

## Guidelines

Contractuele bedingen in de overeenkomsten voor  
huishoudhulp die dienstencheque-ondernemingen aan de  
consument aanbieden

## Inhoud

Inleiding.....	3
1. Clausules met betrekking tot de prijs en het voorwerp.....	4
1.1. Duidelijke mededeling bij de 'tekoopaanbieding' van eventuele bijkomende kosten die verschuldigd zijn.....	4
1.2. Bijkomende kosten te betalen via domiciliëring: uitdrukkelijke instemming van de betaler vereist.....	4
1.3. De dienstencheque-ondernemingen verplichten dat poetsmaterialen/-producten door de consument aangekocht en ter beschikking gesteld worden.....	4
2. Afwezigheidsregeling.....	4
3. Aansprakelijkheidsbeperkingen door dienstencheque-ondernemingen.....	5
3.1. Limieten aan aansprakelijkheidsbeperking.....	5
3.2. Assimilatie aansprakelijkheid – goedkeuring door verzekeraar.....	5
3.3. Franchiseregeling bij schade aan goederen.....	5
3.4. Regeling inzake sleutels.....	6
4. Schadebedingen.....	6
5. Wat zijn de sancties in geval van inbreuk?.....	7

## Inleiding

De FOD Economie ontvangt klachten met betrekking tot de overeenkomsten die afgesloten zijn tussen een dienstencheque-onderneming en haar privégebruikers (particulieren). Sommige contractuele bedingen kunnen problemen opleveren en als onrechtmatig beschouwd worden, en dus als inbreuken worden vastgesteld door de Algemene Directie Economische Inspectie.

Dit thema werd ook door de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen behandeld, die in juli 2015 een advies uitgaf.

Met de gewestelijke overheden – die na de 6<sup>e</sup> staatshervorming bevoegd zijn op het gebied van dienstencheques – werd er besloten om guidelines te ontwikkelen om de ondernemingen van de sector te kunnen wijzen op wat al dan niet aanvaardbaar is ten opzichte van de economische reglementering.

De wettelijke regeling inzake onrechtmatige bedingen komt er eigenlijk op neer dat contracten transparant moeten zijn<sup>1</sup> en geen kennelijk onevenwichtige bedingen in het nadeel van de consument mogen bevatten<sup>2</sup>.

**Transparantie** is niet enkel een kwestie van begrijpelijke formulering, maar ook van duidelijkheid in de algemene opmaak van de voorwaarden: verschillende hypothesen mogen bijvoorbeeld niet in één artikel door mekaar behandeld worden, en belangrijke clausules, bijvoorbeeld met betrekking tot de prijsbepaling en de aansprakelijkheidsbeperkingen, moeten duidelijk naar voor komen zodat een consument of gebruiker van dienstencheques weet waaraan hij zich mag verwachten.

Het **onrechtmatige karakter** moet altijd worden geëvalueerd, rekening houdend met de aard van de dienstverstrekking (met uitzondering van verboden bedingen die op de “zwarte lijst” voorkomen en in alle omstandigheden onrechtmatige bedingen uitmaken<sup>3</sup>).

Deze guidelines concentreren zich op vier aandachtspunten:

- clausules met betrekking tot de prijs en het voorwerp;
- afwezigheidsregeling;
- aansprakelijkheidsbeperkingen door dienstencheque-ondernemingen;
- schadebedingen.

*De hoven en rechtbanken behouden steeds hun soevereine beoordelingsbevoegdheid over de aanbevelingen, standpunten en andere informatie in deze guidelines. Dit betekent dat hoven en rechtbanken in een juridisch geschil kunnen afwijken van de inhoud van deze guidelines.*

*Deze guidelines hebben een evolutief karakter en kunnen dus op elk moment worden bijgewerkt.*

---

<sup>1</sup> Artikel VI.37, § 1 van het [Wetboek van Economisch Recht](#), hierna WER.

<sup>2</sup> Art. I.8, 22° en VI.82 e.v. WER.

<sup>3</sup> Art. VI.83 WER.

