJ-MM-DD

[1] Wat het luchtvervoer betreft, is volgens Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging (PB L 46 van 17.2.2004, blz. 1), het relevante land de lidstaat die bevoegd is voor incidenten betreffende alle vluchten vanaf vliegvelden op zijn grondgebied en de vluchten van EU-luchtvaartmaatschappijen vanuit derde landen naar deze vliegvelden.

6. **Verkoopmethode**

Dit is de gebruikte verkoopmethode om de transactie te verrichten:

61 Persoonlijk. Ruimte waar de transactie plaatsvond, inclusief winkels

61.1 Supermarkt, hypermarkt

61.2 Discountwinkel

61.3 Warenhuis

61.4 Vestiging van een winkelketen

61.5 Winkel

61.6 Kleine winkel

61.7 Groentewinkel, nachtwinkel

61.8. Straatmarkt, boerderijwinkel

61.9 Tankstation

61.10 Kantoor (waaronder banken en andere financiële instellingen)

61.11 Reisbureau, agentschap van een touroperator

61.12 Ziekenhuis, kliniek

61.13 School

61.14 Sport- en vrijetijdsaccommodaties

61.15 Andere typen accommodaties

62 Verkoop op afstand (bijvoorbeeld per telefoon of per post), uitgezonderd elektronische handel, mobiele handel en internetveilingen

63 Elektronische handel, uitgezonderd mobiele handel en internetveilingen

64 Mobiele handel

65 Markt, handelsbeurs

66 Veilingen

67 Internetveilingen

68 Verkoop buiten normale verkoopruimten

69 Andere verkoopmethoden

70 Onbekend

71 Niet van toepassing

Onderafdeling II, Aanvullende gegevens en velden

7. **Reclamemethode**

De gebruikte methode om het goed of de dienst bij de consument onder de aandacht te brengen:

71 Persoonlijk

72 Telefoongesprek

73 Sms

74 Audiovisueel (tv enz.)

75 Drukwerk (krant, brochure, folder enz.)

76 Internet (website)

77 E-mail:

78 Radio

79 Buitenreclame (vaste reclame zoals op borden of mobiele reclame zoals op voertuigen)

80 Overige

81 Onbekend

82 Niet van toepassing

8. **Wijze van betaling**

Wijze waarop werd betaald om de transactie te verrichten:

81 Contant

82 Bankpas

83 Creditcard

84 Papieren cheques, vouchers en reischeques

85 Overmaking

86 Rechtstreekse debitering

87 Elektronisch geld

88 Geldtransfers

89 Voorafbetaalde kaarten

90 Mobiele betalingen (bv. sms)

91 Overige

92 Onbekend

93 Niet van toepassing

9. **Naam van de handelaar**

Naam van de handelaar op wie de consumentenklacht betrekking heeft:

91 Vrije tekst 92 Onbekend

10. **Valuta**

101 EUR	107 LVL	113 ISK
102 BGN	108 LTL	114 CHF
103 CZK	109 PLN	115 NOK
104 DKK	110 RON	116 USD
105 EEK	111 SEK	117 Overige
106 HUF	112 GBP	118 Niet van toepassing

11. **Waarde van de transactie**

Voor zover van toepassing, is dit het bedrag dat de consument voor het goed of de dienst heeft betaald:

111 Bedrag (dit moet worden vermeld in bedragen met twee cijfers achter de komma, bijvoorbeeld 10,50)

112 Onbekend

113 Niet van toepassing

12. **Waarde van het door de consument geleden verlies**

Voor zover van toepassing, het indicatieve financiële verlies zoals gedeclareerd door de consument:

121 Bedrag (dit moet worden vermeld in bedragen met twee cijfers achter de komma, bijvoorbeeld 10,50)

122 Onbekend

123 Niet van toepassing

DEEL B

SECTORINFORMATIE [2]

Niveau 1 stemt overeen met bijvoorbeeld 1 „Consumptiegoederen", 2 „Algemene consumentendiensten".

Niveau 2 stemt overeen met bijvoorbeeld 1.1 „Voedingsmiddelen — Fruit en groenten", 1.2 „Voedingsmiddelen — vlees".

Niveau 3 is een gedetailleerde beschrijving van het in niveau 2 opgenomen begrip, bijvoorbeeld „Fruit, vers, gekoeld of bevroren".

1. **Consumptiegoederen**

Beschrijving/Verklarende definitie

1.1. *Voedingsmiddelen — Groenten en fruit*

Fruit

— Fruit, vers, gekoeld of bevroren

— Gedroogd fruit, schillen en pitten van vruchten, noten en eetbare zaden

— Conserven van fruit en producten op basis van fruit

Omvat niet: jam, marmelade, vruchtenmoes, gelei en vruchtenpasta (1.5); plantendelen, gekonfijt met suiker (1.5); vruchtensappen en -siropen (1.6).

Groenten

— Groenten, vers, gekoeld, bevroren of gedroogd, geteeld voor hun bladeren of stelen (asperges, broccoli, bloemkool, andijvie, venkel, spinazie enz.), voor hun vruchten (aubergines, komkommers, courgettes, groene pepers, pompoenen, tomaten enz.) of voor hun wortels (rode bieten, wortels, uien, pastinaken, radijs, rapen enz.)

— Aardappelen en andere knollen (maniokwortel, arrowroot, cassave, bataten enz.), vers of gekoeld

— Verwerkte groenten en bereidingen en conserven van groenten

— Producten van knolgewassen (bloem, meel, vlokken, puree, schijfjes en chips), inclusief bevroren bereidingen zoals aardappelschijfjes.

Omvat: olijven, knoflook, peulvruchten, suikermaïs; zeevenkel en andere eetbare zeewieren; champignons en andere eetbare paddenstoelen.

Omvat niet: aardappelzetmeel, tapioca en ander zetmeel (1.5); soep, sauzen en bouillon met groenten (1.5); keukenkruiden (peterselie, rozemarijn, tijm enz.) en specerijen (peper, Spaanse peper, gember enz.) (1.5), vruchten- en groentesappen (1.6).

1.2. *Voedingsmiddelen — Vlees*

Omvat:

— Vlees, vers, gekoeld of bevroren, van:

  — runderen, varkens, schapen en geiten

  — pluimvee (kippen, eenden, ganzen, kalkoenen, parelhoenders)

  — hazen, konijnen en wild (antilopen, herten, wilde zwijnen, fazanten, korhoenders, duiven, kwartels enz.)

  — paarden, muildieren, muilezels, ezels, kamelen en dergelijke

[2] De in dit deel vermelde categorieën zijn gebaseerd op de „Classification of Individual Consumption by Purpose" — classificatie van individuele verbruiksfuncties (COICOP), een referentieclassificatie die is gepubliceerd door de Afdeling statistiek van de Verenigde Naties en die wordt gebruikt door vele instellingen, waaronder de Commissie, de OESO en de Verenigde Naties, om individuele gebruiksfuncties te classificeren.

— Eetbare slachtafvallen, vers, gekoeld of bevroren

— Vlees en eetbare slachtafvallen, gedroogd, gezouten of gerookt (worst, salami, bacon, ham enz.)

— Ander verwerkt vlees en andere bereidingen en conserven van vlees (vlees in blik, vleesextracten, -sappen en -pasteien enz.)

Omvat: vlees en eetbare slachtafvallen van zeezoogdieren (robben enz.) en exotische dieren (kangoeroes, struisvogels, alligators enz.); pluimvee en andere dieren die levend worden gekocht en bestemd zijn voor consumptie als voedingsmiddel.

Omvat niet: spek en andere dierlijke spijsvetten (1.5); soep en bouillon met vlees (1.5).

1.3. *Voedingsmiddelen — Brood en granen*

Omvat:

— Rijst, ongeacht de vorm

— Maïs, tarwe, gerst, haver, rogge en andere granen in de vorm van korrels, bloem of meel

— Brood en andere bakkerijproducten (knäckebröd, beschuiten, geroosterd brood, biscuit, ontbijtkoek, wafeltjes, wafels, beschuitbollen, muffins, croissants, cakes, taarten, pasteien, quiches, pizza's enz.)

— Mengsels en deeg voor de bereiding van bakkerijproducten

— Pasta- en pizzaproducten, ongeacht de vorm

— Graanpreparaten (cornflakes, havermout enz.) en andere graanproducten (mout, moutmeel, moutextract, aardappelzetmeel, tapioca, sago en ander zetmeel)

— Ander brood en andere granen

Omvat: meelproducten bereid met vlees, vis, schaal- en schelpdieren, kaas, groente of fruit.

Omvat niet: vlees- en vispasteien (1.5), suikermaïs (1.5).

1.4. *Voedingsmiddelen — Gezondheidsvoedsel en voedingsstoffen*

Omvat:

— voedingsproducten waarvan door het etiket, de presentatie of de reclame wordt gesteld, gesuggereerd of geïmpliceerd: a) dat zij bepaalde heilzame voedingseigenschappen hebben of b) dat er een verband bestaat tussen een bestanddeel ervan en de gezondheid, of c) dat de consumptie ervan de risicofactoren bij de ontwikkeling van ziekten bij de mens aanzienlijk vermindert.

1.5. *Voedingsmiddelen — Overige*

Omvat:

— Vis en schaal- en schelpdieren

— Zuivelproducten (melk, kaas enz.)

