

## Bijlage 2: Onderzoeksresultaten Stichting de Ombudsman

<b>1. Om welk product/dienst ging het? (300 antwoorden)</b>		
1	Advocatuur	3
2	Bankzaken	16
3	Behandeling (fysiotherapie, massage, alternatieve geneeswijze)	4
4	Bouw- en afbouwmaterialen (bouwmarkt)	4
5	Kabelexploitant	5
6	Computers	13
7	Elektronische apparatuur	7
8	Energiebedrijf (Openbare Nutsbedrijver)	4
9	Groen (hovenier/tuincentrum)	0
10	Hypotheek	1
11	Installerende bedrijven (keuken/badkamer)	31
12	Klussenbedrijven	13
13	Openbaar vervoer	4
14	Optiek	2
15	Parket	20
16	Post	0
17	Recreatie	5
18	Reizen (reisorganisaties/hotels, appartementen)	23
19	Relatiebemiddeling	1
20	Schilders-, glaszet en stukadoorbedrijven	5
21	Taxivervoer	1
22	Telecommunicatie	14
23	Textiel en schoenen	2
24	Textielreiniging	6
25	Thuiswinkel	1

26	Uitvaartwezen	3
27	Verhuizen	1
28	Waterrecreatie	0
29	Voertuigen	27
30	Wonen (ook woninginrichting)	84

<b>2. Wat was de reden van de klacht? (meerdere antwoorden mogelijk) (423 antwoorden)</b>		
1	Ik was misleid/verkeerd voorgelicht	32
2	Het product/dienst bleek te gevaarlijk	15
3	Product/dienst voldeed niet aan de verwachting	199
4	De prijs was te hoog voor de geboden kwaliteit	20
5	De prijs viel hoger uit dan verwacht door allerlei toeslagen	10
6	De (onverplichte) service was slecht	36
7	De nakoming van de garantie was ondermaats	41
8	De gebruiksaanwijzing was onvoldoende voor juist gebruik	3
9	Stoppen of overstappen naar een andere aanbieder was moeilijk of onmogelijk	5
10	Er werd niet, te laat of het verkeerde geleverd	19
11	Dienst of product werd mij geweigerd	12
12	Spookrekening van UPC	1
13	Jaarafrekening van energiebedrijf klopte niet	3
14	Kreeg dubbele rekeningen	5
15	Sieraden bij crematie verbrand	1
16	Te hoge prijs na schriftelijke afspraak	2
17	Het is nog steeds niet in orde	2
18	Onjuiste afrekening	3

19	Faillissement	6
20	Wel/niet bestaan van een overeenkomst	3
21	Onjuiste rekening	1
22	Inbreuk op privacy	2

<b>3. Wat was het aankoopbedrag van het product/dienst? (300 antwoorden)?</b>		
1	Gratis	5
2	0-25 euro	6
3	25-50 euro	4
4	50-75 euro	6
5	75-100 euro	6
6	100-150 euro	8
7	150-200 euro	10
8	200-250 euro	7
9	250-300 euro	4
10	300-350 euro	5
11	350-400 euro	0
12	400-450 euro	8
13	450-500 euro	7
14	500-1.000 euro	32
15	1.000-5.000 euro	104
16	5.000-10.000 euro	34
17	10.000-50.000 euro	28
18	50.000 euro of meer	4
19	Weet niet	22

<b>4. Heeft u het probleem gemeld bij de leverancier/producent? (300 antwoorden)</b>		
1	Ja (ga naar vraag 6)	295
2	Nee (ga naar vraag 5)	4
3	Weet niet (ga naar vraag 6)	1

<b>5. Waarom heeft u het probleem niet gemeld bij de leverancier/producent? (300 antwoorden)</b>		
1	Was de moeite/tijd niet waard	1
2	Zou me teveel (geld) kosten	0
3	Wist niet waar ik terecht kon	0
4	Dacht dat het toch geen effect zou hebben	3
5	Bang dat het tegen me gebruikt zal worden	0
6	Ik heb het zelf opgelost	0

<b>6. Bij antwoord 'ja': heeft de leverancier de klacht naar volle tevredenheid opgelost? (300 antwoorden)</b>		
1	Ja (einde vraaggesprek)	65
2	Nee (ga naar vraag 7)	235