# 1. Clausules met betrekking tot de prijs en het voorwerp

## 1.1. Duidelijke mededeling bij de ‘tekoopaanbieding’ van eventuele bijkomende kosten die verschuldigd zijn

Naast de betaling per dienstencheque voor elk gepresteerd uur, wordt vastgesteld dat bepaalde dienstencheque-ondernemingen ook allerlei bijkomende kosten aanrekenen (bijvoorbeeld administratieve kosten, die de particulier jaarlijks of driemaandelijks moet betalen, verplaatsingskosten per maand).

Dit betreft een essentieel element voor de particulier bij zijn beslissing om al dan niet op een bepaalde onderneming een beroep te doen. Deze bijkomende kosten moeten dan ook **duidelijk** worden medegedeeld, en dit kan niet enkel via een clausule in de algemene voorwaarden, maar moet **ook** duidelijk bij het “aanbod” naar voor komen.<sup>4</sup>

De consument mag bovendien niet misleid worden over de prijs of de manier waarop de prijs berekend wordt.<sup>5</sup>

## 1.2. Bijkomende kosten te betalen via domiciliëring: uitdrukkelijke instemming van de betaler vereist

Bepaalde dienstencheque-ondernemingen verhalen die bijkomende kosten **via een domiciliëring**. Hiervoor is een **uitdrukkelijke, aparte instemming** nodig.<sup>6</sup> Bovendien moet een dergelijke domiciliëring altijd kunnen worden opgezegd.<sup>7</sup>

Weigert een consument domiciliëring, dan mag de prijs omwille van die weigering niet worden verhoogd.<sup>8</sup>

## 1.3. De dienstencheque-ondernemingen verplichten dat poetsmaterialen/-producten door de consument aangekocht en ter beschikking gesteld worden

Men kan zich voorstellen dat de klant de producten en materialen ter beschikking stelt. Er wordt vanuit gegaan dat de werknemer van de dienstencheque-onderneming over de nodige algemene kennis beschikt om te weten wat hij kan gebruiken. **Als specifieke producten of instructies vereist zijn**, moet dat in het contract vastgesteld zijn. Als dat inderdaad zo is, informeert de onderneming de consument dat hij verantwoordelijk is (bv. verplichting die voortvloeit uit de algemene voorwaarden) om na te gaan of de huishoudhulp in staat is om het specifiek door hem vereiste product correct te gebruiken.

# 2. Afwezigheidsregeling

Bij de afwezigheidsregeling moet een onderscheid gemaakt worden tussen de langere planning (**voorzienbare of voorzienbare afwezigheden**), waarvoor het **best een planningsfiche opgemaakt wordt**, en de gevallen van **onvoorzienbare afwezigheid**, zowel langs de kant van de particulier als van de huishoudhulp.

---

<sup>4</sup> Art. VI.2, 3° en VI.4 WER.

<sup>5</sup> Art. VI.97, 4° WER.

<sup>6</sup> Art. VII.33, § 2, WER.

<sup>7</sup> Art. VII.33, § 4, eerste lid WER.

<sup>8</sup> Art. VI.83, 32 WER.

Voor de lange perioden van afwezigheid, zijn clausules die de consument het hele jaar door verplichten tot afname van de prestaties, onrechtmatig. Er moet met vakantieperiodes rekening gehouden worden. Ofwel mag deze vakantieperiode van de particulier (en eventueel ook van de huishoudhulp) in de planningsfiche voorzien worden, ofwel, bij gebreke daaraan, moet hieromtrent een mogelijkheid via kennisgeving **binnen een redelijke termijn** vooraf voorzien worden.

Voor de **niet vooraf te voorziene afwezigheden** moet aanvaard worden dat er zich ook in hoofde van de particulier onvoorziene omstandigheden kunnen voordoen waardoor de huishoudhulp zijn/haar werk niet kan uitvoeren. Het gaat hierbij veelal om gevallen van overmacht (ziekte, niet voorziene afwezigheid), waarbij de **termijn voor kennisgeving kort moet blijven en dient te beantwoorden aan wat bepaald wordt ingeval de huishoudhulp niet kan komen opdagen. Te lange kennisgevingstermijnen zijn onrechtmatig, gelet op het “onvoorziebare” karakter.** Wel mogen, teneinde misbruiken te beperken, er maxima qua dagen bedongen worden.