— Eieren en eiproducten

— Oliën, spek en andere dierlijke en niet-dierlijke spijsvetten (boter, margarine, olijfolie en andere spijsoliën)

— Voeding voor zuigelingen en peuters

— Kruiden en specerijen

— Schaalvruchten en afgeleide producten

— Soep, sauzen en bouillon met vlees en groenten

— Kant-en-klaarmaaltijden,

— Additieven

— Suiker, jam, honing, chocolade en suikerwerk

— Dieetproducten

— Voedingssupplementen

— Andere voedingsmiddelen, niet elders ingedeeld

1.6. *Niet-alcoholhoudende dranken*

De hier ingedeelde alcoholvrije dranken worden gekocht in winkels, supermarkten en dergelijke, met uitzondering van inrichtingen die onder „vrijetijdsdiensten" vallen, zoals hotels en andere vakantieaccommodatie (6.1) en restaurants en bars (6.5).

Omvat:

— Koffie, thee en cacao

— Mineraalwater

— Frisdranken

— Vruchten- en groentesappen

— Siropen, concentraten

Omvat niet: alcoholvrije dranken die worden verkocht in inrichtingen die onder „vrijetijdsdiensten" vallen, zoals hotels en andere vakantieaccommodatie (6.1) en restaurants en bars (6.5).

1.7. *Alcoholhoudende dranken*

Tot de hier ingedeelde dranken behoren ook alcoholarme en alcoholvrije versies van dranken die normaliter alcohol bevatten, zoals alcoholvrij bier.

Omvat:

— Gedistilleerde dranken en likeuren

— Wijn

— Bier

Omvat niet: alcoholhoudende dranken die worden verkocht in inrichtingen die onder „vrijetijdsdiensten" vallen, zoals hotels en andere vakantieaccommodatie (6.1) en restaurants en bars (6.5).

1.8. *Tabak*

Omvat:

— Sigaretten, shag en sigarettenpapier

— Sigaren, pijptabak, pruimtabak en snuif

— Aanstekers, aanstekerbrandstof, sigarettenetuis, sigarenschaartjes enz.

1.9. *Kleding (inclusief maatkleding) en schoeisel*

— Kledingstoffen en bovenkleding voor mannen, vrouwen, tieners, kinderen (3-13 jaar) en zuigelingen (0-2 jaar), of het nu gaat om confectie- of om maatkleding, ongeacht het materiaal (inclusief leder, bont, kunststof en rubber), voor dagelijks gebruik of voor gebruik als sport- of werkkleding

— Alle schoeisel voor mannen, vrouwen, tieners, kinderen (3 - 13 jaar) en zuigelingen (0 - 2 jaar), inclusief sportschoenen die geschikt zijn voor dagelijks gebruik of als vrijetijdsschoeisel (jogging-, trainings-, tennis-, basketbal-, zeilschoenen enz.)

— Delen van schoeisel

— Naaigaren, breigaren en toebehoren voor het maken van kleding, zoals gespen, knopen, drukknopen, ritssluitingen, linten, koorden, garneersels enz.

— Handtassen, portefeuilles, portemonnees enz.

Omvat niet:

— Meubelstoffen (1.11)

— Beschermende kledingstukken voor sportbeoefening, zoals helmen, reddingsvesten, bokshandschoenen, beschermers, gordels, steunen enz.; speciaal sportschoeisel (skischoenen, voetbalschoenen, golfschoenen, schoeisel met aangezette ijs- of rolschaatsen dan wel met spikes of noppen enz.) Scheenbeschermers en andere beschermende kleding voor sportbeoefening (1.16)

— Reisartikelen: koffers en reistassen (1.16)

— Steunkousen en dergelijke kousen voor medisch gebruik; orthopedisch schoeisel (8.3)

1.10. *Onderhoud en reparatie van de woning*

Omvat:

— Doe-het-zelfmateriaal

— Verf en wandbedekking

— Omheiningen en bergingen

— Gereedschap met motor (boor, kettingzaag enz.)

— Gereedschap zonder motor

— Tuingereedschap zonder motor

— Grasmaaiers

Omvat: geen huishoudelijke apparaten (1.12 of 1.13).

1.11. *Meubelen en stoffering*

Meubelen en stoffering voor binnen en buiten. Tapijten en andere vloerbedekking, huishoudtextiel, glas- en vaatwerk en huishoudelijke artikelen.

Omvat:

— Bedden, sofa's, divans, tafels, stoelen, kasten, ladekasten en boekenplanken

— Verlichtingsapparatuur, zoals hanglampen, staande lampen, ballonlampen, bedlampen

— Schilderijen, beeldhouwwerken en ander kunstvoorwerpen

— Kamerschermen, vouwwanden en andere meubelen en stoffering

— Jaloezieën

— Tuinmeubilair

— Spiegels en kandelaars

— Meubelstoffen, gordijnstoffen, gordijnen, markiezen, vliegengordijnen en rolgordijnen van textiel

— Beddengoed en tafellinnen

— Overige huishoudtextiel

— Tapijten, vaste vloerbedekking, linoleum en dergelijke vloerbedekking

— Glaswerk, kristalglaswerk en artikelen van aardewerk of porselein, gebruikt als tafelgerei of voor keukens, badkamers, toiletten, kantoren of voor binnenhuisdecoratie

— Tafelbestek en zilverwerk

— Niet-elektrische keukenartikelen, ongeacht het materiaal, zoals kook- en braadpannen, snelkookpannen, koekenpannen, huishoudweegschalen en dergelijke mechanische apparaten

— Niet-elektrische huishoudelijke artikelen, ongeacht het materiaal, zoals broodtrommels, koffiebussen, specerijpotten, vuilnisbakken, papiermanden, wasmanden, strijkplanken, brievenbussen, zuigflessen, thermoskannen en koelboxen

Omvat niet:

— Huishoudapparaten (1.12) of (1.13)

— Klokken (1.26); wandthermometers en -barometers (1.26)

— Babymeubelen, zoals wiegen, kinderstoelen, reiswiegen en wandelwagentjes (1.27)

1.12. *Grote huishoudelijke apparaten (inclusief stofzuigers en microgolfovens)*

Grote duurzame huishoudelijke apparaten, al dan niet elektrisch; omvat aflevering, installatie en reparatie, indien van toepassing.

Omvat:

— Fornuizen, kookelementen, ovens en microgolfovens

— Koelkasten, vrieskasten en koel-vriescombinaties

— Wasmachines, centrifuges, droogkasten, vaatwasmachines, strijkmachines en strijkpersen

— Airconditioners, luchtbevochtigers, kachels, heetwatertoestellen, draagbare verwarmingstoestellen, ventilatoren en afzuigkappen

— Stofzuigers, stoomreinigers, tapijtreinigers, vloerwrijvers en boenmachines

— Andere grote huishoudelijke apparaten, zoals brandkasten, naai- en breimachines, waterontharders enz.

1.13. *Kleine huishoudelijke apparaten (inclusief koffiezetapparaten en keukenmachines voor voedselbereiding)*

Kleine semiduurzame elektrische huishoudapparaten; omvat aflevering en reparatie, indien van toepassing.

Omvat:

— Toestellen voor voedselbereiding, mixers, frituurpannen

— Koffiezetapparaten en koffiemolens

— Strijkijzers

— Broodroosters en grills, rechauds

— Sapcentrifuges

— Roomijs-, sorbet- en yoghurttoestellen

— Ventilatoren, elektrische dekens enz.

Omvat niet: kleine niet-elektrische huishoudelijke apparaten en keukengerei (1.11); elektrische toestellen voor lichaamsverzorging (1.24)

1.14. *Elektronica (geen ICT of voor recreatie)*

Audio- en video-opname- en -weergaveapparatuur (audio- en videosystemen); foto- en filmapparatuur en optische instrumenten; dragers voor het opnemen van beeld of geluid; omvat aflevering, installatie en reparatie, indien van toepassing.

Omvat:

— Dvd-afspeel- en opnameapparatuur

— Videorecorders

— Televisietoestellen

— Cd-, hifi- en media-afspeelapparatuur, niet draagbaar

— Cd-, hifi- en media-afspeelapparatuur, mp3-spelers

— Radiotoestellen, autoradio's (afzonderlijk van de auto verkocht), radiowekkers, walkietalkies en zend- en ontvangtoestellen voor radioamateurs

— Camera's

— Videocamera's

— Foto-uitrusting

— Cd's en dvd's, (zonder opnamen)

— Audio- en videobanden (zonder opnamen)

— Rekenmachines, met inbegrip van zakrekenmachines

— films, cassettes en schijfjes voor fotografisch en cinematografisch gebruik (zonder opnamen)

Omvat niet: programmatuur voor videospelen (1.16); consoles/videospelcomputers voor aansluiting op een televisietoestel (1.16), banden, cassettes, videobanden, diskettes en cd-rom's voor band-, cassette- en videorecorders en personal computers (met opnamen) 1.16).

1.15. *ICT-goederen (informatie- en communicatietechnologie)*

ICT-goederen zijn goederen die ofwel bedoeld zijn om de functie van informatieverwerking en communicatie langs elektronische weg te vervullen, inclusief overdracht en weergave, ofwel elektronische verwerking gebruiken om fysische verschijnselen op te sporen, te meten en/of op te nemen, of om een fysisch proces te beheersen; omvat aflevering, installatie en reparatie, indien van toepassing.