<b>7. Bij antwoord 'niet naar volle tevredenheid opgelost': Bent u nadat de leverancier uiteindelijk uw klacht niet op wilde/kon lossen naar de rechter of geschillencommissie gestapt? (235 antwoorden)</b>		
1	Rechter (ga naar vraag 9)	6
2	Geschillencommissie (ga naar vraag 9)	88
3	Geen verdere stappen ondernomen (ga naar vraag 9)	99
4	Advies gevraagd bij Ver. Eigen Huis	1
5	Advies gevraagd aan SOM	8
6	Ik ga alsnog naar de rechter	9
7	Flink ruzie gemaakt	3

8	Bleek buiten de garantie te vallen	0
9	Aan deurwaarder uitgelegd	1
10	Beide partijen water bij de wijn gedaan	10
11	Nog steeds geen reactie leverancier	6
12	Ik werd bedreigd door de leverancier	2
13	Zaak loopt nog: goede verwachtingen	2

<b>8. Bij het antwoord 'geen verdere stappen ondernomen': Wat zijn de redenen daarvoor? (165 antwoorden)</b>		
1	Was de moeite/tijd niet waard	34
2	Zou me teveel (geld) kosten	36
3	Was niet op de hoogte van de mogelijkheid	5
4	Dacht dat het toch geen effect zou hebben	40
5	Bang dat het tegen me gebruikt zou worden	4
6	Rest van de rekening hoefden we niet meer te betalen	10
7	Na geschil uitgesproken te hebben is het alsnog opgelost	15
8	Niets betaald nooit meer iets gehoord	2
9	Afspraken worden niet nagekomen	7
10	Schadevergoeding ontvangen	1
11	Verwacht alsnog oplossing	6
12	Na informatie: niets aan te doen	1
13	Na dreigen met rechter: opgelost	1
14	Leverancier failliet en onvindbaar	3

<b>9. Wat zijn de redenen dat u een beroep op de rechter/geschillencommissie hebt gedaan? (138 antwoorden)</b>		
1	Leverancier wil toch niet luisteren	58
2	Wil het probleem aan een onafhankelijke instantie voorleggen	42
3	Het bedrag was aanzienlijk	22
4	Uit principe	14

<b>10. Hoe lang duurde de procedure van het moment van aandragen tot de uitspraak? (95 antwoorden)</b>		
1	Korter dan 2 weken	4
2	Tussen 2-4 weken	2
3	4-6 weken	4
4	6-8 weken	3
5	8-10 weken	2
6	10-12 weken	5
7	12-14 weken	5
8	14-16 weken	3
9	16-18 weken	1
10	18-20 weken	3
11	20-22 weken	2
12	22-24 weken	1
13	24-26 weken	5
14	26-28 weken	9
15	29-52 weken	17
16	Langer dan een jaar	15
17	Nog geen uitspraak	13

<b>11. Wat waren de kosten van deze procedure? (95 antwoorden)</b>		
1	gratis	12
2	0-25 euro	6
3	25-50 euro	13
4	50-75 euro	7
5	75-100 euro	15
6	100-150 euro	14
7	150-200 euro	2
8	200-250 euro	6
9	250-300 euro	3
10	300-350 euro	0
11	350-400 euro	2
12	400-450 euro	0
13	450-500 euro	0
14	500-750 euro	2
15	750-1.000 euro	0
16	1.000 – 1.500 euro	0
17	1.500 – 2.000 euro	0
18	2.000 euro of meer	5
19	Weet niet meer	8

<b>12. Bent u tevreden met de wijze waarop uw klacht door de rechter/ geschillencommissie in behandeling is genomen? (95 antwoorden)</b>		
1	Ja (einde vraaggesprek)	33
2	Nee	62

<b>13. Waarom bent u niet tevreden? (97 antwoorden)</b>		
1	Kosten waren te hoog	5
2	De uitspraak was niet in mijn voordeel	14
3	De uitspraak was onterecht	14
4	De procedure duurde te lang	13
5	Door mij aangedragen argumenten zijn niet voldoende overwogen	22
6	Uitspraak te eenzijdig	2
7	Regelgeving gesch.cie. klopt niet	2
8	Nog geen uitspraak	5
9	Gesch.cie.nam het niet in behandeling	2
10	Wel gelijk gekregen maar een symbolisch bedrag	4
11	Alleen het verweer van de tegenpartij werd aangehoord	0
12	Gesch.cie. nam het probleem niet serieus	9
13	Zaak bleek niet aangesloten bij geschillencommissie	2
14	Uitspraak positief, gesch. cie. en leverancier doen niets	3