

16 jul 2021 -17:54

Hoort bij [Ministerraad van 16 juli 2021](#)

## Implementatie van een uniek digitaal consumentenplatform

De ministerraad neemt op voorstel van minister van Economie Pierre-Yves Dermagne en staatssecretaris voor Consumentenbescherming Eva De Bleeker akte van het voorstel om een uniek digitaal consumentenplatform op te zetten (ConsumerConnect).

Het voorstel bestaat in de oprichting van een centraal platform (uniek loket) voor de (digitale) dienstverlening in verband met consumentenbescherming. De bedoeling van dit unieke platform is om alle informatie duidelijk te bundelen voor de consument en een uniek loket op te richten voor klachten en meldingen door de verschillende bevoegde federale instanties met elkaar in verbinding te stellen.

Alle Belgische consumenten kunnen op dit platform terecht voor de volgende dienstverlening:

- informatie verkrijgen over consumentenbescherming, -rechten en -plichten (bv. garantie, reizen, car-pass, verzekeringen, consumentenbedrog, veiligheid)
- vragen over consumentenbescherming indienen en die opvolgen tot de bevoegde dienst of administratie hierop een adequaat antwoord geeft
- eenvoudiger meldingen of klachten indienen over consumentenbescherming, -rechten en -plichten. Klachten zullen indien nodig rechtstreeks overgemaakt worden aan het parket, de Economische Inspectie of andere inspectiediensten

De ministerraad stemt in met de lancering van een overheidsopdracht voor de haalbaarheidsstudie wanneer deze middelen vrijgemaakt worden bij begrotingsopmaak en vervolgens van een tweede overheidsopdracht voor de begeleiding van de verdere uitvoering van het project, beide volgens de gunningsprocedure met onderhandeling.

Gepubliceerd door FOD Kanselarij van de Eerste Minister - algemene directie Externe Communicatie

Pierre-Yves Dermagne, vice-eersteminister en minister van  
Economie en Werk  
Hertogstraat 61  
1000 Brussel  
België  
+32 2 207 16 00  
<https://dermagne.belgium.be>  
[contact@dermagne.fed.be](mailto:contact@dermagne.fed.be)

Laurens Teerlinck  
Woordvoerder (NL)  
+32 484 68 12 59  
[laurens.teerlinck@dermagne.fed.be](mailto:laurens.teerlinck@dermagne.fed.be)

Nicolas Gillard  
Woordvoerder (FR)  
+32 476 20 37 84  
[nicolas.gillard@dermagne.fed.be](mailto:nicolas.gillard@dermagne.fed.be)

Eva De Bleeker, staatssecretaris voor Begroting en  
Consumentenbescherming  
Finance Tower  
Kruidtuinlaan 50 - 6de verdieping  
1000 Brussel  
België  
+32 2 792 99 06  
<https://debleeker.belgium.be>  
[info.debleeker@just.fgov.be](mailto:info.debleeker@just.fgov.be)

Bavo De Mol  
Woordvoerder  
+32 476 60 08 91  
[bavo.demol@just.fgov.be](mailto:bavo.demol@just.fgov.be)