### 3. Aansprakelijkheidsbeperkingen door dienstencheque-ondernemingen

#### 3.1. Limieten aan aansprakelijkheidsbeperking

Een dienstencheque-onderneming kan haar aansprakelijkheid wel beperken, maar nooit uitsluiten of ongepast beperken. **Ze kan haar aansprakelijkheid** voor opzet, zware fout, of het niet-uitvoeren van haar voornaamste verbintenissen **nooit uitsluiten**.

Deze belangrijkste verbintenissen zijn:

- op de afgesproken tijdstippen aanwezig zijn;
- huishoudhulp van redelijke kwaliteit verstrekken;
- zich als onderneming zo goed als mogelijk (bv. beheer van afwezig personeel ...) organiseren om vraag en aanbod op elkaar af te stemmen.

Het verstrekken van huishoudhulp van de nodige kwaliteit kan subjectief lijken, maar in ieder geval moet er ook in een procedure tot vervanging voorzien worden bij **manifeste** ontoereikendheid van de prestaties, of ook als de huishoudhulp **meerdere keren niet aanwezig is en niet in vervanging voorzien was**, uiteraard met inachtneming van de omstandigheden (bv. discriminatieverbod).

#### 3.2. Assimilatie aansprakelijkheid – goedkeuring door verzekeraar

Vastgesteld werd dat de aansprakelijkheid van de dienstencheque-onderneming volledig gekoppeld werd aan enerzijds de beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor het niet-correct uitvoeren van de prestaties, en anderzijds de aansprakelijkheidsverzekering voor verlies, diefstal, schade aan goederen.

Een **koppeling** van de aansprakelijkheid van de dienstencheque-onderneming aan de al dan niet goedkeuring door de verzekeringsmaatschappij is sowieso onrechtmatig.

#### 3.3. Franchiseregeling bij schade aan goederen

In geval van schade bij de gebruiker geldt er doorgaans een franchise (zie vorig punt) in gevolge de verzekering aangaan voor dergelijke risico's. Nu bedraagt deze bij het merendeel van de contracten 250 euro.

**Nagegaan moet worden of die franchise, gelet op de gemiddelde schade per schadegeval, niet tot gevolg zou hebben dat de consument de facto geen enkel verhaal zou hebben bij schade aan goederen.** Indien dit wel zo zou zijn, gaat het om een onrechtmatig beding.

### 3.4. Regeling inzake sleutels

Vastgesteld werd dat in veel contracten bedongen werd dat de regeling van de sleutels een zaak tussen huishoudhulp en eigenaar betrof en dat de onderneming geen enkele aansprakelijkheid kon hebben ter zake.

Het ter beschikking stellen van een sleutel is een **bewaargeving**. Minstens moet een **overeenkomst** hierover opgemaakt worden. Voor bewaargeving geldt een restitutieplichting, en bedingen die alle aansprakelijkheid voor verlies of diefstal van de sleutel op de particulier zouden leggen, zijn onrechtmatig. Als de werknemer een fout begaat, draagt de werkgever er bovendien de verantwoordelijkheid van tegenover de consument.<sup>9</sup>

## 4. Schadebedingen

Een vierde aandachtspunt betreft tenslotte de schadebedingen (d.w.z. de bedingen die bepalen wat een partij moet betalen indien zij haar verplichtingen niet nakomt).