Omvat:

— Personal computers, zelfgebouwde computers en bijbehorende accessoires

— Printers en scanners

— Spelconsoles

— Draagbare spelcomputers

— Computerprogrammatuur en updates daarvoor

— Laptops, notebooks en tablet-pc's

— PDA's en smartphones

— Programmatuur (in tastbare vorm of gedownload)

— Mobiele en vaste telefoontoestellen, faxtoestellen, antwoordapparaten

— Modems en decoders

— Navigatiesystemen (GPS)

Omvat niet: audio- en video-opname- en -weergaveapparatuur (1.14); programmatuur voor videospelen (1.16).

1.16. *Vrijetijdsartikelen (sportartikelen, muziekinstrumenten enz.)*

Spellen, speelgoed en andere goederen voor sport, hobby's, kamperen en openluchtrecreatie, en reparatie van dergelijke artikelen. Omvat ook duurzame goederen voor recreatie en media (cd's, dvd's) met opnamen.

— Grammofoonplaten en compact discs (cd's) — banden, cassettes, videobanden, diskettes en cd-rom's voor band-, cassette- en videorecorders en personal computers, met opnamen

— Speelkaarten, schaakspelen en dergelijke

— Alle soorten speelgoed, zoals poppen, zacht speelgoed, speelgoedauto's en -treinen, fietsen en driewielers die het karakter van speelgoed hebben, bouwdozen, puzzels, boetseerklei, elektronische spellen, maskers, vermommingen, fop- en schertsartikelen, gadgets, vuurwerk, guirlandes en kerstboomversieringen

— Artikelen voor postzegelverzamelaars (gebruikte en uit de roulatie genomen postzegels, postzegelalbums enz.), andere artikelen voor verzamelingen (munten, medailles, mineralen, zoölogische en botanische specimina enz.) en andere gereedschappen en artikelen voor hobby's

— Artikelen voor gymnastiek en voor sport, zoals ballen, netten, rackets, slaghouten, ski's, golfclubs, sabels, polsstokken, gewichten, discussen, strektoestellen en andere artikelen voor bodybuilding

— Parachutes en andere artikelen voor het parachutespringen

— Verrekijkers, microscopen, telescopen en kompassen

— Vuurwapens en munitie voor de jacht en voor de schietsport en voor persoonlijke bescherming

— Vishengels en andere artikelen voor het vissen

— Materiaal voor strand- en andere openluchtspelen, zoals voor jeu de boules, croquet of volleybal, frisbees, alsmede opblaasbare boten, vlotten en zwembadjes

— Kampeermeubels en -uitrusting, zoals tenten met toebehoren, slaapzakken, rugzakken, luchtbedden en voetpompen, kooktoestellen en barbecues

— Grote artikelen voor spelen en sport, zoals kano's, kajaks, surfplanken, duikuitrustingen, golfkarretjes, zeilvliegers en heteluchtballonnen

— Muziekinstrumenten, ongeacht de grootte, ook elektronisch, zoals piano's, orgels, violen, gitaren, trommels, trompetten, klarinetten, fluiten, blokfluiten, harmonica's enz.

— Biljarttafels, tafeltennistafels, flipperkasten, speelautomaten enz.

— Programmatuur voor videospelen; consoles/videospelcomputers voor aansluiting op een televisietoestel; cassettes en cd-roms voor videospelen

— Speciaal sportschoeisel (skischoenen, voetbalschoenen, golfschoenen, schoeisel met aangezette ijs- of rolschaatsen dan wel met spikes of noppen enz.); helmen voor sportbeoefening; andere beschermende kleding voor sportbeoefening, zoals reddingsvesten, bokshandschoenen, scheenbeschermers en andere beschermingsartikelen

— Reisartikelen: koffers en reistassen

Omvat niet:

— Tuinmeubilair (1.11)

— Door paarden of pony's getrokken voertuigen, alsmede de tuigage voor privévervoer (1.19)

— Valhelmen voor motorfietsers en fietsers (1.20)

— Paarden en pony's (1.23)

1.17. *Nieuwe auto's*

Deze categorie omvat nieuwe, voor het vervoer van personen ontworpen en gebouwde voertuigen met ten hoogste acht zitplaatsen, die van de bestuurder niet meegerekend. Dit omvat nieuwe auto's en stationcars.

Omvat niet: onderdelen en toebehoren (1.20); smeermiddelen (1.21); onderhoud, reparatie of montage (2.9)

1.18. *Tweedehands auto's*

Deze categorie bestaat uit tweedehands motorvoertuigen die worden gebruikt voor het vervoer van passagiers en omvat tweedehands auto's, personenbusjes en stationcars.

Omvat niet: onderdelen en toebehoren (1.20); smeermiddelen (1.21); onderhoud, reparatie of montage (2.9)

1.19. *Overig privévervoer*

Omvat:

— Nieuwe en tweedehands motorfietsen, fietsen, brommers, scooters, quads en door dieren getrokken voertuigen

— Boten, buitenboordmotoren, jetski's, zeilen, tuigage en dekopbouw

— Door paarden of pony's getrokken voertuigen, alsmede de tuigage (tuigen, hoofdtuigen, teugels, zadels enz.)

— Kampeerwagens, caravans en aanhangwagens

— Kampeerwagens, caravans enz.

— Sneeuwscooters

— Aanhangwagens

Omvat niet: huur van garages of parkeerplaatsen die geen parkeergelegenheid bij de woning bieden (5.6); tolbruggen, -tunnels en -wegen, veerboten en parkeermeters (5.6); huur van een auto met of zonder chauffeur (5.7), rijlessen (9.2).

1.20. *Onderdelen en accessoires voor voertuigen en andere privévervoermiddelen*

Omvat:

— Banden (nieuwe, gebruikte of voorzien van een nieuw loopvlak), binnenbanden, bougies, accu's, schokbrekers, filters, pompen en andere delen van of ander toebehoren voor privévoertuigen

— Producten die speciaal bestemd zijn voor het reinigen of onderhouden van voertuigen, zoals verf, chroomreinigers, afdichtingmiddelen en poetsmiddelen voor carrosserieën

— Beschermhoezen voor auto's, motorfietsen enz.

— Valhelmen voor motorfietsers en fietsers

Omvat niet: autoradio's, afzonderlijk van de auto verkocht (1.14); kinderzitjes voor auto's (1.27); producten die niet specifiek bestemd zijn voor het reinigen of onderhouden van voertuigen, zoals gedistilleerd water, sponzen, zemen, wasmiddelen enz. (1.28); de montage van onderdelen en toebehoren, wassen en poetsen van de carrosserie (2.9).

1.21. *Brandstoffen en smeermiddelen voor voertuigen en andere privévervoermiddelen*

Omvat:

— Olie, smeermiddelen, rem- en transmissievloeistoffen, koelmiddelen en additieven

— Brandstoffen zoals benzine, dieselolie, lpg, biobrandstoffen en alcohol

1.22. *Boeken, kranten, tijdschriften, schrijfwaren (met uitzondering van postbezorging)*

Omvat:

— Boeken, met inbegrip van atlassen, woordenboeken, encyclopedieën, studieboeken, gidsen en partituren

— Kranten en tijdschriften

— Catalogi en reclamemateriaal

— Posters, briefkaarten, ansichtkaarten, kalenders

— Wenskaarten, visitekaartjes, berichten van kennisgeving en dergelijke gedrukte aankondigingen

— Landkaarten en globes

— Schrijfblokken, enveloppen, handelsboeken, notitieboekjes, dagboeken enz.

— Pennen, potloden, vulpennen, balpennen, viltstiften, inkt, vlakgom, puntenslijpers enz.

— Stencils, carbonpapier, schrijfmachinelinten, inktkussens, correctievloeistof enz.

— Perforators, papiermessen, papierscharen, lijm, plakband, nietmachines en nieten, paperclips, punaises enz.

— Teken- en schildersmateriaal, zoals schilderslinnen, papier, verf, tekenkrijt, pastelstiften en kwasten

— Onderwijsmateriaal, zoals schriften, rekenlinialen, meetkunde-instrumenten, leien, krijtjes en potloodetuis

Omvat niet: postzegelalbums (1.16); postbezorging, gefrankeerde postkaarten en luchtpostvellen (4.1).

1.23. *Huisdieren en huisdierbenodigdheden*

Omvat:

— Huisdieren, diervoeders, diergeneeskundige en verzorgingsproducten voor huisdieren, halsbanden, riemen, hondenhokken, vogelkooien, aquaria enz.

— Paarden en pony's

Omvat niet: diensten in verband met huisdieren (2.13)

1.24. *Elektrische toestellen voor lichaamsverzorging*

Omvat:

— Elektrische scheerapparaten en tondeuses, föhns en droogkappen, krultangen en stylingkammen en -borstels, hoogtezonnen, vibrators, elektrische tandenborstels en andere elektrische apparaten voor tandverzorging enz.

1.25. *Cosmetica en producten voor lichaamsverzorging*

Omvat:

— Artikelen voor persoonlijke hygiëne: toiletzeep, medicinale zeep, reinigingsolie en -melk, scheerzeep, -crème en -schuim, tandpasta enz.

— Schoonheidsmiddelen zoals nagellak, make-up en reinigingsproducten, haarlotions, aftershaveproducten, zonnebrandmiddelen, parfums en eau de toilette, deodorants en badproducten enz.

