

## Bedrijfsprofiel

Het Europees Consumenten Centrum (ECC) is de Nederlandse vestiging in het netwerk van 28 Europese Consumenten Centra, het ECC-net. Het ECC-net is opgezet om in alle landen van de Europese Unie plus Noorwegen en IJsland de consument meer vertrouwen te geven in de Europese markt. Het ECC-netwerk is een initiatief van de Europese Commissie en de verschillende lidstaten. In Nederland wordt het ECC financieel ondersteund door het Ministerie van Veiligheid en Justitie en is het ondergebracht bij het van het [Juridisch Loket](#).

## FAQ

### Wat doet het ECC om het vertrouwen van de consument te vergroten?

Het ECC netwerk doet dit door consumenten in hun eigen taal te informeren over hun rechtspositie als consument in een ander land. Ook adviseert het ECC welke mogelijkheden een consument heeft om zijn klacht op te lossen. Komt de consument er met de ondernemer niet uit, dan kan het ECC de klacht in bemiddeling nemen.

### In welke landen vind ik een Europees Consumenten Centrum?

U vindt een Europees Consumenten Centrum in de volgende landen.

België	Finland	IJsland	Noorwegen	Tsjechië
Bulgarije	Frankrijk	Italië	Polen	Zweden
Cyprus	Griekenland	Letland	Portugal	
Denemarken	Groot-Brittannië	Litouwen	Roemenie	
Duitsland	Hongarije	Malta	Slowakije	
Estland	Ierland	Nederland	Spanje	

### Hoe kan ik het ECC bereiken?

U kunt altijd terecht op onze website [www.eccnl.eu](http://www.eccnl.eu)  
Tijdens kantooruren kunt u ook bellen via 030-2326440.

### Hoe lang duurt het voordat ik antwoord krijg?

Telefonisch kunnen wij u direct te woord staan.

Via de mail krijgt u meestal binnen 3 werkdagen een antwoord. Wij sturen geen ontvangstbevestiging.

### Hoe kan ik een klacht indienen over een buitenlandse ondernemer/verkoper?

Als u de klacht heeft gemeld bij de buitenlandse ondernemer/verkoper en na 4 weken geen reactie heeft ontvangen of bent u niet tot een oplossing gekomen, dan kunt u via het online klachtenformulier op [www.eccnl.eu](http://www.eccnl.eu) een klacht indienen.

### Wat doen jullie met mijn klacht?

Zodra u alle benodigde informatie heeft aangeleverd, sturen wij uw klacht door naar het Europees Consumenten Centrum in het land van de ondernemer. Zij bestuderen de klacht en als deze gegrond is nemen zij contact op met de ondernemer om via bemiddeling tot een oplossing te komen. Als er een geschillencommissie voor handen is, dan kunnen zij de klacht doorgeleiden naar deze geschillencommissie. Het Nederlandse ECC houdt u in uw eigen taal op de hoogte van de voortgang.

### Wat doen jullie met mijn persoonsgegevens?

Lees hiervoor onze privacy statement op [www.eccnl.eu](http://www.eccnl.eu)

**Kunnen jullie mijn recht afdwingen?**

Nee. Voor belangenbehartiging dient u contact op te nemen met uw rechtsbijstandverzekering of een advocaat. Om via de ECC bemiddeling tot een oplossing te komen hebben wij de medewerking nodig van de ondernemer/verkoper.

**Hoe lang gaat de bemiddeling duren?**

Dat is van te voren niet te zeggen. Meestal wordt een zaak binnen 4 tot 6 maanden gesloten. Bij de bemiddeling zijn wij afhankelijk van de medewerking van de ondernemer, alsook de werkdruk van het ECC in het land van de ondernemer.

**Wat zijn de kosten?**

Voor consumenten is de informatie, advisering en bemiddeling gratis.

**Moet ik een andere taal spreken?**

Bij het Nederlandse ECC kunt u in het Nederlands terecht. Bij een ECC in het buitenland kunt u altijd in de Engelse taal terecht. En natuurlijk de taal van het land.

**Hebben jullie een nieuwsbrief?**

Ja, op onze website [www.eccnl.eu](http://www.eccnl.eu) kunt u zich aanmelden voor onze gratis nieuwsbrief. Deze verschijnt 12x per jaar.