Schadebedingen in overeenkomsten gesloten tussen ondernemingen en consumenten moeten **“wederkerig en gelijkwaardig”** zijn.<sup>10</sup> Dit wil zeggen dat tegenover de verbintenis van de particulier om bijvoorbeeld tijdig te betalen, er ook een schadevergoeding moet bedongen worden voor de niet-nakoming van een van de verbintenissen van de dienstencheque-ondernemingen (dus bijvoorbeeld meerdere keren niet komen opdagen op het afgesproken tijdstip zonder enige verwittiging, poetshulp die duidelijk niet aan een minimale te verwachten kwaliteit voldoet). Schadebedingen die hieraan niet beantwoorden, zijn onrechtmatig en bijgevolg nietig.<sup>11</sup>

Ten tweede mogen schadebedingen **niet te hoog liggen**. Sinds 1 september 2023 gelden in dit opzicht meer specifieke regels dan voorheen<sup>12</sup>. In geval van laattijdige betaling door de consument, kan de onderneming immers alleen verwijlinteressen en/of een forfaitaire schadevergoeding eisen binnen duidelijk wettelijk vastgestelde grenzen.

*Verwijlinteressen*: moeten de verwijlinteressen van de schuld dekken. Ze worden berekend op de resterende te betalende som en mogen de referentierentevoet verhoogd met 8% niet overschrijden<sup>13</sup>. De maximale huidige interestvoet die gevraagd kan worden – met inbegrip van een verhoging van 8% – is te vinden op de [website van de FOD Financiën](#) (“wettelijke rentevoet voor betalingsachterstand bij handelstransacties”). Voor het tweede semester 2023 is de maximale interestvoet 12%.

*Forfaitaire vergoeding*: moet de minnelijke incassokosten dekken van de onderneming (bv. administratiekosten, kosten van ingebrekestelling, enz.). De onderneming kan een dergelijke vergoeding eisen op voorwaarde dat ze die uitdrukkelijk heeft voorzien (normaliter in haar algemene voorwaarden). De maximale bedragen die de onderneming kan opeisen, zijn de volgende:

- Als het verschuldigde bedrag kleiner of gelijk is aan 150 € : € 20;
- Als het verschuldigde bedrag tussen 150,01 € en 500 € ligt ; 30 € + 10 % van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 150,01 € ;
- Als het verschuldigde bedrag groter is dan 500 € : 65 € + 5 % van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500 €, met een maximum van 2.000 €.

<sup>9</sup> Art. 1384 van het Burgerlijk Wetboek.

<sup>10</sup> Art. VI.83, 17° WER.

<sup>11</sup> Art. VI.84, § 1, WER.

<sup>12</sup> Zie Boek XIX WER, waarvan de regels van toepassing zijn op overeenkomsten die op of na 1 september 2023 zijn gesloten. Vanaf 1 december 2023 zijn die regels ook van toepassing op elke schuld die opeisbaar wordt en onbetaald blijft vanaf 1 december 2023, zelfs als de schuld is ontstaan uit een overeenkomst die vóór 1 september 2023 is afgesloten.

<sup>13</sup> Het betreft meer bepaald de referentie-interestvoet vermeerderd met 8% beoogd in artikel 5, lid 2 van de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties.

Bv. : bij niet-betaling van een bedrag van 5.000 € kan de onderneming maximaal 65 € + 5% van 4.500 €, dus 290 € in totaal opeisen als forfaitaire vergoeding.

Boven die verwijlinteressen en/of forfaitaire vergoeding kan de onderneming geen ander bedrag voorzien of opeisen van de consument.

Voor de rest kan een rechter altijd beslissen dat een schadebeding, ook al is dat conform de hierboven vermelde bedragen, te hoog is ten opzichte van de door de onderneming mogelijk geleden schade, en dus nietig en verboden is<sup>14</sup>.

**Opgelet:** bij laattijdige betaling van de consument moet de onderneming ook andere belangrijke regels naleven. Zo moet de onderneming de consument bijvoorbeeld eerst een gratis herinnering sturen en een bepaalde termijn respecteren vooraleer ze verwijlinteressen en/of een schadevergoeding kan eisen<sup>15</sup>. Meer informatie hierover vindt u op de [website van de FOD Economie](#).

## 5. Wat zijn de sancties in geval van inbreuk?

Elk onrechtmatig beding is nietig, wat betekent dat die bedingen niet kunnen worden toegepast en dat er geen enkel gevolg aan kan worden gegeven.