— Niet-elektrische artikelen voor persoonlijke verzorging, zoals scheerapparaten en tondeuses alsmede mesjes daarvoor, scharen, kammen, scheerkwasten, haar-, tanden- en nagelborstels, personenweegschalen enz.

— Andere artikelen voor persoonlijke verzorging, zoals papieren zakdoeken, watten, wattenstaafjes, sponzen enz.

1.26. *Juwelen, zilverwerk, klokken, horloges en accessoires*

Omvat:

— Edelstenen, edele metalen en hiermee vervaardigde juwelen

— Zilver- en goudwerk

— Sieraden, manchetknopen en dasspelden

— Klokken, horloges, stophorloges, wekkers, reiswekkers

— Zonnebrillen

— Paraplu's, parasols, waaiers, sleutelhangers

— Wandthermometers en -barometers.

Omvat niet: opbergmiddelen voor persoonlijke artikelen, diplomatenkoffers, handtassen, portefeuilles, portemonnees enz. (1.9); radiowekkers (1.14).

1.27. *Baby- en kinderverzorgingsartikelen*

Omvat:

— Buggy's, kinderwagens en wandelwagens

— Babyverzorgingsproducten, zoals stoffen en papieren luiers, zuigflessen)

— Reiswiegen

— Wiegen

— Kinderstoelen

— Kinderbedjes en -stoeltjes voor in de auto

— Draagzakken

Omvat niet: voeding voor zuigelingen en peuters (1.5), babykleding (1.9).

1.28. *Schoonmaak- en onderhoudsproducten, schoonmaakartikelen en niet-duurzame huishoudartikelen*

Omvat:

— Schoonmaak- en onderhoudsproducten zoals wasmiddelen, detergentia, wasverzachters, luchtverfrissers, boenwas, polijstmiddelen, bleekmiddelen, ontsmettingsmiddelen, insectendodende en schimmelwerende middelen en gedistilleerd water

— Schoonmaakartikelen, zoals bezems, boenders, stoffers en blikken, stofdoeken, theedoeken, dweilen, sponzen

— Papieren producten, zoals filters, tafelkleden en servetten, keukenpapier, stofzuigerzakken, kartonnen borden, alsmede aluminiumfolie en vuilniszakken van kunststof

— Andere niet-duurzame huishoudartikelen, zoals lucifers, kaarsen, lampenkousjes, spiritus, wasknijpers, naalden, spijkers en nagels, schroeven, moeren en bouten, kopspijkertjes, pakkingen, lijm en plakband voor huishoudelijk gebruik, touw en rubberhandschoenen

— Schoensmeer en andere producten om schoenen te reinigen

Omvat niet: papieren zakdoeken, zeep, sponzen en andere producten voor persoonlijke hygiëne (1.25).

2. **Algemene klantendiensten**

Beschrijving/Verklarende definitie

2.1. *Makelaarsdiensten*

Omvat:

— Diensten van onroerendgoedmakelaars en -beheerders, huurbemiddelingsdiensten

— Taxatie, diensten in verband met overdracht enz.

— Verkooptransacties voor nieuwe of bestaande huizen

— Verkoop van gronden

2.2. *Bouw van nieuwe huizen*

Omvat:

— Bouw van nieuwe huizen

2.3. *Onderhoud en reparatie van de woning*

Onderhoud, verbetering en reparatie van woningen

Omvat:

— Dakbedekking

— Diensten in verband met inrichting, vloerbedekking, timmerwerk, schilderwerk, wandbekleding

— Diensten van loodgieters

— Centrale verwarming

— Elektrische installaties

— Diensten van metselaars

— Diensten van glazenmakers

— Tuinaanleg en -onderhoud, asfalteren en plaveien

— Installatie van keukens en badkamers

— Isolatie

— Alarminstallaties

— Vochtbestendig maken

— Aanleg en onderhoud van zonnepanelen en windturbines

— Dakgoten enz.

— Schoorsteenvegen en -onderhoud

— Vervanging van deuren en ruiten

— Onderhoud van zwembaden

— Overige onderhoud en reparatie van de woning

Omvat niet: aankoop van materiaal voor onderhoud en verbetering, onafhankelijk van de verleende dienst (1.10) Werkzaamheden en diensten tijdens de bouw van nieuwe huizen (2.2).

2.4. *Verhuizing en opslag*

Omvat:

— Verplaatsing van huisraad naar een nieuwe locatie

— Tijdelijke opslag van huisraad

— Vervoer

2.5. *Schoonmaak van woningen*

Omvat:

— Schoonmaak van woningen

— Glazenwassen

— Tapijtreiniging

— Ontsmetting, beroking en ongediertebestrijding

— Ophalen en verwijderen van huisvuil

Omvat niet: schoonmaakproducten (1.28)

2.6. *Diensten in verband met lichaamsverzorging*

Omvat:

— Kapsalons, kappers, schoonheidsinstituten

— Haartherapie, cosmetische therapie

— Zonnestudio's

— Dieetclubs en -centra

— Turkse baden, kuuroorden, sauna's, solaria enz.

— Lichaamsverzorging

— Tatoeages en piercings

Omvat niet: fitnesscentra (6.6)

2.7. *Wasserijen en stomerijen, reparatie en verhuur van kleding en schoeisel*

Omvat:

— Chemisch reinigen, wassen, strijken en verven van kleding

— Stoppen, verstellen, repareren en veranderen van kleding

— Reparatie van kleding (omvat kleding op maat)

— Schoenreparaties, schoenpoetsen

— Verhuur van kleding

— Verhuur van schoeisel

— Reparatie of verhuur van speciaal sportschoeisel (skischoenen, voetbalschoenen, golfschoenen, schoeisel met aangezette ijs- of rolschaatsen, dan wel met spikes of noppen enz.)

Omvat niet: nieuwe kleding en op maat maken van nieuwe kleding (1.9)

2.8. *Ondersteuning, onderzoek en bemiddeling*

Omvat:

— Headhunters

— Begeleidingsdiensten

— Evenementenbureaus

— Arbeidsbureaus

— Gezinsadviesbureaus, diensten voor ondersteuning van gezinnen

— Overige ondersteunings-, onderzoeks- en bemiddelingsdiensten

2.9. *Onderhoud en reparatie van voertuigen en ander vervoer*

Diensten voor onderhoud en reparatie van privévoertuigen

Omvat:

— Montage van onderdelen en toebehoren

— Wassen en polijsten

— Uitbalanceren van wielen, technische inspectie, hulp bij autopech, olieverversen,

— Smeerbeurten en wassen

— Wegenwacht

Omvat niet: de bij de diensten gebruikte goederen: Onderdelen en toebehoren (1.20); brandstoffen en smeermiddelen (1.21)

2.10. *Juridische diensten en accountancy*

Omvat:

— Notarisdiensten

— Advocaten

— Juridisch advies en andere particuliere juridische dienstverlening

— Boekhouders

— Belastingadviseurs

— Accountants

2.11. *Begrafenisdiensten*

Alle diensten in verband met de ceremonie bij overlijden. Omvat vervoer van de overledene naar de begraafplaats of de plaats van de herdenkingsplechtigheid.

2.12. *Kinderverzorging*

Gesubsidieerde en particuliere kinderdagverblijven en andere kinderoppasfaciliteiten; omvat kinderverzorgingsdiensten aan huis, zoals hulp, ondersteuningsdiensten voor kinderen en babysitting.

2.13. *Diensten in verband met huisdieren*

Diensten van dierenartsen en andere diensten voor huisdieren, zoals pensions.

Omvat niet: huisdieren en huisdierbenodigdheden (1.23)

3. **Financiële diensten**

Beschrijving/Verklarende definitie

3.1. *Financiële diensten — Betaalrekeningen en betaaldiensten*

Betreft betaaldiensten en diensten in verband met betaalrekeningen waarvan snel geld kan worden opgenomen en met een gemakkelijke toegang.

Omvat:

— Voorschotfaciliteit op de betaalrekening

— Bankdiensten: persoonlijk, per internet, per telefoon en mobiel, in het kader van een betaalrekening

— Verrichting van betaaltransacties met een bankpas

— Betaaldiensten in de vorm van elektronisch geld enz.

3.2. *Financiële diensten — Krediet (met uitzondering van hypotheken/woningkredieten)*

Betreft diensten in verband met geldleningen; een bedrag waarvoor een specifieke terugbetalingsverplichting bestaat.

Omvat:

— Leningen

— Verrichting van betalingstransacties door middel van een kredietkaart waarbij de fondsen worden gedekt door een kredietlijn voor een gebruiker van betaaldiensten, waaronder doorlopend krediet

— Consumentenkrediet, verschaft door winkeliers en klantenkaarten

Omvat niet: voorschotfaciliteit op de betaalrekening (3.1), hypotheken/woningkredieten (3.3)

3.3. *Financiële diensten — Hypotheken/woningkredieten*

Betreft diensten in verband met de overdracht door een consument van een belang in onroerend goed of grond in ruil voor een geldlening.

3.4. *Financiële diensten — sparen*

Diensten in verband met een spaarrekening. Dit is een rekening waarop rente wordt betaald en die niet direct kan worden gebruikt.

Omvat niet: beleggingen, pensioenen en op effecten gebaseerde spaarprogramma's (3.6).

3.5. *Financiële diensten — Overige*

Overige financiële diensten, zoals geldoverdracht tussen consumenten en wisselen van valuta.

3.6. *Beleggingen, pensioenen en effecten*

Diensten in verband met beleggingen in obligaties en andere waardepapieren, inclusief financiële instrumenten of beleggingsproducten zoals fondsen die door banken, beleggingsondernemingen en andere financiële dienstverleners worden aangeboden.

Omvat:

— Privépensioenfondsen

— Beleggingen in pakketten (inclusief verzekeringscontracten met belegging als hoofddoel, zoals aan deelnemingsrechten gekoppelde en aan de index gekoppelde levensverzekeringscontracten, maar met uitzondering van de producten onder 3.11)

— Portefeuille- en vermogensbeheer

— Inbewaringnemingsdiensten

— Uitvoering van orders namens cliënten (makelaarsdiensten) met betrekking tot financiële waardepapieren en derivaten

— Bankdiensten per internet, per telefoon en ambulant, met betrekking tot investeringen, pensioenen en waardepapieren

— Adviesdiensten, met inbegrip van beleggingsadvies en financiële planning

Omvat niet: levensverzekeringsproducten die onder Richtlijn 2002/83/EG van het Europees Parlement en de Raad ([3]) vallen (3.11).

3.7. *Schadeverzekering — Woning en onroerend goed*

Schadeverzekeringsdiensten in verband met een woning. De kosten van een verzekering die verschillende risico's bestrijkt, moeten worden ingedeeld op basis van de kosten voor het belangrijkste risico indien het niet mogelijk is ze toe te rekenen aan elk van de bestreken risico's apart.

Omvat: kosten van de verzekeringsdienst, die door bewoners van een eigen huis en door huurders worden betaald voor verzekeringen die gewoonlijk door huurders worden afgesloten voor brand, ontploffing, storm en andere natuurkrachten, diefstal, waterschade enz.

Omvat niet: de kosten van de verzekeringsdienst, die door bewoners van een eigen huis worden betaald voor verzekeringen die gewoonlijk door huiseigenaren worden afgesloten; vervoerverzekering (3.8).

3.8. *Schadeverzekering — Vervoer*

Omvat:

— Verzekering op contractbasis voor het gebruik van privévoertuigen zoals een motorvoertuig, schip of vliegtuig

— Alle schade aan of verlies van motorvoertuig, schip of vliegtuig

— Alle schade aan of verlies van goederen tijdens het vervoer, nog niet genoemd.

3.9. *Schadeverzekering — Reizen*

Omvat:

— Verzekering in verband met reizen, zoals vertragingen en annuleringen van vluchten, verlies van bagage en medische kosten.

([3]) PB L 345 van 19.12.2002, blz. 1.

3.10. *Schadeverzekeringen — Gezondheid, ongevallen en overig*

Omvat:

— Ziekteverzekering van lange duur

— Aanvullende verzekering (verzekering tegen letsel en invaliditeit als gevolg van ongevallen of ziekte)

— Krediet, borgtocht, diverse financiële verliezen, gerechtskosten

— Alle andere verzekeringen, nog niet genoemd onder dit punt of onder Woning en onroerend goed (3.7), Vervoer (3.8), Reizen (3.9) en Leven (3.11)

3.11. *Verzekering — Leven*

Deze categorie omvat verzekering op contractbasis van de volgende categorie:

— Levensverzekering (deze omvat verzekering uitsluitend bij leven op een vastgestelde leeftijd, verzekering uitsluitend bij overlijden op een vastgestelde leeftijd of eerder, levensverzekering met contraverzekering — behalve wanneer de verzekeringsproducten belegging als hoofddoel hebben)

Omvat niet: levensverzekeringsproducten die belegging als hoofddoel hebben, zoals aan deelnemingsrechten gekoppelde en aan de index gekoppelde levensverzekeringscontracten (3.6)

4. **Postdiensten en elektronische communicatie**

Beschrijving/Verklarende definitie

Omvat: communicatie en uitzending van geluid, beelden en gegevens; deze sector omvat geen consumentengoederen zoals televisies en mobiele telefoons.

4.1. *Post- en koeriersdiensten*

Bezorging van brieven, briefkaarten en pakjes; omvat diensten die zowel door postondernemingen als door particuliere ondernemingen worden verleend.

Omvat:

— Briefwisseling

— Pakjes

— Expresspost

— Regelmatig verschijnende publicaties

— Geadresseerde reclame

— Uitgave en verkoop van postzegels

— Telexdiensten

— Koeriers

Omvat niet: financiële diensten van postkantoren (3)

4.2. *Vaste telefoondiensten*

Omvat:

— Verschaffing van spraaktelefonie

— Installatie van privételefoontoestellen

— Telefoongesprekken via een eigen toestel of vanuit een telefooncel of het postkantoor

— Radiotelefonie, radiotelegrafie en radiotelex

— Vaste telefoondiensten, aangeboden als onderdeel van een pakket

Omvat niet: vaste telefoontoestellen (1.15), fax- en telefoonbeantwoording via een personal computer (1.15), vaste toegang tot internet (4.4), telefoongesprekken vanuit vrijetijdsinstellingen zoals hotels en andere vakantieaccommodatie (6.1) en restaurants en bars (6.5).

4.3. *Mobiele telefoon*

Deze categorie omvat mobiele en satelliettelefonie.

Omvat:

— Verschaffing van spraaktelefonie

— Abonnementen

— Voicemaildiensten

— Roamingdiensten

— Gegevensoverdracht via een mobiele telefoon

— Tekstboodschappen (sms)

— Mms-diensten

— Mobiele telefoondiensten, aangeboden als onderdeel van een pakket

Omvat niet: mobiele telefoondiensten (1.15), ringtones (4.6), prepaid kaarten (4.6) en mobiele toegang tot internet (4.4)

4.4. *Internetdiensten*

Omvat:

— Verschaffing van vaste internetverbinding

— Verschaffing van mobiele internetverbinding (draadloos internet toegankelijk via laptops, netbooks, mobiele telefoons en soortgelijke toestellen)

— Sociale internetportalen

— Andere internetdiensten, zoals chatrooms

— Nieuwsdiensten

— Domeinnaamdiensten

— Pay per view-diensten

— E-mailadresdiensten

— Internetdiensten, aangeboden als onderdeel van een pakket

Omvat niet: Modems en decoders (hardware) (1.15)

4.5. *Televisiediensten*

Deze categorie omvat abonnementen op digitale en terrestrische televisie en aanverwante diensten via kabel, satelliet of andere media.

Omvat:

— Aanleg van modems

— Hogedefinitietelevisie

— Video-op-verzoek

— Kinderbeveiliging

— Televisie-inhoud

— Reclame

— Televisiediensten, aangeboden als onderdeel van een pakket

Omvat niet: Modems en decoders (hardware) (1.15)

4.6. *Overige communicatiediensten*

Omvat:

— Prepaid telefoonkaarten

— Voice over IP (VoIP)

— Openbare betaaltelefoondienst

— Informatienummerdiensten

— Downloads per telefoon (ringtones, spelen enz.)

— Telefoondiensten via internet

5. **Vervoerdiensten**

Beschrijving/Verklarende definitie

Omvat: openbaar en particulier vervoer en aanverwante diensten

5.1. *Tram, bus en metro*

Vervoer van individuele personen of groepen personen en hun bagage, met de tram, de bus of de metro.

5.2. *Spoorwegen*

Vervoer van individuele personen of groepen personen en hun bagage, per trein.

Omvat: vervoer van privévoertuigen.

5.3. *Luchtvaartmaatschappijen*

Vervoer van individuele personen of groepen personen en hun bagage, per vliegtuig of helikopter.

5.4. *Taxi*

Vervoer van individuele personen of groepen personen en hun bagage, per taxi of huurauto met chauffeur.

5.5. *Vervoer over zee of binnenwater*

Vervoer van individuele personen of groepen personen en hun bagage, per schip, veerboot, hovercraft of draagvleugelboot. Omvat cruises en vervoer van privévoertuigen over water.

5.6. *Diensten in verband met vervoersinfrastructuur*

Omvat:

— Parkeerdiensten en parkeermeters

— Tolvoorzieningen

— Trein/busstations

— Havens

— Luchthavens

— Skiliften

— Kabelbanen (gondelliften)

— Kabeltreinen

5.7. *Verhuurdiensten*

Omvatten:

— Verhuur van auto's

— Verhuur van motorfietsen

— Verhuur van bestelwagens

— Verhuur van caravans

— Verhuur van rijwielen

— Verhuur van boten

— Aanbieden van deelauto's

— Andere verhuurdiensten op vervoergebied

6. **Vrijetijdsdiensten**

Beschrijving/Verklarende definitie

Omvat: goederen en diensten in verband met recreatie- en cultuurdiensten.

6.1. *Hotels en andere vakantieaccommodatie*

Accommodatie en andere diensten (bv. catering) van:

— Hotels, pensions, motels, bed & breakfast-accomodatie en dergelijke

— Vakantiedorpen of -centra, kampeer- en caravanterreinen, jeugdherbergen en berghutten

— Jeugdherbergen

— vakantieaccommodatie in appartementen, villa's enz.

Omvat: portiers, telefoongesprekken in hotels en andere vakantieaccommodatie.

