

Guidelines

voor installateurs van alarmsystemen

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Welke informatie moet ik de consument geven voor het afsluiten van de overeenkomst?....	4
2. Moet ik specifieke informatie verstrekken voor overeenkomsten die buiten mijn verkoopruimte (bv. bij de consument) worden gesloten?.....	6
3. Wanneer moet ik een bestek of een bestelbon opstellen? Wat moet ik er verplicht in vermelden?	8
4. Mijn onderneming heeft een website en/of sociale media: wat moet daarop worden vermeld?	9
5. Wanneer moet ik de installateurscode overhandigen?	10
6. Kan ik elk soort beding in mijn overeenkomsten opnemen?	10
7. Hoe voorkom ik onrechtmatige bedingen?	11
7.1. Duidelijkheid	11
7.2. Vermoeden van aanvaarding van de algemene voorwaarden.....	11
7.3. Herroepingsrecht.....	12
7.4. Vergoeding in geval van fout van de consument (bv. laattijdige betaling)	12
7.5. Wettelijke conformiteitsgarantie	13
7.6. Beperking en vrijstelling van aansprakelijkheid.....	16
7.7. Wijziging van de voorwaarden van de overeenkomst of van de prijs	17
7.8. Beëindiging van de overeenkomst (zonder fout van de andere partij).....	17
7.9. Opschorting of einde van de overeenkomst als gevolg van een fout van de consument	18
7.10. Aanwijzing van de bevoegde rechter	19
8. Hoe zit het met de prijsaanduiding?.....	20
9. Wat zegt de wet over aankondigen van prijsvermindering?	20
10. Oneerlijke handelspraktijken zijn verboden. Waarover gaat het precies?.....	21
11. Wat is het maximumbedrag dat cash mag worden betaald?.....	22
12. Kan ik de mogelijkheid bieden om op krediet te kopen?	22
12.1. Welk soort inschrijving moet ik verkrijgen?	22
12.2. Wat zijn de voorwaarden om een inschrijving als “agent in een nevenfunctie” te verkrijgen?	22
12.3. Heb ik nog andere verplichtingen als ik de mogelijkheid bied om op krediet te kopen?	23
12.4. Wat zijn mijn verantwoordelijkheden als “agent in een nevenfunctie”?	23
12.5. Welke regelgeving is van toepassing inzake consumentenkrediet?.....	23
12.6. Welke financieringsmogelijkheden kan ik bieden?.....	24
12.7. Waar kan ik informatie vinden over de wetgeving inzake consumentenkrediet?	24
13. Wat moet ik doen als een consument een klacht indient?	24
14. Als een geschil met een consument niet in der minne kan worden opgelost, ben ik dan verplicht een buitengerechtelijke regeling via een derde instantie te aanvaarden?	25
15. Wat zijn de sancties in geval van inbreuk?	25

Inleiding

Heel wat consumenten laten hun woning beveiligen om het risico op een inbraak te verkleinen. De consument wordt echter niet altijd duidelijk geïnformeerd over de tarieven of voorwaarden voordat die een overeenkomst sluit met een installateur van een alarmsysteem (bv. gevolgen in geval van beëindiging van de overeenkomst, mogelijkheid van prijsverhoging ...). Bovendien bevatten deze overeenkomsten soms bedingen die een aanzienlijk onevenwicht creëren tussen de rechten en plichten van de partijen ten nadele van de consument.

Deze praktijken zijn nochtans in strijd met het Wetboek van economisch recht (WER), net als het gebruik van oneerlijke handelspraktijken of het niet onmiddellijk behandelen van consumentenklachten. Het is dus bijzonder belangrijk op dit gebied waakzaam te zijn, vooral omdat er strafrechtelijke sancties op inbreuken staan.

Het doel van deze guidelines is de installateurs van alarmsystemen te informeren over verschillende aspecten van de economische regelgeving, voornamelijk wat consumentenbescherming betreft, en hen daarover te adviseren.

Er zijn ook andere wettelijke bepalingen van toepassing op deze sector. Aanvullende informatie is met name beschikbaar op de website van de FOD Binnenlandse Zaken : www.besafe.be.

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.

1. Welke informatie moet ik de consument geven voor het afsluiten van de overeenkomst?

U bent wettelijk verplicht om de consument vóór de afsluiting van een overeenkomst duidelijk te informeren over de volgende elementen:¹

- de beschrijving van het goed en/of de dienst:
 - de voornaamste kenmerken van het alarmsysteem (omschrijving van het concept) en/of de aangeboden diensten (onderhoud van het systeem, aansluiting op een alarmcentrale, enz.);
 - de functionaliteiten (codes en andere systeemgegevens, video-opnames, enz.);
Bv.: op welke manieren zal de digitale inhoud² worden gebruikt? Zal het gedrag van de consument worden geobserveerd? Wat zijn de toepasselijke technische beschermingsmaatregelen? Zijn er updates of extra aankopen nodig om alle functionaliteiten te kunnen gebruiken?
 - alle relevante compatibiliteit en interoperabiliteit met bepaalde hardware of software waarvan u als onderneming op de hoogte bent of redelijkerwijs kan geacht worden op de hoogte te zijn;
- de wettelijke verplichtingen die voortvloeien uit het Koninklijk besluit van 25 april 2007 tot vaststelling van de voorwaarden voor installatie, onderhoud en gebruik van alarmsystemen en beheer van alarmcentrales. Deze omvatten onder meer:
 - een verplicht jaarlijks onderhoud van het alarmsysteem,
 - de registratie van het alarmsysteem, de jaarlijkse validatie van de gegevens en het communiceren van eventuele wijzigingen via www.policeonweb.be,
 - het verbod op componenten die de doeltreffende tussenkomst van de hulpdiensten kunnen hinderen, of die letsels kunnen toebrengen aan personen,
 - ...
- uw identiteit: naam, ondernemingsnummer, rechtsvorm (bv. BV), geografisch adres van uw vestiging en maatschappelijke zetel;
- uw contactgegevens: telefoonnummer en eventueel e-mailadres;
- de totale prijs van het goed en/of de dienst, met inbegrip van alle belastingen en alle diensten die door de consument verplicht moeten worden betaald;³
- desgevallend de wijze van betaling, levering of uitvoering van de dienst;
- de datum waarop u zich verbindt het goed te leveren en/of de dienst te verlenen;
Aangezien het niet altijd mogelijk is een precieze datum op te geven, kan in plaats daarvan een precieze termijn worden meegedeeld (bv. “binnen 20 werkdagen vanaf de bestelling”). Als u in een verkoopovereenkomst geen datum opgeeft, gebeurt de levering van het goed ten laatste 30 dagen na de sluiting van de overeenkomst.⁴
- een herinnering aan het bestaan van een wettelijke conformiteitsgarantie voor consumptiegoederen (zoals alarmsystemen), digitale inhoud en digitale diensten;⁵

¹ Art. III.74-III.78, VI.2, XVI.2 en XVI.4 WER.

² Het begrip “digitale inhoud” is ruim: het omvat alle gegevens die in digitale vorm worden geproduceerd en verstrekt, zoals computerprogramma's, applicaties, video's of teksten, ongeacht de wijze waarop toegang tot deze gegevens wordt verkregen (download, toegang vanaf een materiële drager, enz.).

³ Als door de aard van het goed of de dienst de prijs redelijkerwijs niet vooraf kan worden berekend, moet u de manier vermelden waarop de prijs moet worden berekend, en, desgevallend, alle extra vracht-, leverings- of portokosten of, indien deze kosten redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend, in ieder geval het feit dat er eventueel dergelijke extra kosten verschuldigd kunnen zijn.

⁴ Art. VI.43 WER.

⁵ De regels met betrekking tot de wettelijke conformiteitsgarantie voor goederen, digitale inhoud en digitale diensten, staan vermeld in art. 1649bis tot 1649nonies en 1701/1 tot 1701/19 van het oud Burgerlijk Wetboek.

In de eerste plaats gaat het om de wettelijke en verplichte garantie voor goederen, die rust op u als verkoper en die tot doel heeft de consument te beschermen tegen conformiteitsgebreken, in principe gedurende een periode van 2 jaar vanaf de levering van het goed.

Gebreken te wijten aan een verkeerde installatie zijn eveneens gedekt, als de installatie deel uitmaakt van de verkoopovereenkomst en door u of onder uw verantwoordelijkheid is uitgevoerd, of als de consument het goed zelf verkeerd geïnstalleerd heeft door tekortkomingen in de door u geleverde installatie-instructies.

De garantieregels voor goederen gelden ook voor goederen met digitale elementen, en voor de digitale inhoud of digitale diensten die geïntegreerd zijn in of verbonden zijn met deze goederen, en die samen met deze goederen geleverd worden in het kader van een verkoopovereenkomst (ongeacht of die digitale inhoud of digitale diensten door u of door een derde geleverd worden).⁶ De garantieregels voor goederen gelden dus bv. ook in geval van een conformiteitsgebrek aan een vooraf in het alarmsysteem geïnstalleerde toepassing.

Daarnaast gelden er sinds 1 juni 2022 specifieke garantieregels voor overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud of digitale diensten (buiten de verkoopovereenkomst voor een goed). Deze bijzondere regels gelden dus bv. als een consument een nieuwe betalende applicatie downloadt voor een eerder aangeschaft alarmsysteem.

Belangrijk: Het volstaat te wijzen op het bestaan van deze wettelijke conformiteitsgarantie en de consument voor meer informatie te verwijzen naar [de website van de FOD Economie](#). Als u zelf meer informatie wenst te geven, zorg er dan voor dat die in overeenstemming is met de wet.⁷

Opgelet: Deze wettelijke garanties mogen niet worden verward met commerciële garanties die verkopers of fabrikanten gratis of tegen betaling kunnen aanbieden om extra voordelen te genieten.

- het bestaan - in voorkomend geval - van bijzondere modaliteiten voor de behandeling van klachten, een klantenservice die een bijzonder voordeel biedt en/of commerciële garanties, en ook de voorwaarden daarvoor;
- het bestaan van een eventuele interne klachtendienst of van een dienst voor het vragen van inlichtingen over de uitvoering van een reeds gesloten overeenkomst, met vermelding van het telefoonnummer en het e-mailadres van deze dienst;⁸
- de duur van de overeenkomst of, in het geval van een overeenkomst van onbepaalde duur of met automatische verlenging, de voorwaarden voor beëindiging van de overeenkomst;

Opgelet: u moet duidelijk aangeven of de overeenkomst verkoop dan wel huur, leasing, onderhoud van bepaalde of onbepaalde duur ... betreft.

- de eventuele algemene voorwaarden van uw onderneming;

Opgelet: u kan zich enkel op uw algemene voorwaarden beroepen als u kan aantonen:

 - dat u de consument een reële en redelijke mogelijkheid heeft geboden om kennis te nemen van de inhoud ervan uiterlijk op het tijdstip van de sluiting van de overeenkomst (voor een aankoop in uw verkoopruimte volstaat een eenvoudige verwijzing naar de algemene voorwaarden op uw website niet);
 - dat de consument ze zeker heeft aanvaard (bv. door de overeenkomst met de algemene voorwaarden te ondertekenen, naast de vermelding de algemene voorwaarden te hebben gelezen en goedgekeurd).
- de contactgegevens van de bevoegde toezichthoudende autoriteit:

FOD Binnenlandse Zaken - Algemene Directie Veiligheid en Preventie
Handelsstraat 96 - 1040 Brussel

⁶ Bij twijfel of de levering van een geïntegreerde of verbonden digitale inhoud of digitale dienst deel uitmaakt van de verkoopovereenkomst, wordt deze digitale inhoud of digitale dienst vermoed deel uit te maken van de verkoopovereenkomst (art. 1649bis, §2 van het oud Burgerlijk Wetboek).

⁷ Contractuele bedingen die de wettelijke garantie verminderen zijn immers verboden, net als elke andere vorm van informatie die de consument misleidt over diens rechten (zie de punten 6.5. en 9. van deze guidelines).

⁸ De naam van een dergelijke interne dienst mag niet verwijzen naar de termen "ombuds", "bemiddeling", "verzoening", "arbitrage", "gekwalficeerde entiteit" of "buitengerechtelijke geschillenregeling".

T 02 488 34 93 – E-mail: spvcontrole@ibz.be

- de handelsvereniging of beroepsorganisatie waarbij uw onderneming is ingeschreven.

Elke installateur van alarmsystemen moet het initiatief nemen om deze informatie vóór de sluiting van de overeenkomst aan de consument mee te delen, zonder dat de consument daarom hoeft te vragen. U moet deze informatie op een duidelijke en begrijpelijke manier verstrekken, maar de wet laat enige speelruimte met betrekking tot de wijze van communicatie.

Om discussies te vermijden, kunt u er maar beter voor zorgen dat u gemakkelijk kunt bewijzen dat u uw informatieverplichtingen nakomt (bv. door de informatie op papier te verstrekken of op een andere drager die de consument kan bewaren, zoals een e-mail).

Alle akten, facturen, aankondigingen, bekendmakingen, brieven, orders, websites en andere stukken, al dan niet in elektronische vorm, die uitgaan van uw onderneming moeten melding maken van het ondernemingsnummer⁹ en van de vergunning waarover de onderneming beschikt.¹⁰ Het logo van de FOD Binnenlandse Zaken mag niet voor dat doeleinde worden gebruikt.

Het is aan te bevelen om op de documenten die uitgaan van uw onderneming ook de naam te vermelden van de verantwoordelijke voor de conceptie/offerte en het nummer van de identificatiekaart die door de FOD Binnenlandse Zaken aan deze persoon werd afgeleverd.

2. Moet ik specifieke informatie verstrekken voor overeenkomsten die buiten mijn verkoopprijsruimte (bv. bij de consument) worden gesloten?

Als de overeenkomst buiten de verkoopprijsruimte van uw onderneming (bv. bij de consument thuis) wordt gesloten, moet u de consument inderdaad aanvullende informatie verstrekken.¹¹

Een van de belangrijkste elementen is het “**herroepingsrecht**” van de consument: behoudens bepaalde uitzonderingen kan de consument een buiten de verkoopprijsruimte van de onderneming gesloten overeenkomst herroepen, zonder zich te moeten verantwoorden en door slechts de in het Wetboek van economisch recht bepaalde kosten te betalen.

Het herroepingsrecht vervalt na een periode van 14 kalenderdagen. Voor verkoopovereenkomsten gaat deze termijn in op de dag na de levering van het goed.¹² Voor dienstenovereenkomsten gaat de herroepingstermijn in op de dag na de dag van sluiting van de overeenkomst. Overeenkomsten die zowel op de verkoop van goederen als op daarmee samenhangende diensten (installatie, onderhoud, abonnement, enz.) betrekking hebben, worden in principe als verkoopovereenkomsten beschouwd.

In dit verband schrijft de wet voor dat aan de consument de volgende informatie moet worden verstrekt voordat een overeenkomst wordt gesloten:¹³

- als een herroepingsrecht bestaat, de voorwaarden, de termijn en de modaliteiten voor de uitoefening van dat recht;

De consument moet nauwkeurig worden geïnformeerd over:

- de aanvang van de termijn van 14 dagen en de manieren waarop de consument te kennen kan geven het herroepingsrecht te willen uitoefenen;
- dat er geen verplichting is om deze beslissing te rechtvaardigen;
- de gevolgen van de herroeping;

⁹ Art. III.25 en XII.6 WER.

¹⁰ Art. 43 van de wet van 2 oktober 2017 tot regeling van de private en bijzondere veiligheid.

¹¹ Art. VI.64 WER.

¹² De consument kan echter ook al vóór de levering herroepen (zie overweging 40 van de Europese richtlijn 2011/83 betreffende consumentenrechten).

¹³ Art. VI.45 WER.

- wanneer en hoe de terugbetaling zal plaatsvinden, enz.¹⁴

U moet ook een modelformulier - in printbare versie - verstrekken dat de consument kan gebruiken als die het herroepingsrecht wil uitoefenen.¹⁵

Opgelet: Als u deze informatieverplichtingen niet nakomt, voorziet de wet in een verlenging van de herroepingstermijn, die kan oplopen tot 12 maanden!

- het feit dat de consument de kosten voor het terugzenden van de goederen (en eventuele demontering/desinstallatie door de onderneming) zal moeten dragen in geval van herroeping (tenzij de onderneming ermee instemt deze kosten voor haar rekening te nemen of heeft nagelaten de consument mee te delen deze kosten te zullen moeten dragen). Als de goederen door hun aard (bv. logge artikelen) normaliter niet per post kunnen worden teruggestuurd, moet de consument ook worden geïnformeerd over de kosten van het terugzenden.¹⁶
- het feit dat de consument de onderneming redelijke kosten zal moeten vergoeden in geval van herroeping nadat al met de dienstverlening is begonnen.¹⁷

Opgelet: Als een consument wenst dat de verrichting van een dienst aanvangt tijdens de herroepingstermijn, moet u bovendien van de consument eisen daar uitdrukkelijk om te verzoeken, hetzij op papier, hetzij op een andere duurzame drager!

- desgevallend dat de consument geen herroepingsrecht heeft.¹⁸

De wet schrijft voor dat naast deze informatie andere specifieke informatie moet worden verstrekt als de overeenkomst buiten de verkoopprijs van de onderneming wordt gesloten:

- het is verplicht een e-mailadres op te geven. Bovendien moet u, als u ook andere middelen voor online-communicatie aanbiedt die de consument in staat stellen om alle schriftelijke uitwisselingen met u op een duurzame drager te bewaren, met inbegrip van de datum en het tijdstip van deze uitwisselingen, ook nadere gegevens over deze andere middelen verstrekken. Al deze communicatiemiddelen moeten de consument in staat stellen snel contact met u op te nemen en effectief met u te communiceren;

¹⁴ Om aan uw informatieverplichtingen te voldoen, vindt u in [bijlage I van het boek VI WER](#) gestandaardiseerde informatie over herroeping, die u als model kunt gebruiken. U vindt ook informatie over het herroepingsrecht op de [website van de FOD Economie](#).

¹⁵ Dit formulier is beschikbaar op de [website van de FOD Economie](#). De consument heeft echter het recht om geen gebruik te maken van het formulier en een andere verklaring af te leggen waarin die duidelijk te kennen geeft de overeenkomst te willen herroepen (bijvoorbeeld via e-mail).

¹⁶ Aan deze verplichting zal zijn voldaan als u bijvoorbeeld een vervoerder opgeeft en een prijs voor de kosten van terugzending van de goederen. Als de kosten van het terugzenden van de goederen redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend, bijvoorbeeld omdat u geen eigen terugzendregeling aanbiedt, moet u een verklaring verstrekken waarin wordt aangegeven dat dergelijke kosten verschuldigd zullen zijn en dat deze kosten hoog kunnen zijn, samen met een redelijke raming van de maximumkosten, die gebaseerd zou kunnen zijn op de kosten van levering aan de consument. Zie in dit verband overweging 36 van de Europese richtlijn 2011/83 betreffende consumentenrechten, alsook de [richtsnoeren](#) van de Europese Commissie betreffende deze richtlijn, december 2021, p.51-52.

¹⁷ De consument zal u een bedrag moeten betalen dat evenredig is aan hetgeen reeds is geleverd op het moment dat deze u ervan in kennis heeft gesteld het herroepingsrecht uit te oefenen. Als de consument bijvoorbeeld gedurende 10 dagen aangesloten was op een alarmcentrale, zal die de prijs van deze dienst voor 10 dagen moeten betalen, vermeerderd met de prijs van elke bijkomende ontvangen dienst tijdens deze periode (bv. installatiekosten van het systeem). Het door de consument te betalen bedrag wordt berekend op grondslag van de totale prijs zoals vastgelegd in de overeenkomst. Als de totale prijs excessief is, wordt het evenredige bedrag berekend op grondslag van de marktwaarde van het geleverde (art. VI.71, § 3, WER). Bovendien kan u, in geval van waardevermindering van het alarmsysteem, een bijkomende vergoeding eisen (bedrag geval per geval te beoordelen, afhankelijk van de waardevermindering), tenzij u heeft nagelaten de consument duidelijk te informeren over het herroepingsrecht (art. VI.71, §2, WER).

¹⁸ Het WER noemt immers een aantal uitzonderingen op het herroepingsrecht, onder meer voor goederen die volgens specificaties van de consument zijn vervaardigd of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn. In principe geldt deze uitzondering echter alleen voor unieke goederen die volgens de persoonlijke wensen van de consument zijn vervaardigd. Het herroepingsrecht is daarentegen wel van toepassing als de consument een keuze maakt uit vooraf door de onderneming vastgestelde opties of een installatie samenstelt op basis van standaardelementen. Meer informatie over de uitzonderingen op het herroepingsrecht vindt u op de [website van de FOD Economie](#).

- desgevallend, het geografische adres en de identiteit van de onderneming namens wie u optreedt;
- in het geval van een overeenkomst van onbepaalde duur of een overeenkomst die een abonnement inhoudt, moet de totale prijs de totale kosten per factureringsperiode omvatten. Als voor dergelijke overeenkomsten een vast tarief van toepassing is, omvat de totale prijs ook de totale maandelijkse kosten;
- desgevallend, het bestaan van relevante gedragscodes en hoe daarvan kopie verkrijgbaar is;
- desgevallend, de minimumduur van de verplichtingen van de consument.

Voordat een overeenkomst buiten de verkooppunten van de onderneming wordt gesloten, moet aan de consument volgens de wet alle verplichte precontractuele informatie (als bedoeld in de vragen 1 en 2 van deze guidelines) op papier of, als de consument hiermee instemt, op een andere duurzame drager worden verstrekt. Deze informatie moet leesbaar, duidelijk en begrijpelijk zijn. Bovendien moet u de consument een kopie van de ondertekende overeenkomst of de bevestiging van de overeenkomst op papier of, als de consument hiermee instemt, op een andere duurzame gegevensdrager verstrekken.¹⁹

Merk op dat als een overeenkomst wordt gesloten op een beursstand, deze in principe wordt geacht te zijn gesloten in de verkooppunten van de onderneming (als consumenten op grond van de uiterlijke verschijningsvorm van de beurs hadden kunnen verwachten dat hen een aanbod voor een aankoop zou worden gedaan).²⁰ De in dit onderdeel opgenomen specifieke verplichtingen zijn dan niet van toepassing.

Opgelet: het is niet toegelaten alarmsystemen en/of diensten van alarmopvolging telefonisch of door middel van bezoek bij particulieren aan te bieden, tenzij op voorafgaandelijk verzoek van de te bezoeken persoon.²¹ Dat wil zeggen dat u moet kunnen aantonen dat de consument voorafgaandelijk zelf vrijwillig initiatief heeft genomen om een huisbezoek of telefonisch contact aan te vragen. Doorverwijzing door een buur bv. is niet voldoende!

3. Wanneer moet ik een bestek of een bestelbon opstellen? Wat moet ik er verplicht in vermelden?

U bent verplicht een bestek op te stellen als de consument daarom verzoekt en u bereid bent de dienst te verlenen.²²

Als de opmaak van een bestek betalend is, moet de consument daarvan vooraf op de hoogte worden gebracht. Anders is dat gratis.

U moet altijd een bestelbon opstellen als de consument een voorschot betaalt.²³

Deze documenten moeten bepaalde verplichte gegevens bevatten:

Voor het **bestek**:²⁴

- de naam en/of de maatschappelijke benaming, het adres en het ondernemingsnummer;
- de vermelding van de door de FOD Binnenlandse Zaken aan de onderneming afgeleverde vergunning om als onderneming voor alarmsystemen te mogen werken;

¹⁹ Art. VI.65 WER.

²⁰ Zie het arrest van het Hof van Justitie van de Europese Unie van 7 augustus 2018, *Verbraucherzentrale Berlin*, C-485/17.

²¹ Art. 156 van de wet van 2 oktober 2017 tot regeling van de private en bijzondere veiligheid.

²² Art. 16 van het koninklijk besluit van 30 juni 1996 betreffende de prijsaanduiding van producten en diensten en de bestelbon.

²³ Art. VI.88 WER.

²⁴ Art. 17 van het koninklijk besluit van 30 juni 1996 betreffende de prijsaanduiding van producten en diensten en de bestelbon en art. 43 van de wet van 2 oktober 2017 tot regeling van de private en bijzondere veiligheid.

- de beschrijving en de aard van de te verlenen diensten en eventuele leveringen (te installeren onderdelen, enz.);
Opgelet: u moet duidelijk aangeven of de overeenkomst verkoop dan wel huur, leasing, onderhoud van bepaalde of onbepaalde duur ... betreft.
- de forfaitair berekende prijs, of de prijs bepaalbaar door verwijzing naar duidelijk gedefinieerde criteria;
- de datum en de geldigheidsduur van het bestek;
- de schatting van de duur van de installatie (tot de inwerkingstelling).

Voor de **bestelbon**:²⁵

- de naam of de benaming, het adres en het ondernemingsnummer;
- de vermelding van de door de FOD Binnenlandse Zaken aan de onderneming afgeleverde vergunning om als onderneming voor alarmsystemen te mogen werken;
- de datum en het volgnummer van de bon;
- een beschrijving die een zekere identificatie van het product of de dienst mogelijk maakt;
Opgelet: u moet duidelijk aangeven of de overeenkomst verkoop dan wel huur, leasing, onderhoud van bepaalde of onbepaalde duur ... betreft.
- de eenheidsprijs, de hoeveelheid en de totale prijs;
- het bedrag van het betaalde voorschot;
- het saldo;
- de datum of termijn van de levering van het product of van het verlenen van de dienst;
- de handtekening van de verkoper.

Een bestek kan ook dienstdoen als bestelbon als het alle verplichte wettelijke vermeldingen van de bestelbon bevat.

Aanbeveling: vermeld op uw bestekken en/of bestelbonnen ook de naam van de verkoper en het nummer van diens identificatiekaart van de FOD Binnenlandse Zaken.

4. Mijn onderneming heeft een website en/of sociale media: wat moet daarop worden vermeld?

Als uw onderneming een website en/of een pagina op een sociaal netwerk heeft, bent u verplicht ervoor te zorgen dat de consumenten en de bevoegde autoriteiten gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegang krijgen tot de volgende informatie:²⁶

- de naam van uw onderneming;
- de vermelding van de door de FOD Binnenlandse Zaken aan uw onderneming afgeleverde vergunning om als onderneming voor alarmsystemen te mogen werken;
- het geografische adres waar uw onderneming is gevestigd;
- de gegevens van uw onderneming die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie met haar mogelijk maken, met inbegrip van uw elektronisch postadres;
- uw ondernemingsnummer;
- de contactgegevens van de bevoegde toezichthoudende autoriteit:
FOD Binnenlandse Zaken - Algemene Directie Veiligheid en Preventie
Handelsstraat 96 - 1040 Brussel (Tel.: 02 488 34 93)
- de beroepsvereniging of beroepsorganisatie waarbij u bent ingeschreven;

²⁵ Art. 19 van het koninklijk besluit van 30 juni 1996 betreffende de prijsaanduiding van producten en diensten en de bestelbon en art. 43 van de wet van 2 oktober 2017 tot regeling van de private en bijzondere veiligheid.

²⁶ Art. XII.6, § 1 WER en art. 43 van de wet van 2 oktober 2017 tot regeling van de private en bijzondere veiligheid.

- een verwijzing naar de van toepassing zijnde beroepsregels en de wijze van toegang ertoe;
- de gedragscodes die uw onderneming desgevallend heeft onderschreven, alsook de informatie over de manier waarop die codes langs elektronische weg kunnen worden geraadpleegd.

Deze informatie kan bijvoorbeeld worden opgenomen in een tabblad “contact” of “wettelijke vermeldingen”, dat permanent zichtbaar is.

Het is raadzaam om naast deze elementen op uw website alle andere nuttige informatie voor de consument te vermelden (bv. algemene voorwaarden). Als een tarief wordt vermeld, moet dat duidelijk en ondubbelzinnig zijn en meer in het bijzonder vermelden of belastingen en leveringskosten inbegrepen zijn.²⁷

5. Wanneer moet ik de installateurscode overhandigen?

U moet de installateurscode van het alarmsysteem uiterlijk bij de oplevering van de installatie zonder bijkomende kosten en onvoorwaardelijk aan de eigenaar van het alarmsysteem verstrekken.²⁸

6. Kan ik elk soort beding in mijn overeenkomsten opnemen?

Nee, want de wet voorziet in een **verbod op “onrechtmatige” bedingen**.²⁹

Een beding is onrechtmatig wanneer het een kennelijk onevenwicht schept tussen de rechten en plichten van de partijen ten nadele van de consument. Dat is bijvoorbeeld het geval met bedingen die de aansprakelijkheid van uw onderneming extreem beperken.

Een beding kan ook onrechtmatig zijn als het in strijd is met wettelijke bepalingen waarvan niet mag worden afgeweken, bijvoorbeeld met betrekking tot de overhandiging van de installateurscode.

Bij onrechtmatige bedingen gaat het niet om de vraag of de door de onderneming gevraagde prijs al dan niet redelijk is in verhouding tot het geleverde werk. Het gaat niet om economische gelijkheid, maar om juridische gelijkheid van de bedingen van de overeenkomst.

Het feit dat een beding niet duidelijk is, wordt ook in aanmerking genomen bij de beoordeling van het onrechtmatige karakter ervan. Bovendien geldt in geval van twijfel over de betekenis van een beding de voor de consument gunstigste interpretatie.

Het al dan niet onrechtmatig karakter van een beding moet in principe geval per geval worden beoordeeld, maar de wet bevat een “zwarte lijst” van bedingen die onder alle omstandigheden onrechtmatig zijn.

Opgelet: Elk onrechtmatig beding is verboden en nietig.

²⁷ Art. XII.6, § 2 WER.

²⁸ Zie art. 5 van het koninklijk besluit van 25 april 2007 tot vaststelling van de voorwaarden voor installatie, onderhoud en gebruik van alarmsystemen en beheer van alarmcentrales: “Indien een code noodzakelijk is om toegang te krijgen tot de informatie en de programmering van het alarmsysteem, maakt de beveiligingsonderneming deze uiterlijk bij de oplevering van de installatie onvoorwaardelijk en zonder bijkomende kosten, over aan de eigenaar van het alarmsysteem.” De eigenaar van een alarmsysteem dat al geïnstalleerd was op 4 oktober 2007 (datum van inwerkingtreding van het koninklijk besluit van 25 april 2007) kan bij de onderneming voor alarmsystemen (voorheen “beveiligingsonderneming”) die de installatie, het onderhoud of de herstelling heeft uitgevoerd op eenvoudig verzoek onvoorwaardelijk en zonder bijkomende kosten de code verkrijgen die nodig is om toegang te krijgen tot de informatie en de programmering van het alarmsysteem (art. 26 van het KB van 25 april 2007).

²⁹ Art. I.8, 22°, VI.37, § 1 en VI.82 tot en met VI.84 WER.

Wanneer bij een rechtbank een geschil over algemene voorwaarden aanhangig wordt gemaakt, moet zij de wettigheid van de betrokken bedingen beoordelen, ook al heeft de consument er niet naar verwezen, en eventueel het (de) betrokken onrechtmatige beding(en) nietig verklaren. De overeenkomst blijft bindend indien zij zonder het (de) onrechtmatige beding(en) kan blijven bestaan.

7. Hoe voorkom ik onrechtmatige bedingen?

Er komen heel wat onderwerpen aan bod in de contracten of algemene voorwaarden van installateurs van alarmsystemen (beëindiging van het contract, beperking van aansprakelijkheid, enz.), die elk aanleiding kunnen geven tot talloze varianten van bedingen.

Om te beoordelen of die bedingen al dan niet onrechtmatig zijn, moet in principe rekening worden gehouden met verschillende elementen, zoals de inhoud, maar ook de duidelijkheid ervan, de omstandigheden rond de sluiting van de overeenkomst en de andere bedingen van de overeenkomst.

Zijn uw bedingen begrijpelijk en evenwichtig? Zijn ze duidelijk en precies, of laten ze ruimte voor (onaangename) verrassingen voor de consument?

Hieronder staan een aantal aanbevelingen. Als u twijfelt aan de wettelijkheid van uw bedingen, kan het nuttig zijn om juridisch advies in te winnen.³⁰

7.1. Duidelijkheid

Om te voldoen aan de verplichting van duidelijkheid en leesbaarheid van de bedingen en algemene voorwaarden, is het aanbevolen deze op te stellen:

- in een eenvoudige taal die begrijpelijk is voor de consument, met inachtneming van de nuances van de wetgeving;
- in voldoende grote en contrasterende karakters;
- op een gestructureerde manier, waarbij een duidelijk onderscheid wordt gemaakt tussen de verschillende beoogde gevallen en waarbij de essentiële punten duidelijk naar voren worden gebracht;
- door tegenstrijdigheden te vermijden (binnen de algemene voorwaarden, maar ook tussen deze voorwaarden en de informatie die u bijvoorbeeld via een FAQ of een ander deel van uw website verstrekt);
- door verwijzingen naar vervangen wettelijke bepalingen te vermijden.³¹

7.2. Vermoeden van aanvaarding van de algemene voorwaarden

Een beding is onrechtmatig als het veronderstelt dat de consument de algemene voorwaarden heeft aanvaard, bijvoorbeeld op grond van het feit dat de consument een bestelling heeft geplaatst of een voorschot heeft betaald, terwijl deze geen reële mogelijkheid heeft gehad er kennis van te nemen alvorens de overeenkomst te sluiten.³²

³⁰ De volgende aanbevelingen komen niet in de plaats van een grondige analyse van de bedingen van uw overeenkomsten, waarbij rekening moet worden gehouden met de eventuele bijzonderheden ervan. Bovendien worden deze aanbevelingen gegeven onder voorbehoud van de soevereine beoordeling van de hoven en rechtbanken.

³¹ Als u de wettelijke bepalingen inzake marktpraktijken en consumentenbescherming wenst aan te halen, dient u te verwijzen naar boek VI van het WER, en niet meer naar de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming.

³² Art. VI.83, 21° en 26° WER. Zie advies 19 van de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen (COB) over de algemene voorwaarden van de exploitanten van vaste telefoondiensten, p. 11.

Als onderneming heeft u een actieve informatieplicht. U kunt er dus beter voor zorgen dat de consument daadwerkelijk kennis heeft kunnen nemen van uw algemene voorwaarden en deze heeft aanvaard (bv. door de overeenkomst met de algemene voorwaarden te ondertekenen, naast de vermelding de voorwaarden te hebben gelezen en goedgekeurd). Dat is zelfs noodzakelijk om ervoor te zorgen dat uw voorwaarden van toepassing zijn. Het kan zijn dat de consument ze niet of niet volledig leest, maar deze moet wel de mogelijkheid krijgen om dat te doen.

Als uw algemene voorwaarden op de achterkant van een contract staan, zorg er dan voor dat dit duidelijk op de voorkant van het contract staat. Het is niet voldoende om in het contract naar de algemene voorwaarden op uw website te verwijzen.³³

7.3. Herroepingsrecht

Als de overeenkomst buiten de verkoopprijs van uw onderneming wordt gesloten (bijvoorbeeld bij de consument thuis), heeft de consument in principe een termijn van 14 kalenderdagen om van de overeenkomst af te zien, zonder die beslissing te moeten motiveren en uitsluitend tegen betaling van de kosten waarin het Wetboek van economisch recht voorziet.

Op dit gebied voorziet de wet in informatieverplichtingen (zie vraag 2 hierboven), maar ze verbiedt ook de beperking van de rechten van de consument. Als het herroepingsrecht van toepassing is, is het bijvoorbeeld verboden een herroepingstermijn van minder dan 14 kalenderdagen te vermelden of aan te geven dat de consument dit recht zal verliezen in gevallen waarin de wet niet voorziet.

Meer informatie over het herroepingsrecht vindt u op de [website van de FOD Economie](#).

7.4. Vergoeding in geval van fout van de consument (bv. laattijdige betaling)

Bedingen die schadevergoedingen opleggen aan de consument die in gebreke blijft, zijn gebruikelijk, vooral in het geval van betalingsachterstand. Vroeger sprak men van “strafbedingen”, maar de wet spreekt voortaan van “schadebedingen”³⁴.

De clausules zijn geldig onder bepaalde voorwaarden:

- **De voorziene schadevergoedingen mogen niet te hoog liggen;**

Sinds 1 september 2023 moet u zich houden aan meer specifieke regels dan voorheen als de consument niet binnen de gestelde termijn betaalt³⁵. U kunt 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 overschrijden³⁶. 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 (bv. administratiekosten, kosten van ingebrekestelling, enz.). U kunt een dergelijke vergoeding eisen op voorwaarde dat u die uitdrukkelijk hebt voorzien (normaliter in uw algemene voorwaarden). De maximale bedragen die u kunt opeisen, zijn de volgende:

³³ Advies 19 van de COB over de algemene voorwaarden van de exploitanten van vaste telefoondiensten, pp. 9-11.

³⁴ Art. 5.88. van het nieuwe Burgerlijk Wetboek.

³⁵ 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.

³⁶ 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.

- 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 €.

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

Boven die verwijlinteressen en/of forfaitaire vergoeding kunt u 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 mogelijk geleden schade, en dus nietig en verboden is³⁷.

- **Schadebedingen moeten “wederkerig” zijn.**

Als u een door de consument te betalen schadevergoeding oplegt, moet u voorzien in een door u te betalen vergoeding van dezelfde orde wanneer u uw hoofdverplichtingen niet nakomt (zonder dat de bedragen van die schadevergoedingen noodzakelijkerwijs identiek zijn)³⁸.

Dat kan door bijvoorbeeld een redelijke schadevergoeding vast te stellen voor elke dag vertraging of voor de niet correct uitgevoerde prestatie³⁹. Het volstaat daarentegen niet eenvoudigweg te bepalen dat de “sancties van het gemeen recht” van toepassing zullen zijn in geval van tekortkoming van de onderneming, of om slechts te voorzien in een schadevergoeding die door de onderneming moet worden betaald in geval van eventuele laattijdige terugbetalingen van haar kant⁴⁰.

Opgelet: bij laattijdige betaling van de consument moet u ook andere belangrijke regels naleven. Zo moet u de consument bijvoorbeeld eerst een gratis herinnering sturen en een bepaalde termijn respecteren vooraleer u verwijlinteressen en/of een schadevergoeding kunt eisen⁴¹. Meer informatie hierover vindt u op de [website van de FOD Economie](#).

7.5. Wettelijke conformiteitsgarantie

Om de consument te beschermen tegen conformiteitsgebreken, geniet deze van een wettelijke conformiteitsgarantie voor de van een onderneming gekochte consumptiegoederen (bv. een alarmsysteem). Daarnaast zijn deze regels inzake garantie voor goederen ook van toepassing op in goederen geïntegreerde of ermee verbonden digitale inhoud of digitale diensten, die samen met deze goederen geleverd worden in het kader van een verkoopovereenkomst (ongeacht of deze digitale inhoud of digitale diensten door de verkoper of door een derde worden geleverd).⁴² De garantieregels voor goederen zijn dus bijvoorbeeld ook van toepassing als er een conformiteitsgebrek is aan een vooraf in het alarmsysteem geïnstalleerde toepassing.

Daarnaast genieten consumenten sinds 1 juni 2022 ook van een wettelijke garantie (met specifieke regels) als ze een contract met een onderneming afsluiten voor de levering van digitale inhoud of digitale diensten (buiten een verkoopovereenkomst voor een goed). Deze bijzondere regels gelden

³⁷ Art. VI.83, 24° WER.

³⁸ Art. VI.83, 17° WER.

³⁹ Advies 39 van de COB inzake schadebedingen en minnelijke invordering, p. 11; Advies 37 van de COB over de contracten huishoudelijke hulp van dienstencheque-ondernemingen, p. 36

⁴⁰ Advies 4 van de COB – Aanbeveling betreffende strafbedingen, p. 2; Advies 37 van de COB over de contracten huishoudelijke hulp van dienstencheque-ondernemingen, p. 36.

⁴¹ 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.

⁴² Bij twijfel of de levering van geïntegreerde of verbonden digitale inhoud of digitale diensten al dan niet deel uitmaakt van de verkoopovereenkomst, worden die digitale inhoud of digitale diensten vermoed deel uit te maken van de verkoopovereenkomst (art. 1649bis, §2 van het oud Burgerlijk Wetboek).

dus bv. als een consument een nieuwe betalende toepassing downloadt voor een eerder aangeschaft alarmsysteem.

Deze wettelijke garanties mogen niet worden verward met eventuele commerciële garanties die, al dan niet tegen betaling, door bepaalde installateurs en fabrikanten worden aangeboden.

Elk beding dat de rechten van de consument met betrekking tot deze wettelijke garanties vermindert, is verboden. Men kan dus maar beter goed op de hoogte zijn van de regels die in België van toepassing zijn,⁴³ en die sinds 1 juni 2022 gewijzigd werden.⁴⁴ Deze guidelines beperken zich tot het bespreken van de wettelijke conformiteitsgarantie voor goederen, die van toepassing is bij de verkoop van een alarmsysteem aan een consument:

- **Gebreken die gedekt worden door de wettelijke garantie voor goederen:** deze wettelijke garantie beschermt de consument wanneer het goed niet in overeenstemming is met de overeenkomst of met de verwachtingen die de consument redelijkerwijs kon hebben (bijvoorbeeld: het alarmsysteem werkt niet, het heeft minder functionaliteiten dan overeengekomen, enz.).

Het moet gaan om gebreken die aanwezig waren op het moment van levering van het goed aan de consument, ongeacht of ze op dat moment verborgen of zichtbaar waren. Er is echter geen sprake van een conformiteitsgebrek als de consument bij het sluiten van de overeenkomst er uitdrukkelijk van in kennis werd gesteld dat een specifiek kenmerk van het goed afwijkt “van de norm”,⁴⁵ en als de consument die afwijking uitdrukkelijk en afzonderlijk heeft aanvaard bij het sluiten van de overeenkomst.

Gebreken die te wijten zijn aan een slechte installatie door de onderneming, of onder haar verantwoordelijkheid, zijn ook gedekt.

- **Termijnen:** voor nieuwe goederen geldt de wettelijke garantie als het gebrek binnen 2 jaar vanaf de levering wordt vastgesteld. Als een conformiteitsgebrek opduikt tijdens de garantietermijn, wordt verondersteld dat het gebrek al bestond op het moment van de levering van het goed. In geval van onenigheid is het aan de verkoper om het tegendeel te bewijzen.

Als het een goed met digitale elementen betreft, zoals een alarmsysteem, is de verkoper ook aansprakelijk voor elk conformiteitsgebrek van de digitale inhoud of digitale dienst dat zich voordoet of kenbaar wordt binnen de 2 jaar vanaf de levering van het goed. Als de verkoopovereenkomst een continue levering voorziet van meer dan 2 jaar, is de verkoper aansprakelijk voor elk conformiteitsgebrek van de digitale inhoud of digitale dienst dat zich voordoet of kenbaar wordt in de periode gedurende welke de digitale inhoud of digitale dienst volgens de overeenkomst moet worden geleverd.⁴⁶ De bewijslast betreffende de conformiteit van de digitale inhoud of digitale dienst tijdens de voorziene leveringsperiode ligt bij de verkoper, als zich een conformiteitsgebrek voordoet tijdens die periode.

De consument moet de verkoper informeren over het bestaan van een conformiteitsgebrek binnen de 2 maanden vanaf de dag waarop de consument het gebrek heeft vastgesteld. De verkoper en de consument kunnen evenwel een langere termijn afspreken in de overeenkomst.

Na afloop van de wettelijke garantietermijn kan de consument zich nog steeds beroepen op de wettelijke bepalingen inzake verborgen gebreken.⁴⁷

⁴³ Art. VI.83, 14° en VI. 97, 7° WER, te lezen in samenhang met de art. 1649 *bis* tot *octies* van het oud Burgerlijk Wetboek. Er dient op te worden gewezen dat de Europese wetgeving voorziet in minimumvoorschriften inzake garantie en de lidstaten dus de mogelijkheid biedt om strengere regels vast te stellen. Er bestaan dan ook opmerkelijke verschillen tussen de wetgevingen van de lidstaten.

⁴⁴ Voor de verkopen die voor 1 juni 2022 plaatsvonden blijven de oude regels met betrekking tot de wettelijke garantie van toepassing. Voor meer informatie over de wettelijke garantie kunt u [onze website](#) bezoeken.

⁴⁵ In de termen van de wet gaat het erom de consument te informeren dat een kenmerk van het goed afwijkt van “de objectieve conformiteitsvereisten”. Onder deze vereisten vindt men met name het feit dat het goed geschikt moet zijn voor de doeleinden waarvoor goederen van hetzelfde type gewoonlijk zouden worden gebruikt, en de kwaliteiten en kenmerken moet bezitten die normaal zijn voor hetzelfde type goed.

⁴⁶ Art. 1649*quater*, §1 van het oud Burgerlijk Wetboek.

⁴⁷ Art. 1641 tot en met 1649 van het oud Burgerlijk Wetboek.

- **Uitwerkingen:** de consument kan kiezen tussen herstelling of vervanging van het goed, behalve als de ene optie onmogelijk is of onevenredige kosten voor de verkoper met zich mee brengt ten opzichte van de andere optie.

De herstelling of vervanging moet kosteloos (dit behelst ook de transportkosten), binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de consument gebeuren.

In de volgende gevallen heeft de consument echter recht op een proportionele prijsvermindering, of op een ontbinding van het contract (behalve in geval van een klein gebrek):

- De verkoper heeft het goed niet hersteld of vervangen, of heeft dit niet volgens de regels gedaan;⁴⁸
- De verkoper heeft geweigerd het goed in overeenstemming te brengen, omdat de herstelling en vervanging onmogelijk zijn of voor de verkoper onevenredige kosten met zich mee zouden brengen;
- Er is weer een gebrek ondanks de poging van de verkoper om de goederen in overeenstemming te brengen;
- Het gebrek is zo ernstig dat een onmiddellijke prijsvermindering of ontbinding van de overeenkomst gerechtvaardigd is;
- De verkoper heeft verklaard, of uit de omstandigheden blijkt duidelijk, dat deze de goederen niet binnen een redelijke termijn of zonder ernstige overlast voor de consument in overeenstemming zal brengen.

Elke terugbetaling kan echter worden verminderd om rekening te houden met het conforme gebruik dat de consument van het goed heeft gehad sinds de levering ervan. In bepaalde gevallen zal de consument ook het recht hebben om schadevergoeding te eisen voor de geleden schade.

Opgelet: Voorbeelden van onrechtmatige bedingen (te vermijden!):

- “De garantie op het geïnstalleerde systeem bedraagt één jaar en dekt geen verplaatsingskosten en werkuren.”

Dat is onrechtmatig, want de wettelijke garantie bedraagt twee jaar en houdt vervanging of herstelling zonder kosten voor de consument in.

- “Geen garantie op batterijen”

De wettelijke garantie geldt ook voor eventuele gebreken aan accessoires bij een goed, en mag dus niet algemeen uitgesloten worden voor batterijen. Anderzijds dekt de wettelijke garantie geen normale slijtage van de batterijen, noch defecten die veroorzaakt zouden worden door een abnormaal gebruik door de consument.

- “U verliest het genot van de wettelijke garantie als uw systeem wordt onderhouden door een andere onderneming.”

Aan de wettelijke garantie kunnen geen bijkomende voorwaarden of beperkingen worden verbonden. Een verkoper/installateur kan niet weigeren om een probleem op te lossen dat gedekt wordt door de wettelijke garantie. De wettelijke garantie dekt echter geen gebreken die veroorzaakt zouden zijn door een derde.

- “Als er een gebrek is aan uw systeem, moet u dat binnen 7 dagen aan ons melden.”

Dat is ook onrechtmatig, want de consument moet de verkoper informeren over het bestaan van een conformiteitsgebrek binnen de 2 maanden vanaf de dag waarop de consument het gebrek heeft vastgesteld (de verkoper en de consument kunnen evenwel een langere termijn afspreken in de overeenkomst). De wettelijke minimumtermijn van 2 maanden mag niet verminderd worden. U mag wel vermelden dat het gebrek bij voorkeur zo snel mogelijk gemeld wordt.

⁴⁸ De verkoper moet de vervangen goederen op diens kosten terugnemen. Als een herstelling of verwijdering van goederen vereist is die geïnstalleerd werden voordat het conformiteitsgebrek zich voordeed, of als deze geïnstalleerde goederen vervangen moeten worden, omvat de verplichting om de goederen te herstellen of te vervangen bovendien de verwijdering van de niet-conforme goederen en de installatie van de vervangende of herstelde goederen, of de kosten van de verwijdering en installatie.

- “In geval van een fabricagefout is alleen de fabrikant verantwoordelijk voor de vervanging of herstelling van het goed.”

Dat is onrechtmatig, omdat het uw onderneming is die het alarmsysteem heeft verkocht en dus aansprakelijk is voor gebreken in overeenstemming ten aanzien van de consument.

Voor meer informatie kunt u de [guidelines van de FOD Economie over garantie](#) raadplegen.

7.6. Beperking en vrijstelling van aansprakelijkheid

De wet verbiedt de beperking van de wettelijke garantie, maar voorziet ook in andere regels inzake aansprakelijkheid. In het algemeen is het voor elke onderneming verboden om:

- zich te ontheffen van aansprakelijkheid in geval van opzettelijke fout of zware fout van de onderneming;⁴⁹
- zich te ontheffen van aansprakelijkheid wanneer zij een van haar hoofdverbintenissen niet nakomt, behalve in geval van overmacht;⁵⁰

Opgelet: Bedingen van vrijstelling van aansprakelijkheid waarin onjuiste voorbeelden van overmacht worden opgesomd, zijn onrechtmatig. Overmacht is een begrip dat inhoudt dat aan verschillende criteria moet zijn voldaan en het is daarom raadzaam om niet op voorhand voorbeelden van gevallen van overmacht op te sommen, terwijl de precieze omstandigheden van de situatie niet bekend zijn.⁵¹

- een onredelijk korte termijn vast te stellen voor het melden van gebreken;⁵²
- haar aansprakelijkheid te beperken in geval van lichamelijk letsel of overlijden van de consument ten gevolge van een doen of nalaten van de onderneming;⁵³
- op ongepaste wijze de wettelijke rechten van de consument ten aanzien van de onderneming of een andere partij uit te sluiten of te beperken in geval van volledige of gedeeltelijke wanprestatie of van gebrekkige uitvoering door de onderneming van een van haar contractuele verplichtingen.⁵⁴

Elk beding dat neerkomt op een beperking van de aansprakelijkheid van de onderneming of van haar verbintenissen op een ruime of vage manier, zonder enige nuancering, is dus mogelijkwijs onrechtmatig.

Opgelet: Voorbeelden van onrechtmatige bedingen inzake aansprakelijkheid (te vermijden!):

- Bedingen die de aansprakelijkheid van de onderneming volledig uitsluiten voor een hele reeks storingen die in bepaalde gevallen geheel of gedeeltelijk aan haar fout te wijten zouden kunnen zijn (bijvoorbeeld: niet-doorgeven van alarmsignalen, elke gebeurtenis onafhankelijk van haar wil ...);
- Bedingen die de onderneming ontslaan van elke aansprakelijkheid vanaf het moment dat de consument de installateurscode van het alarmsysteem ontvangt;⁵⁵
- Bedingen die de indruk wekken dat het onderhoud van de apparatuur gratis zal zijn, maar waarbij zoveel uitsluitingen worden opgesomd dat deze verbintenis bijna elke betekenis verliest;⁵⁶

⁴⁹ Art. VI.83, 13° WER.

⁵⁰ Art. VI.83, 13° WER.

⁵¹ Een geval van overmacht is een onvoorzienbare en onvermijdelijke gebeurtenis die zich na het sluiten van de overeenkomst voordoet, zonder dat de onderneming een fout kan worden aangewreven, en die het voor de onderneming onmogelijk maakt om haar verplichtingen na te komen. Stakingen, vertragingen bij leveranciers of slechte weersomstandigheden zijn dus niet noodzakelijkerwijs gevallen van overmacht. Zie met name advies 40 van de COB over overeenkomsten inzake verhuur, p. 48.

⁵² Art. VI.83, 15° WER.

⁵³ Art. VI.83, 13° en 25° WER.

⁵⁴ Art. VI.83, 30° WER.

⁵⁵ Anderzijds is de onderneming niet verantwoordelijk voor gebreken en storingen die het gevolg zijn van een verkeerde behandeling door derden.

⁵⁶ Aanbeveling nr. 97-01 “Télésurveillance” van de Franse Commission des Clauses Abusives van 11/06/1997.

- Bedingen die de aansprakelijkheid van de onderneming beperken tot gevallen waarin het schadegeval door de verzekeringsmaatschappij wordt aanvaard, of die haar aansprakelijkheid baseren op de voorwaarden van de verzekeringsmaatschappij, terwijl dit een buitensporige beperking van de aansprakelijkheid van de onderneming ten aanzien van de consument inhoudt;⁵⁷
- Bedingen die bepalen dat de onderneming slechts tot een middelenverbintenis gehouden is;⁵⁸
- Bedingen die bepalen dat de opgegeven leverings- of uitvoeringstermijnen “louter indicatief” zijn en/of dat vertragingen geen aanleiding kunnen geven tot de ontbinding van de overeenkomst of tot schadevergoeding;⁵⁹
- Bedingen waarin staat dat de levering van de goederen op risico van de consument geschiedt;
- Bedingen die voorschrijven dat elke klacht binnen een zeer korte termijn (bijvoorbeeld 48 uur en per aangetekend schrijven) moet worden ingediend.

7.7. Wijziging van de voorwaarden van de overeenkomst of van de prijs

Bij overeenkomsten van bepaalde duur mag de onderneming zichzelf niet de mogelijkheid geven eenzijdig de prijs te verhogen of de voorwaarden van de overeenkomst te wijzigen ten nadele van de consument op basis van elementen die uitsluitend van haar wil afhangen.

Voor overeenkomsten van onbepaalde duur is de wet soepeler, maar de consument moet de overeenkomst kosteloos kunnen opzeggen binnen een redelijke termijn voordat de nieuwe prijs of de nieuwe voorwaarden van toepassing worden.

De wet staat wel prijsherzieningsbedingen toe, ongeacht of de overeenkomst van bepaalde of onbepaalde duur is, op voorwaarde dat die bedingen:

- geoorloofd zijn;⁶⁰
- gebaseerd zijn op elementen die niet enkel afhangen van de wil van de onderneming;
- de berekeningsmethode beschrijven in de overeenkomst.

Om de duidelijkheid van een prijsherzieningsbeding te verzekeren, moeten vage verwijzingen naar “tarieven die kunnen evolueren”, naar een index, of naar wiskundige formules zonder een cijfervoorbeeld worden vermeden. De gemiddelde consument moet zich een duidelijk idee kunnen vormen van het extra bedrag dat in rekening kan worden gebracht.

7.8. Beëindiging van de overeenkomst (zonder fout van de andere partij)

Indien een van de partijen om beëindiging van de overeenkomst verzoekt, zonder dat er sprake is geweest van een fout van de andere partij, gaat het om een “beëindiging”, of “opzegging”, van de overeenkomst. De regels verschillen naargelang het gaat om een overeenkomst van bepaalde of van onbepaalde duur.

Beëindiging van een overeenkomst van bepaalde duur:

⁵⁷ Zo kan het vaststellen van de aansprakelijkheid volgens de voorwaarden van de verzekering er in geen geval toe leiden dat de onderneming wordt ontheven van haar aansprakelijkheid voor grove schuld of dat haar aansprakelijkheid wordt beperkt voor een doen of laten dat de consument lichamelijk letsel zou toebrengen. Zie hierover advies 37 van de COB over de contracten huishoudelijke hulp van dienstencheque-ondernemingen, p. 30.

⁵⁸ Dit komt erop neer dat de overeenkomst wordt uitgehold, aangezien het de essentie van de activiteit van de installateur is om een systeem te installeren dat correct functioneert (resultaatsverbintenis).

⁵⁹ De consument mag niet in onzekerheid worden gelaten over het tijdstip van uitvoering van de overeenkomst (bijvoorbeeld het tijdstip van installatie of van inwerkingstelling van de bewaking). Deze bedingen stellen de onderneming in staat de termijnen voor het leveren van haar prestaties eenzijdig vast te stellen en haar in geval van vertraging buitensporig vrij te stellen van aansprakelijkheid, wat onrechtmatig is.

⁶⁰ Zie daarover art. 57 van de wet van 30 maart 1976 betreffende de economische herstelmaatregelen.

Voor overeenkomsten van bepaalde duur is een einddatum vastgesteld en beide partijen moeten die in principe respecteren. Aangezien onvoorziene omstandigheden echter altijd mogelijk zijn (bijvoorbeeld verhuizing), is het sterk aan te bevelen te voorzien in het geval dat een van de partijen de overeenkomst vroegtijdig wenst te beëindigen. Dat voorkomt ook dat de partijen voor buitensporig lange periodes gebonden zijn.

Opdat dergelijke bedingen geldig zouden zijn, is het raadzaam de volgende principes in acht te nemen:

- de modaliteiten om de andere partij in kennis te stellen van de vervroegde beëindiging van de overeenkomst moeten zeer duidelijk zijn (via welk communicatiemiddel, binnen welke termijn en vanaf welke dag de termijn begint te lopen);
- als in een vergoeding bij beëindiging wordt voorzien, moet deze redelijk zijn in verhouding tot de schade die uw onderneming kan lijden.⁶¹ In geval van overmacht kan de consument de overeenkomst zonder schadevergoeding opzeggen;
- Het is verboden u het recht voor te behouden de overeenkomst eenzijdig te beëindigen zonder schadevergoeding voor de consument, behalve in gevallen van overmacht.⁶²

Opgelet: als uw overeenkomsten van bepaalde duur **een beding van stilzwijgende verlenging** bevatten (bv. overeenkomsten van één jaar die automatisch worden verlengd als de consument niet tijdig opzegt), vereist de wet dat dit beding:

- in vetgedrukte letters en in een kader los van de tekst op de voorzijde van de eerste bladzijde van de overeenkomst wordt geplaatst;
- de gevolgen van de stilzwijgende verlenging vermeldt, evenals de uiterste datum waarop de consument zich kan verzetten tegen de stilzwijgende verlenging en de wijze waarop deze kennis geeft van dit verzet;
- vermeldt dat de consument, na de eerste stilzwijgende verlenging van de overeenkomst, deze overeenkomst zonder vergoeding kan opzeggen met inachtneming van een opzeggingstermijn van maximaal twee maanden.

Beëindiging van een overeenkomst van onbepaalde duur:

Overeenkomsten van onbepaalde duur zijn overeenkomsten waarvan de uitvoeringstermijn niet is vastgesteld. Daarom moet in de overeenkomst worden bepaald hoe een partij de overeenkomst kan beëindigen.

Voor dergelijke overeenkomsten moet in een redelijke opzegtermijn worden voorzien (een periode van 2 maanden lijkt over het algemeen aanvaardbaar). Die termijn moet in acht worden genomen wanneer een van de partijen de overeenkomst wenst te beëindigen, behalve in geval van overmacht.

De modaliteiten die moeten worden nageleefd om de andere partij te informeren en de dag waarop de opzegtermijn begint te lopen, moeten duidelijk worden aangegeven.

7.9. Opschorting of einde van de overeenkomst als gevolg van een fout van de consument

In geval van een fout van de consument behouden sommige ondernemingen zich het recht voor om de overeenkomst onmiddellijk op te schorten of te beëindigen, waarbij soms wordt voorzien in een door de consument te betalen schadevergoeding.

⁶¹ Het kan bijvoorbeeld onrechtmatig zijn te bepalen dat de consument in geval van opzegging de kosten van de resterende looptijd van de overeenkomst moet betalen. Daardoor wordt de consument immers gedwongen te betalen voor een prestatie die niet meer wordt verricht. Zie advies 9 van de COB over de algemene voorwaarden van de exploitanten van vaste telefoondiensten, p. 8.

⁶² Soms worden in bedingen onjuiste voorbeelden van overmacht opgesomd; zij kunnen dan ook als onrechtmatig worden gekwalificeerd. Het begrip overmacht impliceert dat aan verschillende criteria is voldaan: het gaat om een plotse, onvoorziene en onvermijdelijke gebeurtenis die zich voordoet buiten de wil van de partijen. Het verdient daarom de voorkeur geen voorbeelden van gevallen van overmacht op te sommen en, indien nodig, de rechter te laten oordelen op basis van de feitelijke omstandigheden.

Bij dergelijke bedingen is, omwille van het evenwicht in de bedingen, het volgende aangewezen:

- er moet vooraf een ingebrekestelling naar de consument worden gestuurd (tenzij de omstandigheden onmiddellijk optreden rechtvaardigen, bv. wanneer er sterke aanwijzingen zijn dat de consument niet van plan is te betalen);⁶³
- de betreffende fouten moeten duidelijk worden omschreven en de overeenkomst kan alleen worden ontbonden voor voldoende grove fouten;⁶⁴
- de eventuele door de consument te betalen schadevergoeding mag niet hoger zijn dan het nadeel dat de onderneming kan lijden;
- er moet worden voorzien in soortgelijke mogelijkheden voor de consument in geval van grove fout of herhaalde tekortkomingen van de onderneming (opschorting van betalingen en/of mogelijkheid om de overeenkomst te beëindigen). Bovendien moet, indien de consument een schadevergoeding dient te betalen wanneer de onderneming gedwongen is de overeenkomst te beëindigen door zijn schuld, in de omgekeerde situatie worden voorzien in een door de onderneming te betalen schadevergoeding van dezelfde orde.⁶⁵

7.10. Aanwijzing van de bevoegde rechter

Er zijn heel wat bedingen om aan te duiden welke rechtbanken bevoegd zijn in geval van een geschil (bijvoorbeeld die van de maatschappelijke zetel van de onderneming).

In dit verband vereist de wet in de eerste plaats dat er een zeker verband bestaat tussen de aangewezen rechter en het geschil. Kortom, om geldig te zijn, moet het beding de rechter aanwijzen van de woonplaats van de verweerder of die van de plaats van ontstaan of van uitvoering van de betwiste verbintenis - of verbintenissen.⁶⁶ Dat is een eerste element dat absoluut moet worden gerespecteerd als u een dergelijk beding wilt.

Ten tweede heeft het Hof van Justitie van de Europese Unie benadrukt dat effectieve toegang tot de rechter essentieel is voor de bescherming van de consument. Het Hof staat dan ook voor dat de wettigheid van dit soort bedingen wordt beoordeeld op basis van de omstandigheden van elk geschil, wat inhoudt dat er rekening wordt gehouden met de moeilijkheid voor de consument om diens rechten voor de aangewezen rechter te komen verdedigen (afstand tussen de aangewezen rechter en de consument, vervoermogelijkheden, bedragen die in het geding zijn, enz.).⁶⁷

Zelfs wanneer uw beding niet *a priori* onrechtmatig lijkt, kan het dat dus toch zijn, afhankelijk van de omstandigheden van het geschil. Let op: als een bij een beding aangewezen rechter zich onbevoegd verklaart, bijvoorbeeld omdat deze zichzelf onvoldoende bereikbaar acht voor de betrokken consument, kan dit kosten met zich meebrengen voor de onderneming die op de plaats in kwestie heeft gedagvaard (bijvoorbeeld kosten als gevolg van een nutteloze verplaatsing van de advocaat).⁶⁸

⁶³ Advies 9 van de COB over de algemene voorwaarden van de exploitanten van vaste telefoondiensten, p. 8.

⁶⁴ Het zou bijvoorbeeld onrechtmatig zijn te voorzien in de mogelijkheid om de overeenkomst te beëindigen in geval van een betalingsachterstand van acht dagen. