

**RVV 459**

**RAAD VOOR HET VERBRUIK**

**ADVIES**

over een ontwerp van gedragscode met betrekking tot elektronische facturatie

Brussel, 17 januari 2013

## SAMENVATTING

**De Raad** heeft dit ontwerp van gedragscode op het vlak van elektronische facturatie grondig bestudeerd. **Hij** juicht een dergelijk initiatief toe, dat in se voor alle sectoren gunstig en positief kan zijn.

**De Raad** is van mening dat de gedragscode in wezen beschouwd mag worden als een goed werkkader, maar dat deze qua vorm vatbaar is voor verbetering. **De Raad** betreurt immers dat er nog veel schaduwgebieden zijn, waar veel ruimte voor interpretatie gelaten wordt.

Daarom stelt **de Raad** voor om in de eerstkomende maanden een herevaluatie te maken en daarin de aan- en opmerkingen van alle sectoren mee in overweging te nemen.

De Raad voor het Verbruik, die op eigen initiatief een advies uitbrengt over een ontwerp van gedragscode met betrekking tot elektronische facturatie, is op 16 januari 2012 in plenaire vergadering bijeengekomen onder het voorzitterschap van de heer Robert Geurts, en heeft huidig advies goedgekeurd.

De Raad voor het Verbruik heeft de voorzitter verzocht dit advies over te maken aan de Minister van Administratieve Vereenvoudiging en aan de Minister van Economie en Consumenten.

## **ADVIES**

De Raad voor het Verbruik,

Gelet op het eigen initiatief van de Raad om een advies uit te brengen over een ontwerp van gedragscode met betrekking tot elektronische facturatie;

Gelet op de beslissing van het Dagelijks Bestuur van de Raad van 22 november 2012;

Gelet op de wet van 17 december 2012 tot wijziging van het Wetboek van de belasting over de toegevoegde waarde;

Gelet op de werkzaamheden van het Belgisch “e-invoicing” Forum;

Gelet op het ontwerp van gedragscode met betrekking tot elektronische facturatie;

Gelet op de werkzaamheden van de Commissie “Handelspraktijken”, voorgezeten door de heer Van Oldeneel (Assuralia) tijdens haar vergadering van 5 december 2012;

Gelet op de deelname aan de werkzaamheden van de volgende leden van de Raad : Mevrouw Maus (UCM) en de heer Van Oldeneel (Assuralia) ;

Gelet op de deelname aan de werkzaamheden van de volgende deskundigen: de dames Bovy (Test-Aankoop), Caminiti (OIVO), Dammekens (VBO), Demellenne (Febelfin), Geyduschek (Dienst Administratieve Vereenvoudiging), Lebbe (NSZ) en de heren De Koning (OIVO) en Cloots (Unizo);

Gelet op het ontwerpadvies opgesteld door de dames Caminiti (OIVO) en Dammekens (VBO);

**BRENGT HET VOLGENDE ADVIES UIT:**

## I. Inleiding

Tijdens zijn vergadering van 22 november 2012 kreeg de Raad voor het Verbruik van zijn Bureau de opdracht om een advies over te maken betreffende een ontwerp van gedragscode op het vlak van elektronische facturatie.

Deze gedragscode werd opgemaakt door het Belgisch forum e-invoicing en gecoördineerd door de Dienst voor Administratieve Vereenvoudiging (DAV). Het Belgisch forum e-invoicing is samengesteld uit verschillende stakeholders (softwareleveranciers, bedrijven, economische beroepen, experts en overheid) en heeft tot doel de invoering van elektronische facturatie bij bedrijven en overheidsdiensten aan te moedigen. Het streefdoel is om aan 50% elektronische facturen te komen in 2020.

