

## Guidelines

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

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 6e 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 (artikel VI.37, § 1 van het Wetboek van Economisch Recht, hierna WER) en geen kennelijk onevenwichtige bedingen in het nadeel van de consument mogen bevatten (art. 1.8, 22° en VI.82 e.v. van het WER).

**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 (art. VI.83 van het [WER](#)).

Deze guidelines concentreren zich op vier aandachtspunten.

## 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 clause in de algemene voorwaarden, maar moet **ook** duidelijk bij het "aanbod" naar voor komen (artikel VI.2, 3° WER en artikel VI.4 WER).

### 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 (artikel VII.28, § 2, WER). Bovendien moet een dergelijke domiciliëring altijd kunnen opgezegd (artikel VII.28, § 4, eerste lid WER).

2 Weigert een consument domiciliëring, dan mag de prijs omwille van die weigering niet worden verhoogd (art.VI.83, 32 WER).

### 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. **Indien 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**.

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 daarvan, moet hieromtrent een mogelijkheid via kennisgeving **binnen een redelijke termijn** vooraf voorzien worden.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

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 “onvoorzienbare” 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:

- 1) op de afgesproken tijdstippen aanwezig zijn;
- 2) huishoudhulp van redelijke kwaliteit verstrekken;
- 3) 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 aangegaan 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

### 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. Bovendien voert artikel 1384 van het Burgerlijk Wetboek de verantwoordelijkheid voor de werknemer in. Indien deze een fout begaat, draagt de werkgever er de verantwoordelijkheid van tegenover de consument.

## 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 (art. VI.83, 17° WER). 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, poets hulp die duidelijk niet aan een minimale te verwachten kwaliteit voldoet). Schadebedingen die hieraan niet beantwoorden, zijn onrechtmatig en bijgevolg nietig (zie art. VI.84, § 1, WER).

Ten tweede **mogen de schadebedingen niet duidelijk disproportioneel zijn** (art. VI.83, 24° WER). Dit vergt altijd een globale evaluatie van (de hoogte van) alle soorten schadebedingen. Forfaitaire bedingen die bijvoorbeeld hoog uitvallen (bijvoorbeeld 10 %), samen met het verschuldigd stellen van aanmaningskosten, kunnen bijvoorbeeld vermoed worden onrechtmatig te zijn, aangezien de forfaitaire bedingen in principe geacht worden alle buitengerechtelijke invorderingskosten te dekken.

4