Inbreuken worden bovendien strafrechtelijk gesanctioneerd met een geldboete die verschilt volgens de betrokken wetgeving:<sup>16</sup>

- Onrechtmatige bedingen: 208 tot 80.000 euro (of tot 4% van de jaaromzet als dat een hoger bedrag is), of tot 200.000 euro (of tot 6% van de totale jaaromzet als dit een hoger bedrag is) in sommige gevallen, bij kwade trouw (bijvoorbeeld wanneer de onderneming al over de rechtsregel werd geïnformeerd, maar deze nog steeds niet toepast);
- Prijsaanduiding: 208 tot 80.000 euro (of tot 4% van de jaaromzet als dat een hoger bedrag is);
- Misleiding m.b.t. de prijs of prijsberekening: 208 tot 200.000 euro (of tot 6% van de jaaromzet als dat een hoger bedrag is), of tot 400.000 euro bij kwade trouw;
- Domiciliëringen: 2.000 tot 800.000 euro (of tot 6% van de jaaromzet als dat een hoger bedrag is), en/of een gevangenisstraf tot een jaar.

De Economische Inspectie kan onderzoeken instellen naar aanleiding van een melding die zij via het [Meldpunt](#) ontvangt. Ze kan ook op eigen initiatief een onderzoek opstarten of het kaderen in een grootschalig algemeen onderzoek in de sector. Onderzoeken kunnen ook op vraag van de minister of het parket plaatsvinden.

<sup>14</sup> Art. VI.83, 24° WER.

<sup>15</sup> Art. XIX.2 WER. De regels van Boek XIX WER zijn van toepassing op overeenkomsten gesloten op of na 1 september 2023. Vanaf 1 december 2023 zijn die regels ook van toepassing op elke schuld die opeisbaar wordt en onbetaald blijft vanaf 1 december 2023, zelfs als de schuld is ontstaan uit een overeenkomst die vóór 1 september 2023 is afgesloten.

<sup>16</sup> De strafbepalingen zijn opgenomen onder de artikelen XV.70, XV.83, XV.84, XV.85, XV.85/1, XV.89 en XV.125/2/1 WER.

Jaaromzet: de totale jaaromzet in het laatst afgesloten boekjaar voorafgaand aan het opleggen van de geldboete waarover gegevens beschikbaar zijn die toelaten om de jaaromzet vast te stellen.

Sanctie van niveau 2: geldboete van 26 tot 10.000 euro, wat na vermenigvuldiging met de opdecimen neerkomt op een geldboete van 208 tot 80.000 euro, of tot 4% van de totale jaaromzet als dit een hoger bedrag is.

Sanctie van niveau 3: geldboete van 26 tot 25.000 euro, d.w.z. met opdecimen: een geldboete van 208 tot 200.000 euro, of tot 6% van de totale jaaromzet als dit een hoger bedrag is.

Sanctie van niveau 4: geldboete van 26 tot 50.000 euro, d.w.z. met opdecimen: een geldboete van 208 tot 400.000 euro, of tot 6% van de totale jaaromzet als dit een hoger bedrag is.

Sanctie van niveau 5: geldboete van 250 tot 100.000 euro, d.w.z. met opdecimen: een geldboete van 2.000 tot 800.000 euro, of tot 6% van de totale jaaromzet als dit een hoger bedrag is, en een gevangenisstraf van een maand tot een jaar, of een van die straffen alleen.

Als een inbreuk wordt vastgesteld, heeft de Economische Inspectie voornamelijk de volgende mogelijkheden:

- een waarschuwing geven met de aanmaning de situatie te regulariseren;
- haar bevindingen doorgeven aan de procureur des Konings;
- gebruikmaken van een transactie (voorstel van een geldsom waarvan de vrijwillige betaling en de staking van de inbreuk de strafvordering doen vervallen);
- een administratieve geldboete opleggen.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> De minimale en maximale bedragen van de administratieve geldboete stemmen overeen met de respectieve minimale en maximale bedragen van de strafrechtelijke geldboete die hetzelfde feit sanctioneert. De opdecimen zijn eveneens van toepassing op deze administratieve geldboeten (art. XV.60/20 WER).