nieuws

"Europese consument is weinig mondig"

nieuws

Uit een recent Eurobarometer-onderzoek blijkt dat het consumentenbewustzijn en de consumentenvaardigheden in Europa “zorgwekkend laag” zijn. Minder dan de helft van de ondervraagden voelt zich zeker, deskundig en beschermd als consument. “We moeten hiermee rekening houden”, stelt John Dalli, Europees commissaris voor Consumentenbeleid.

14 APRIL 2011 – LAATST BIJGEWERKT OM 4 APRIL 2020 14:59

Lees meer over:
europa
consument

Uit een recent Eurobarometer-onderzoek blijkt dat het consumentenbewustzijn en de consumentenvaardigheden in Europa “zorgwekkend laag” zijn. Minder dan de helft van de ondervraagden voelt zich zeker, deskundig en beschermd als consument. “We moeten hiermee rekening houden want de markt wordt steeds ingewikkelder met een overdaad aan informatie”, stelt eurocommissaris John Dalli.
Het Eurobarometer-onderzoek werd in 2010 uitgevoerd in 29 landen onder 56.471 consumenten. Daarbij werd gepeild naar de mondigheid van consumenten, meer concreet naar de consumentenvaardigheden, het bewustzijn van consumentenrechten en de assertiviteit van consumenten. Uit de resultaten blijkt dat de mondigheid van Europese consumenten over het algemeen zeer laag is en dat minder dan de helft van de ondervraagden zich zeker, deskundig en beschermd voelt als consument.
Meer dan een vijfde van de respondenten kreeg al eens te maken met een probleem. Hoewel de meeste consumenten daarna hun beklag doen bij de detailhandelaren, ondernemen slechts weinigen verdere actie indien nodig. Vooral lager opgeleiden en ouderen laten het daar vaak bij. De onderzoekers benadrukken daarom het belang aan goede ‘verhaalsmogelijkheden’. “Veel van deze problemen kunnen worden opgelost als we meer methoden voor alternatieve geschillenbeslechting beschikbaar hebben.”

Wat rekenvaardigheid betreft, faalde 65 procent van de ondervraagden. Zij ondervinden problemen bij het maken van dagelijkse berekeningen. Ook op financiële vaardigheden en kennis over informatielogo's en consumentenorganisaties scoorden de respondenten slecht. Zo was 20 procent niet in staat om bij aankoop van een televisie te kiezen voor de goedkoopste optie en herkende slechts 2 procent de vijf gangbare informatielogo's van de overheid.
Ten slotte was de meerderheid van de consumenten zich niet bewust van hun rechten, zoals het recht op reparatie, vervanging of vergoeding van een ondeugdelijk product binnen achttien maanden na aankoop of het recht om een online gesloten contract voor een financiële dienst binnen veertien dagen te annuleren.
Ondanks de slechte resultaten, zijn de onderzoekers ervan overtuigd dat er vele mogelijkheden bestaan om consumenten meer mondig te maken. Internet en media spelen daarbij een belangrijke rol, omdat meer dan 38 procent van de consumenten op internet producten vergelijkt en omdat media de burgers rechtstreeks bereiken.
"Uit deze zorgwekkende resultaten blijkt dat een aanzienlijk aantal consumenten potentieel kwetsbaar is voor fraude, oplichterij en verkoop onder druk", stelt John Dalli, Europees commissaris voor Consumentenbeleid. "Consumenten weten niet dat ze op een beslissing kunnen terugkomen en maken niet gemakkelijk keuzes. Daar ondervinden niet alleen zijzelf nadeel van, maar ook innovatieve, eerlijke bedrijven die willen groeien worden hierdoor geschaad. Wij moeten als beleidsmakers met deze resultaten rekening houden als we consumenten willen helpen in een markt die steeds ingewikkelder wordt met een overdaad aan informatie."

VILT vzw
Bd Simon Bolivar 17
1000 Bruxelles

Contact
M • info@vilt.be

Volg ons op:
screenreader.visit us on our facebook page: https://www.facebook.com/vilt.nieuws/

screenreader.visit us on our linkedin page: https://www.linkedin.com/company/vilt-vzw/
screenreader.visit us on our instagram page: https://www.instagram.com/vilt.nieuws
screenreader.visit us on our x page: https://x.com/vilt_nieuws
screenreader.visit us on our bluesky page: https://bsky.app/profile/viltnieuws.bsky.social

---

© 2026 VILT vzw, all rights reserved |
Privacy policy
Copyright
Cookie Policy
Cookie instellingen aanpassen

Crafted by Brigada