Daarnaast werd op 17 december 2012 de wet houdende de wijziging van de Wet op de belasting op de toegevoegde waarde aangenomen. Deze trad in werking op 1 januari 2013. Deze wet voorziet onder andere de gelijkstelling tussen de elektronische en de papieren factuur (zowel op commercieel, juridisch als fiscaal niveau). De code, die op vrijwillige basis voorgesteld wordt, gaat niettemin een stuk verder door een duidelijk en veilig kader voor de elektronische facturatie op te zetten.

## II. Opmerkingen

### A. Algemene opmerkingen

**De Raad** juicht een dergelijk initiatief toe, dat in se voor alle sectoren gunstig en positief is. Het elektronisch factureren laat immers toe om de bedrijfskosten te verminderen, maar heeft ook een milieu-impact. Ook voor de consumenten biedt elektronische facturatie voordelen (minder papier, de mogelijkheid om zelf te kiezen hoe je een factuur bewaart,...).

**De Raad** vindt dat deze gedragscode in wezen beschouwd kan worden als een goed werkkader, dat qua vorm evenwel nog verbeterd zou moeten worden. **De Raad** betreurt immers dat er veel schaduwgebieden blijven, waar nogal wat ruimte voor interpretatie gelaten wordt. **Hij** stelt zich bijgevolg ook vragen over de juridische veiligheid, te meer daar de code volgens de DAV al door meerdere partijen ondertekend werd.

### B. Specifieke opmerkingen

#### 1. **Kosteloosheid**

**De Raad** vindt dit positief en heeft geen opmerkingen.

#### 2. **Eerbied voor de keuze van de consument**

Wat de inhoud betreft, laat **de Raad** opmerken dat de weerhouden *opt-out* formule op een aantal bezwaren kan stuiten, maar dat deze formule ook een aantal zaken ten goede met zich meebrengt: de kennisgeving, de vereiste van dubbele bevestiging, ...

Anderzijds betwijfelt **de Raad** of deze gedragscode uitvoerbaar is door de kleine, zelfstandige ondernemingen die niet steeds vertrouwd zijn met de nieuwe technologieën en bij wie de te zwaar bevonden administratieve stappen een ontmoedigend effect dreigen te hebben. **De Raad** benadrukt bovendien het feit dat er voor de KMO's en kleine zelfstandigen echt een rol weggelegd is bij het invoeren van de elektronische facturatie en voor het halen van het streefcijfer dat de DAV voorstelt, met name 50% elektronische facturen in 2020.

Wat de vorm betreft, is **de Raad** van mening dat dit artikel niet nauwkeurig genoeg is en niet ver genoeg gaat.

Ten eerste zegt dit artikel niet welke informatie verstrekt moet worden. **De Raad** vindt dat het – om elke mogelijke discussie achteraf te vermijden – raadzaam zou zijn om een opsomming te geven van de gegevens die verplicht op de verstuurd documenten moeten staan. Bovendien is het van primordiaal belang dat gewaarborgd wordt dat de klant echt op de hoogte gebracht werd en dat de verwittiging niet verloren gegaan is tussen andere zaken of enkel in hele kleine lettertjes of in een voetnoot terug te vinden is.

Ten tweede is **de Raad** ontevreden over de formulering van artikel 2, § 3, waar staat dat *"de leverancier die beslist om van facturatiwijze (elektronisch/papier) te veranderen, dient de consument minstens twee keer op de hoogte te brengen (via alle gebruikelijke kanalen) vóór de wijziging en hem de nodige informatie te verschaffen om het elektronisch kanaal te gebruiken (gebruikswijze, gratis ondersteuning enz.)"*

Eenzijds gaat dit artikel enkel over de omschakeling van de papieren naar de elektronische factuur.

Anderzijds beklemtoont **de Raad** dat de kennisgeving uit dit artikel al bij de aanvang (en niet pas achteraf) absoluut noodzakelijk is opdat de klant met kennis van zaken zijn keuze zou kunnen maken. **Hij** acht het bijgevolg raadzaam om de fasen/momenten vast te leggen waarop de verplichte informatie aan de klant verstrekt moet worden (voordat, terwijl of nadat de klant voor een bepaalde optie kiest, ...).