6.2. *Pakketreizen*

Omvat vooraf samengestelde vakantiepakketten die minstens twee van de volgende elementen combineren: a) vervoer, b) logies, c) andere, niet met vervoer of logies verband houdende toeristische diensten die een significant deel van het pakket uitmaken.

6.3. *Reisbureaus*

Reisbureaus

6.4. *Timesharing en dergelijke*

Omvat:

— Timesharing: de ondernemer biedt het recht om gedurende drie jaar of langer een welbepaalde of te bepalen periode van het jaar (bv. een of meer weken) door te brengen in een vakantieverblijf

— Herverkoop

— Uitwisseling

— Terugbetalingsregelingen

— Vakantiecontracten op lange termijn

— Vakantieclubdiensten (met korting)

6.5. *Restaurants en bars*

Cateringdiensten (maaltijden, versnaperingen, dranken), verstrekt door restaurants, cafés, eetcafés, cateraars, buffetten, bars, tearooms, kantines, nachtclubs/discotheken, afhaalrestaurants, mobiele verkoop enz., ook indien deze worden verstrekt:

— op plaatsen waar recreatieve, culturele, sport- of amusementsdiensten worden verleend: theaters, bioscopen, stadions, zwembaden, sporthallen, musea, kunstgalerijen, nachtclubs, discotheken enz.;

— in het openbaar vervoer (bussen, treinen, schepen, vliegtuigen enz.), indien verleend door een onafhankelijke ondernemer;

— op niet-publieke plaatsen, zoals bedrijfskantines en kantines op scholen, universiteiten en andere onderwijsinstellingen.

Inbegrepen zijn voorts:

— de verkoop van bereide maaltijden door restaurants voor consumptie elders

— de verkoop van bereide maaltijden door cateraars, ongeacht of deze door de klant worden afgehaald of thuis worden bezorgd.

Omvat: fooien, telefoongesprekken in restaurants en bars.

Omvat niet: tabak (1.8).

6.6. *Diensten in verband met sporten en hobby's*

Omvat:

— Diensten verleend door: stadions, draf- en renbanen, auto- en motorcircuits, wielerbanen enz. ijsbanen, zwembaden, golfbanen, sportzalen, fitnesscentra, tennis-, squash- en bowlingbanen; draaimolens, schommels en andere speeltoestellen voor kinderen; flipperkasten en andere spelen voor volwassenen, met uitzondering van kansspelen; skipistes

— Verhuur van materiaal en toebehoren voor sport en recreatie, zoals vliegtuigen, boten, paarden, ski- en kampeeruitrusting

— Buitenschoolse individuele of groepslessen op het gebied van bridgen, schaken, aerobics, dansen, muziek, schaatsen, skiën, zwemmen of andere hobby's

— Diensten van berggidsen, reisleiders enz.

— Diensten van scheepsloodsen

— Verhuur van speciaal sportschoeisel (skischoenen, voetbalschoenen, golfschoenen, schoeisel met aangezette ijs- of rolschaatsen, dan wel met spikes of noppen enz.).

Omvat niet: catering en andere diensten verleend door onafhankelijke restaurants en bars (6.5).

6.7. *Culturele en amusementsdiensten*

Omvat:

— Bioscopen, theaters, schouwburgen, concertzalen, variététheaters, circussen en licht- en geluidshows

— Musea, bibliotheken, kunstgalerijen, tentoonstellingen

— Historische monumenten, nationale parken, dieren- en plantentuinen, aquaria, huur van materiaal en toebehoren voor cultuur, zoals televisietoestellen, videobanden enz.

— Kermissen en pretparken

— Sportevenementen

— Ticketverkoopdiensten

— Diensten van musici, clowns en andere artiesten voor particuliere opvoeringen

6.8. *Kansspelen*

Kansspelen is het inzetten van geld of iets van geldelijke waarde op een gebeurtenis met een onzekere uitkomst, met als belangrijkste doel extra geld of materiële goederen te winnen.

Omvat:

— Weddiensten

— Loterijen

— Casino's

— Kansspelen per internet/mobiele telefoon

Andere kansspelen

6.9. *Overige vrijetijdsdiensten*

7. **Energie en water**

Beschrijving/Term en verklarende definitie

Omvat: goederen en diensten in verband met water, elektriciteit, gas en andere energiebronnen.

7.1. *Water*

Omvat:

— Watervoorziening

— Uitgaven in verband hiermee, zoals voor het huren en aflezen van meters, vaste lasten enz.

— Riolering

Omvat niet: drinkwater dat wordt verkocht in flessen of andere verpakking (1.6); warm water dat of stoom die wordt gekocht van stadsverwarmingsinstallaties (7.4).

7.2. *Elektriciteit*

Omvat:

— Elektriciteitsvoorziening

— Uitgaven in verband hiermee, zoals voor het huren en aflezen van meters, vaste lasten enz.

7.3. *Gas*

Deze categorie betreft gas dat via een gereguleerd leidingnet wordt aangevoerd.

Omvat:

— Stadsgas en aardgas

— Uitgaven in verband hiermee, zoals voor het huren en aflezen van meters, opslagtanks, vaste lasten enz.

7.4. *Andere energiebronnen*

Omvat:

— Olie voor verwarmingsdoeleinden en lampolie, voor huishoudelijk gebruik

— Vaste brandstoffen, zoals steenkool, houtskool, cokes, briketten, brandhout, houtschilfers, pellets, turf en dergelijke

— Vloeibaar gemaakte koolwaterstoffen (butaan, propaan enz.)

— Warm water en stoom, gekocht bij centrale verwarmingsinstallaties

— Afstandsverwarming en -koeling

— Geothermische verwarming

— Aardgas dat plaatselijk via een niet-gereguleerd netwerk wordt aangevoerd.

Omvat: uitgaven in verband hiermee, zoals het huren en aflezen van meters, vaste lasten enz., ijs gebruikt voor koeldoeleinden.

Omvat niet: brandstoffen en smeermiddelen voor voertuigen en andere privévervoermiddelen (1.21).

8. **Gezondheid**

Beschrijving/Term en verklarende definitie

Omvat: goederen en diensten in verband met gezondheidszorg.

8.1. *Geneesmiddelen op recept*

Omvat:

— Geneesmiddelen die op recept zijn gekocht en worden gebruikt door mensen voor gezondheidsdoeleinden, zoals het genezen, verminderen, behandelen of voorkomen van een ziekte

— Alternatieve geneesmiddelen, verkocht op recept.

Omvat niet: diergeneesmiddelen (1.23); artikelen voor persoonlijke hygiëne, zoals medicinale zeep (1.25).

8.2. *Geneesmiddelen zonder recept*

Omvat:

— Geneesmiddelen die zonder recept zijn gekocht en worden gebruikt door mensen voor gezondheidsdoeleinden, zoals het genezen, verlichten, behandelen of voorkomen van een ziekte

— Alternatieve geneesmiddelen, verkocht zonder recept.

8.3. *Medische en andere fysieke hulpmiddelen voor patiënten*

Deze hulpmiddelen zijn bedoeld om een verwonding of een handicap te compenseren of te verlichten.

Omvat:

— Visuele hulpmiddelen, corrigerende brillen en contactlenzen

— Orthopedisch schoeisel

— Steunkousen en dergelijke kousen voor medisch gebruik

— Protheses

— Wandelstokken

— Gehoorapparaten

— Mobiliteitshulpmiddelen

— Gemotoriseerde scooters, gemotoriseerde rolstoelen en andere voertuigen met medische doeleinden

— Trapliften

— Verstelbare/orthopedische bedden

— Andere medische voorzieningen die door patiënten worden gebruikt.

8.4. *Gezondheidszorg*

Deze groep omvat de diensten van algemene en gespecialiseerde beroepsbeoefenaars, de diensten van medische centra, kraamklinieken, verpleegtehuizen en nazorgklinieken, die zich vooral bekommeren om de gezondheidszorg voor de daar opgenomen patiënten, de diensten van instellingen ten behoeve van bejaarden waarbij medisch toezicht een essentieel aspect is en de diensten van revalidatiecentra die de daar opgenomen patiënten gezondheidszorg en revalidatietherapie bieden, waarbij het doel is de patiënt te behandelen en niet om hem of haar langdurig te ondersteunen.

Omvat:

— Gezondheidsdiensten in ziekenhuizen, privéklinieken en revalidatiecentra

— Consulten van huisartsen en specialisten

— Diensten van medischeanalyselaboratoria en radiologiecentra

— Diensten van zelfstandige verpleegkundigen en verloskundigen

— Diensten van zelfstandige acupuncturisten, chiropractors, optometristen, psychiaters, psychologen, fysiotherapeuten, podologen, osteopaten, spraaktherapeuten enz.

— Door een arts voorgeschreven bewegingstherapie

— Warme baden en thalassotherapie voor ambulante patiënten

— Ambulancediensten

— Verhuur van therapeutische toestellen

— Diensten van orthodontisten

— Tandartsen

— Opticiens

— Cosmetische chirurgie.