**De Raad** stelt tevens voor om de formulering "via alle gebruikelijke kanalen" te vervangen door "via de algemene communicatiemiddelen".

Tenslotte zijn de **vertegenwoordigers van de productie, de distributie en de middenstand** niet overtuigd van het nut van de consumenten "minstens twee keer op de hoogte te brengen". Zij menen dat de consument er vooral baat bij heeft om (minstens één keer) duidelijk op de hoogte gebracht te worden.

Ten derde stelt **de Raad** vast dat de gedragscode een ruime keuze uit communicatiekanalen laat, zowel voor de consument (art. 2, §2) als voor de ondernemingen (art. 2, §3) : papier, telefoon, mail, website, ... **De Raad** vindt het op dat punt een heel soepele beschikking, maar vestigt toch de aandacht op het feit dat de betrokkene met een contact per telefoon of per gewone post achteraf geen bewijs meer in handen heeft dat de informatie wel degelijk verstuurd werd.

Daarenboven merken **de vertegenwoordigers van de productie, de distributie en de middenstand** op dat er een onevenwicht bestaat tussen enerzijds de verplichtingen van een leverancier die de facturatiwijze verandert – de consument moet minstens twee keer op de hoogte gebracht worden – en anderzijds de verplichtingen van de consument die de facturatiwijze

verandert – de consument kan zijn keuze op elk moment *zonder voorafgaande kennisgeving* wijzigen (art.2, §2). Dit onevenwicht zou weggewerkt moeten worden. Opdat de leverancier op de hoogte zou zijn van de bedoeling van de consument om van facturatiwijze te veranderen, dient de consument hem hiervan immers ten minste mondeling in kennis gesteld te hebben.

**De Raad** merkt hierbij op dat het niet realistisch is om geen termijn te voorzien voor de overgang van papieren facturatie naar elektronische facturatie (en omgekeerd).

**De vertegenwoordigers van de productie, de distributie en de middenstand** stellen in dit kader een maximale overgangstermijn van één maand voor.

Ten vierde stelt **de Raad** zich vragen bij de afschaffing van de achterstalboetes in geval van het niet betalen van de eerste factuur na de overschakeling van papieren naar elektronische facturen, terwijl de klant toch tot tweemaal toe verwittigd werd van die verandering. Als oplossing stelt **de Raad** voor om de laatste zin van artikel 2, §3 te schrappen.

Ten vijfde stelt **de Raad** voor om in de laatste paragraaf van artikel 2 uitdrukkelijk op te nemen dat wanneer de consument, met het oog op elektronische facturatie, een e-mailadres aan het betreffende bedrijf meedeelt, het bedrijf ervan uit mag gaan dat de consument hiervan ook gebruik maakt.

In dezelfde laatste paragraaf van artikel 2 is het niet duidelijk wat men bedoelt met "*De leverancier verbindt zich ertoe de facturatiwijze niet eenzijdig te wijzigen, ook niet in geval van betaalachterstand*". Op basis van de toelichting van de DAV begrijpt **de Raad** dat men hiermee **niet** bedoelt dat de leverancier in geval van laattijdige betaling geen papieren herinneringsfactuur mag sturen (zie ook art. 5, §4). Ook indien de consument zelf aangeeft dat hij het e-mailadres dat hij opgaf niet langer gebruikt of kan gebruiken, kan de leverancier niet verplicht worden om de elektronische facturen naar dit adres te blijven sturen. Bij gebrek aan een ander gekend elektronisch communicatiemiddel zal de leverancier in kwestie zich immers verplicht zien om de facturen tot nader order opnieuw op papier te sturen. Het verdient dan ook aanbeveling de tekst in die zin te verduidelijken.

Tenslotte merkt **de Raad** bij deze laatste paragraaf op dat, op de regel dat de leverancier de facturatiwijze niet eenzijdig mag wijzigen, een uitzondering voorzien zou moeten worden voor het geval van *overmacht*. Het gaat hier meer bepaald om de situatie waar een leverancier, om redenen buiten zijn wil, de elektronische facturatie niet langer zou kunnen ondersteunen. In geval van overmacht, dringt **de Raad** er op aan om deze informatie ook aan de consument mee te delen.

### 3. Gelijkwaardigheid

**De Raad** vraagt zich af of de tweede paragraaf van artikel 3 enig nut heeft nu het wetsontwerp tot wijziging van het Wetboek van de belasting over de toegevoegde waarde voorziet in de gelijkschakeling tussen de elektronische en de papieren factuur (zowel op commercieel, juridisch als fiscaal niveau). **De Raad** stelt daarom voor om artikel 3, tweede paragraaf te schrappen.

### 4. Systematische informatie

Wat de vorm betreft, heeft **de Raad** dezelfde opmerkingen als voor artikel 2. Hij betreurt het gebrek aan duidelijkheid en details. De term '*systematisch*' wordt te vaag bevonden en de

verplichte gegevens alsook de wijze(n) van verzenden worden niet opgesomd. Het is ook niet duidelijk of een elektronische applicatie die de consument toelaat zelf te allen tijde online zijn status te consulteren, aan de gestelde voorwaarden voldoet.

Meer concreet stelt **de Raad** zich de vraag of de verwijzing in artikel 4, §2 naar “(voor al zijn facturen)” betrekking heeft op alle facturen tussen de consument en het bedrijf in kwestie, dan wel op alle facturen tussen beide in het kader van een specifiek contract.

Met betrekking tot dezelfde paragraaf, geven **de vertegenwoordigers van de productie, de distributie en de middenstand** aan dat in het geval van domiciliëring er in vele gevallen maar één factuur per jaar wordt uitgeschreven.

In de laatste paragraaf wordt voorzien dat de leverancier zich ertoe verbindt om adreswijzigingen binnen de tien kalenderdagen vanaf de datum van “de verzending” te versturen. Met “verzending” bedoelt men vermoedelijk de kennisgeving van de adreswijziging. De tekst is op dit punt echter niet duidelijk.

## 5. Betaling

Wat de vorm betreft, vindt **de Raad** dat de beschikking “indien de factuur niet op de opgelegde datum werd betaald, verbindt de leverancier zich ertoe de consument een papieren herinneringsfactuur te bezorgen alvorens hij de consument vervolgt, wat extra kosten voor deze laatste met zich zou meebrengen” niet duidelijk is. Men zou hieruit kunnen afleiden dat de verzending van een herinnering op papier gratis dient te zijn, terwijl de consument zelf uitdrukkelijk voor elektronische facturatie heeft gekozen. **De Raad** begrijpt evenwel dat de doelstelling van deze bepaling er louter in bestaat van de bedrijven te vragen dat zij, in geval van elektronische facturatie, eerst een papieren ingebrekestelling sturen vooraleer verdere gerechtelijke stappen tegen de consument te ondernemen.

**De vertegenwoordigers van de productie, de distributie en de middenstand** menen dat dit echter niet wegneemt dat de elektronisch verzonden factuur als factuur geldt zodat vanaf de eerste elektronische aanmaning interesten en een schadebeding aangerekend kunnen worden.

Wat de inhoud betreft vraagt **de Raad**, met het oog op de rechtszekerheid van de partijen, verduidelijking m.b.t. de betekenis van de zinsnede “verbindt de leverancier zich ertoe de betalingstransactie van de factuur te vereenvoudigen”. Het is immers niet duidelijk wat er precies met “vereenvoudigen” wordt bedoeld.

Tenslotte stellen de **vertegenwoordigers van de productie, de distributie en de middenstand** voor om in de derde paragraaf van artikel 5 de vermelding “op elke betalingstermijn” te vervangen door “periodiek”. Op die manier is deze bepaling aangepast aan de werkwijze in alle sectoren.

## 6. Terbeschikkingstelling

**De Raad** benadrukt dat het van primordiaal belang is dat de consument gewezen wordt op de noodzaak om de ontvangen facturen op te slaan, indien nodig zelfs op meerdere dragers.

Wat de inhoud betreft, onderlijnen **de vertegenwoordigers van de consumenten** dat de 24 maanden bewaartijd als een minimum beschouwd moeten worden maar tevens te kort is vanuit fiscaal en boekhoudkundig oogpunt of als verjaringstermijn.

**De vertegenwoordigers van de productie, de distributie en de middenstand** zijn daarentegen van oordeel dat de plicht om deze documenten 24 maanden voor de consument te bewaren, disproportionele kosten voor de ondernemingen met zich mee zou brengen. Zij pleiten daarom voor een maximale bewaartermijn van 12 maanden.

## 7. Varia

Wat de inhoud betreft, vinden **de vertegenwoordigers van de consumenten** het vreemd dat de online betwisting van de facturen door de consumenten niet in de gedragscode aan bod komt en dat enkel de gebruikelijke betwistingsmiddelen van toepassing blijven. Een mogelijkheid voor een online betwisting, die zowel tijd- als geldwinst voor de klant inhoudt, zou geboden moeten worden wanneer de consument voor de online factuur opteert.

**De vertegenwoordigers van de productie, de distributie en de middenstand** vestigen de aandacht op het feit dat het creëren van een online betwistingsmodule een grote investering vergt.

Wat de vorm betreft, vindt **de Raad**, hoewel iedereen verondersteld wordt de wet te kennen (in casu artikel 89 van de wet van 6 april 2010 betreffende de marktpraktijken en de bescherming van de consument), de onduidelijkheid rond de soorten sancties die de FOD Economie kan opleggen betreurenswaardig en is **hij** ontevreden over het gebruik van termen zoals '*straffen*' en '*klacht*'.

**De Raad** stelt daarom voor om uitdrukkelijk naar artikel 89 van de de wet van 6 april 2010 betreffende de marktpraktijken en de bescherming van de consument en de daarin vervatte vereisten te verwijzen.

**De Raad** betreurt ten slotte dat **hij** niet geraadpleegd werd bij het opmaken van de voor advies voorgelegde gedragscode. **Hij** beklemtoont nogmaals het belang van de inbreng van alle verschillende betrokken partijen.

Om al die redenen stelt **de Raad** voor dat er in de komende maanden een re-evaluatie wordt gemaakt, zodat met de aan- en opmerkingen van alle sectoren rekening gehouden kan worden.



**LEDEN EN WAARNEMERS AANWEZIG**  
**OP DE PLENAIRE VERGADERING**  
**VAN DE**  
**RAAD VOOR HET VERBRUIK VAN 17 JANUARI 2013**  
**VOORGEZETEN DOOR DE HEER ROBERT GEURTS**

**1. Vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties**

De heer DE BIE	(Test-Aankoop)
De heer DUCART	(Test-Aankoop)
De heer STORME	(ABVV)
Mevrouw TECCHIATO	(Cristel. Mut.)

**2. Vertegenwoordigers van de productieorganisaties**

De heer T'JAMPENS	(Febelfin)
De heer van OLDENEEL tot OLDENZEEL	(Assuralia)
Mevrouw VERANNEMAN	(Essencia)
De heer WALSCHOT	(Agoria)

**3. Vertegenwoordiger van de distributieorganisaties**

De heer de LAMINNE de BEX	(Comeos)
---------------------------	----------

**4. Vertegenwoordiger van de middenstand**

Mevrouw LEBBE	(NSZ)
---------------	-------

**5. Waarnemers**

Mevrouw CAMINITI (OIVO)  
De heer CLOOTS (Unizo)  
Mevrouw DAMMEKENS (VBO)  
De heer DE KONING (OIVO)  
Mevrouw VAN TIGGELEN (Detic)