Omvat niet: de diensten van bejaardentehuizen, instellingen voor personen met een handicap en revalidatiecentra waar langdurige ondersteuning op de voorgrond staat (8.5)

8.5. *Bejaardentehuizen en thuiszorg*

Tot deze diensten behoren verzorging in een inrichting, thuiszorg, dagverzorging en revalidatie. Meer in het bijzonder bestrijkt deze klasse betalingen door huishoudens voor:

— Bejaardentehuizen, tehuizen voor personen met een handicap, revalidatiecentra waarbij niet gezondheidszorg en revalidatietherapie, maar langdurige ondersteuning van patiënten op de voorgrond staat, scholen voor personen met een handicap, waar het belangrijkste doel is de leerlingen te helpen met hun handicap te leren leven

— Hulp voor bejaarden en personen met een handicap zodat zij thuis kunnen blijven wonen (reiniging van de woning, tafeltje-dek-je, dagverzorgingscentra, dagverzorgingsdiensten, verzorgingsdiensten tijdens vakanties).

9. **Onderwijs**

Beschrijving/Verklarende definitie

Deze categorie bestrijkt alleen onderwijsdiensten en geen onderwijsmateriaal, zoals boeken en schrijfwaren, of onderwijsondersteunende diensten, zoals gezondheidszorg, vervoer, catering en accommodatie.

Onderwijs via radio of televisie is inbegrepen.

Omvat niet: catering en andere diensten verleend door onafhankelijke restaurants en bars (6.5), buitenschoolse individuele of groepslessen in bridge, schaken, aerobics, dansen, muziek, schaatsen, skiën, zwemmen of andere hobby's (6.6).

9.1. *Onderwijsinstellingen*

Omvat: onderwijsprogramma's, in het algemeen voor volwassenen, waarvoor geen speciale voorkennis is vereist, met name beroepsopleiding en culturele ontwikkeling.

Omvat niet: recreatieve opleidingen, zoals sport- of bridgelessen door zelfstandige leraren (6.6).

9.2. *Talencursussen, rijlessen en andere privélessen*

Omvat:

— Onderwijs in vreemde talen, van dagcursussen tot meerjaarlijkse cursussen

— Lessen in het besturen van motorvoertuigen

— Andere privélessen.

Omvat niet: lessen in verband met sport, hobby's en andere vrijetijdsbestedingen (6.6).

10. **Overige goederen en diensten**

Beschrijving/Verklarende definitie

10.1. *Overige goederen en diensten*

Goederen en diensten die niet onder de andere categorieën in deel B vallen.

DEEL C

TYPE KLACHT OF GEVRAAGDE INFORMATIE

Niveau 1 stemt overeen met bijvoorbeeld „Kwaliteit van goederen of diensten".

Niveau 2 stemt overeen met bijvoorbeeld „Defect, veroorzaakte schade".

1. **Kwaliteit van goederen en diensten**

1.1. *Defect, veroorzaakte schade*

Het goed is ondeugdelijk, werkt niet, heeft schade veroorzaakt, of de dienst is niet volledig verleend of heeft schade veroorzaakt.

Omvat niet: problemen in verband met gezondheid en veiligheid (C 10).

1.2. *Voldoet niet aan bestelling*

Het geleverde goed of de verleende dienst voldoet qua vorm of aard niet aan de beschrijving in de bestelling (omvat onbevredigende kwaliteit en namaakproducten).

1.3. *Niet geschikt voor specifiek doel*

Het geleverde goed of de verleende dienst is niet geschikt voor het specifieke doel waarvoor de klant het nodig had en dat hij of zij bij de sluiting van het contract of bij de verkoop aan de handelaar heeft meegedeeld.

2. **Levering van goederen/Verlening van diensten**

2.1. *Niet geleverd/niet verleend*

Het goed is niet geleverd/de dienst is niet verricht aan de klant. Onvermogen van de handelaar om een goed te leveren of een dienst te verlenen.

Omvat: verlies, onjuist leveradres en annulering.

2.2. *Deels geleverd/deels verleend*

De levering van het goed was niet volledig omdat er delen ontbraken of de dienst is slechts gedeeltelijk verleend.

2.3. *Vertraging*

Het goed is niet tijdig geleverd/de dienst is niet tijdig verricht (verwachte of afgesproken termijn).

2.4. *Niet beschikbaar/geen toegang*

De consument heeft geen toegang tot de door een handelaar geleverde goederen of verleende diensten, of sommige goederen of diensten zijn niet (meer) beschikbaar voor de consument. Bijvoorbeeld internet- en telefoonverbinding, gas/elektriciteit of een product dat in de plaatselijke winkel werd verkocht is niet meer verkrijgbaar.

Omvat niet: goederen of diensten die een handelaar wettelijk verplicht is te leveren/verlenen en die niet zijn geleverd/verleend (C 2.1). Goederen of diensten die te koop zijn en die een handelaar weigert te verkopen of te leveren aan een consument (C 2.5).

2.5. *Weigering een goed of een dienst te verkopen/verlenen*

De weigering om een goed of een dienst die te koop is, te verkopen/verlenen aan een consument.

2.6. *Stopzetting van de levering van een goed of de verlening van een dienst zonder voorafgaande mededeling*

De levering van een goed of de verlening van een dienst wordt onverwacht stopgezet.

2.7. *Openingstijden*

De openingstijden beperken de mogelijkheden van de consument om contact op te nemen met de handelaar.

2.8. *Dienstverlening voor klanten*

De consument was niet tevreden met de dienstverlening van de handelaar bij de aankoop van een goed in het verkooppunt/bij de aankoop van een dienst op de plaats waar de dienst wordt afgeleverd.

Omvat: Lengte van de rij.

2.9. *Service na verkoop*

Klantenservice na de aankoop van een goed of een dienst was niet bevredigend voor de klant wat de communicatie en/of de procedure betreft.

Omvat: toegang tot callcenter is moeilijk, duur of onmogelijk

2.10. *Andere problemen bij de aflevering van goederen/dienstverlening*

3. **Prijs/tarief**

3.1. *Verandering van prijs/tarief*

Verandering van prijs of tarief.

3.2. *Prijsdiscriminatie*

Een prijsstrategie om klanten verschillende prijzen aan te rekenen voor hetzelfde goed of dezelfde dienst.

Omvat niet: kwesties in verband met onjuiste of misleidende indicatie van prijzen/tarieven en etikettering (C 7.2).

3.3. *Transparantie van tarieven (onduidelijk, ingewikkeld)*

De informatie over de samenstelling van een tarief, zoals welke onderdelen of diensten zijn inbegrepen en welke niet, is onduidelijk en/of ingewikkeld. Deze categorie omvat extra kosten zoals voor late betaling, boetes, administratie, bezorging enz.

Omvat niet: kwesties in verband met onjuiste of misleidende indicatie van prijzen/tarieven en etikettering (C 7.2).

3.4. *Andere kwesties in verband met prijzen/tarieven*

Omvat niet: kwesties in verband met onjuiste of misleidende indicatie van prijzen/tarieven en etikettering (C 7.2).

4. **Facturatie en invordering van schulden**

4.1. *Onjuiste factuur*

Foutieve factuur, bijvoorbeeld wanneer de gegevens op de factuur niet correct zijn, zoals het rekeningnummer, de naam van het goed of de dienst, of de in rekening gebrachte bedragen. Dit omvat dubbele facturen/rekeningen.

4.2. *Onduidelijke factuur*

Factuur is onbegrijpelijk; onvoldoende transparantie over welke goederen of diensten in rekening worden gebracht of waar het totaalbedrag vandaan komt.

4.3. *Factuur blijft uit of factuur/maandoverzicht is moeilijk toegankelijk*

Factuur is niet toegezonden aan de consument of de consument heeft geen toegang tot de factuur of het maandoverzicht, bijvoorbeeld per internet.

4.4. *Ongerechtvaardigde factuur*

Facturatie van goederen of diensten die niet zijn aangekocht.

4.5. *Invordering van schulden*

Problemen in verband met de invordering door de handelaar van uitstaande gefactureerde bedragen.

4.6. *Andere problemen in verband met facturatie en invordering van schulden*

5. **Garantie/wettelijke en commerciële garanties**

5.1. *Wettelijke garantie niet toegekend*

De handelaar voldoet niet aan zijn wettelijke garantieverplichtingen (wettelijk vastgestelde consumentenrechten).

5.2. *Commerciële garantie niet toegekend*

De handelaar voldoet niet aan zijn verplichtingen die voortkomen uit zijn eigen commerciële garantie.

6. **Verhaalsmogelijkheden**

6.1. *Slecht toegankelijke verhaalsmogelijkheden*

De consument vindt het moeilijk informatie over waar hij klachten kan indienen en verhaal gaan halen (bv. geen telefoonnummer, geen e-mail of alle telefoonlijnen bezet).

6.2. *Geen verhaalsmogelijkheden*

Buiten de gebruikelijke wettelijke en commerciële garanties worden de consument geen verhaalsmogelijkheden geboden.

De consument heeft geen verhaalsmogelijkheden voor bijvoorbeeld verlies, schade of letsel.

6.3. *Gedeeltelijke of onjuiste verhaalsmogelijkheden*

De consument krijgt niet de volledige verhaalsmogelijkheden die hij/zij verwachtte in verband met de geleden verliezen, schade of letsel.

6.4. *Laattijdige verhaalsmogelijkheden*

De verhaalsmogelijkheden worden niet tijdig gegeven (verwachte of de afgesproken termijn).

6.5. *Andere aspecten van de verhaalsmogelijkheden*

7. **Oneerlijke handelspraktijken**

7.1. *Misleidende contractvoorwaarden*

De informatie over de contractvoorwaarden is misleidend indien deze ertoe leidt of kan leiden dat de gemiddelde consument een besluit over een transactie neemt dat hij anders niet zou hebben genomen, hetzij omdat de informatie onjuist is, hetzij omdat deze, bijvoorbeeld door de algemene presentatie, niet aan de verwachtingen van de gemiddelde consument voldoet, zelfs al is de informatie juist.

7.2. *Onjuiste of misleidende prijsaanduiding/tarieven en etikettering*

De op het etiket, de prijslijst of elders vermelde prijs geeft de prijs niet volledig weer (verborgen kosten) of is eenvoudigweg onjuist.

Omvat: andere problemen met etikettering (productnaam, fabrikant, uiterste houdbaarheidsdatum (indien van toepassing), risico's enz.), de vorm van het etiket, de plaatsing ervan enz.

Omvat niet: kwesties in verband met prijs/tarief (C 3); facturatie en invordering van schulden (C 4); etikettering over gezondheid en veiligheid (C 10.2).

7.3. *Misleidende reclame*

Reclame is misleidend wanneer zij onjuiste informatie bevat en daarom onwaar is, wezenlijke informatie weglaat of verbergt die de gemiddelde consument nodig heeft om een beslissing te nemen, of op een andere wijze — inclusief algemene presentatie — misleidend is of kan zijn voor de gemiddelde consument, zelfs indien de informatie correct is, en ertoe leidt of kan leiden dat de consument een beslissing over een transactie neemt die hij/zij anders niet zou hebben genomen.

7.4. *Ongevraagde reclame*

Betreft ongevraagde mededelingen met het oog op direct marketing, hetzij zonder toestemming van de consument, hetzij ten aanzien van een consument die deze mededelingen niet wenst te ontvangen.

7.5. *Ongevraagde goederen of diensten*

Betreft geleverde goederen of verleende diensten waarom niet is gevraagd.

7.6. *Agressieve verkooppraktijken*

Een praktijk wordt als agressief aangemerkt indien de vrijheid van keuze of handelen van de gemiddelde consument aanzienlijk wordt beperkt. Dit betekent dat er bij een commerciële praktijk gebruik wordt gemaakt van intimidatie, dwang, met inbegrip van het gebruik van lichamelijk geweld, en ongepaste beïnvloeding. „Ongepaste beïnvloeding" is het uitbuiten van een machtspositie ten aanzien van de consument om, zelfs zonder gebruik van of dreiging met fysiek geweld, pressie uit te oefenen op een wijze die het vermogen van de consument om een geïnformeerd besluit te nemen, aanzienlijk beperkt.

7.7. *Frauduleuze praktijken*

Fraude is een misdrijf of overtreding waarbij een ander opzettelijk wordt misleid om hem/haar schade toe te brengen — gewoonlijk om ongerechtvaardigd eigendom of diensten te verkrijgen.

7.8. *Andere oneerlijke handelspraktijken*

Deze categorie omvat andere oneerlijke handelspraktijken zoals misleidend of onwaar advies vóór de verkoop.

8. **Contracten en verkoop**

8.1. *Oneerlijke contractvoorwaarden/wijziging van contractvoorwaarden*

Een contractvoorwaarde waarover niet afzonderlijk is onderhandeld, wordt als oneerlijk beschouwd indien het, in strijd met de goede trouw, het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen van de partijen ten nadele van de consument aanzienlijk verstoort.

Een wijziging in een contractvoorwaarde wordt als oneerlijk beschouwd indien de handelaar de contractvoorwaarden eenzijdig wijzigt, hetgeen tot een aanzienlijke wijziging in de rechten en verplichtingen in het contract leidt, ten nadele van de consument.

Omvat niet: misleidende contractvoorwaarden (C 7.1).

8.2. *Gebrek aan informatie*

De consument ontvangt niet de vereiste informatie in het contract (bv. informatie over de handelaar, de belangrijkste eigenschappen van het voorwerp, de verkoop en de afleveringskosten).

8.3. *Orderbevestiging (niet ontvangen/onjuist)*

De consument ontvangt geen orderbevestiging over een onjuiste orderbevestiging.

8.4. *Bedenktijd/herroepingsrecht*

De handelaar respecteert niet het recht van de consument om een contract te herroepen of het recht om een transactie te heroverwegen tijdens de bedenktijd (mogelijk in bepaalde gevallen).

8.5. *Betalingen (bv. voorschotten en termijnen)*

Kwesties in verband met betalingen zoals bepaald in het contract. Bijvoorbeeld de voorschotten en de verdeling van de betaling aan de handelaar aan de hand van een tijdschema (termijnen).

8.6. *Ontbinding van het contract*

Kwesties in verband met stopzetting of opzegging van een contract. Ontbinding van een contract is de beëindiging buiten de herroepingstermijn.

8.7. *Minimale contracttermijn*

Betreft de periode waarbinnen een abonnement niet kan worden opgezegd, die de consument als te lang wordt ervaren.

8.8. *Andere kwesties in verband met contracten en verkoop*

9. **Wijziging van leverancier**

9.1. *Wijziging van leverancier*

Kwesties in verband met de wijziging van leveranciers.

10. **Veiligheid — betreft zowel goederen (inclusief levensmiddelen) als diensten**

10.1. *Productveiligheid — betreft zowel goederen (inclusief levensmiddelen) als diensten*

Productveiligheid betreft elk product dat bij normale of redelijkerwijs te verwachten gebruiksomstandigheden, — ook wat gebruiksduur en eventueel indienststelling, installatie en onderhoudseisen betreft — voldoet aan de toepasselijke wettelijke voorschriften of geen enkel risico oplevert, dan wel slechts beperkte risico's die verenigbaar zijn met het gebruik van het product en vanuit het oogpunt van een hoog beschermingsniveau voor de gezondheid en de veiligheid van personen, aanvaardbaar worden geacht, met name rekening houdende met:

— de veiligheidsvoorschriften in de wetgeving;

— de eigenschappen van het product, inclusief de samenstelling;

— het effect ervan op andere producten, als redelijkerwijs kan worden verwacht dat het eerste product in combinatie met die andere producten zal worden gebruikt;

— de categorieën consumenten die bij het gebruik van het product grote risico's lopen, in het bijzonder kinderen en ouderen.

10.2. *Verpakking, etikettering en gebruiksaanwijzing — betreft zowel goederen (inclusief levensmiddelen) als diensten*

Een van de doelen van de etikettering is te zorgen dat de consumenten toegang hebben tot volledige informatie over de inhoud en de samenstelling van producten, teneinde hun gezondheid en veiligheid te beschermen. Dit omvat alle informatie over een bepaald aspect van het product in verband met gezondheid en veiligheid, zoals de productiemethoden. Etikettering zou elementen bevatten zoals: onveilige verpakking, inclusief gevaarlijke stoffen of ongeschikt voor kinderen (verstikking enz.). De etikettering van bepaalde non-foodproducten moet ook specifieke informatie bevatten met het oog op een veilig gebruik ervan en om de consumenten een werkelijke keuze te bieden.

11. **Privacy en gegevensbescherming**

11.1. *Gegevensbescherming*

Omvat de vernietiging, bekendmaking en diefstal van gegevens in eigendom van de consument, bijvoorbeeld gegevens van een harde schijf die tijdens de onderhoudsbeurt worden gekopieerd. Indien het om persoonlijke gegevens gaat, is de aard van de klacht „privacy".

Klachten zijn van dit type wanneer persoonlijke gegevens (alle informatie betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon) bedreigd worden of niet worden verwerkt overeenkomstig de nationale wetgeving op het gebied van gegevensbescherming. Organisaties zijn verplicht om persoonsgegevens correct en rechtmatig te verwerken, met vastgestelde, expliciete en legitieme doeleinden, en ze niet verder te verwerken op een manier die onverenigbaar is met die doelen. De gegevens moeten toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig zijn in verhouding tot het doel waarvoor zij worden verkregen en/of verder verwerkt. De verantwoordelijke voor de gegevensverwerking treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen accidentele of onrechtmatige vernietiging of accidenteel verlies, verandering, of ongeautoriseerde verspreiding of toegang.

11.2. *Privacy*

Klachten zijn van dit type indien het recht van een individu op privacy in gevaar wordt gebracht of geschonden. Bijvoorbeeld het briefgeheim van een individu wordt geschonden of het gedrag van een individu wordt geverifieerd zonder duidelijke wettelijke reden, bijvoorbeeld bij aankopen via internet.

11.3. *Andere kwesties in verband met privacy- en gegevensbescherming*

12. **Andere kwesties**

Andere kwesties die niet onder de andere categorieën in deel C vallen. Bijvoorbeeld klachten over discriminatie in consumententransacties, kwesties rond verantwoordelijkheid voor milieu en maatschappij bij consumententransacties, goede smaak, fatsoen en beledigende uitingen in audiovisuele diensten ([4]).

([4]) Richtlijn 2010/2013/EU van het Europees Parlement en de Raad van 10 maart 2010 betreffende de coördinatie van bepaalde wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen in de lidstaten inzake het aanbieden van audiovisuele mediadiensten (richtlijn audiovisuele mediadiensten) (PB L 95 van 15.4.2010, blz. 1).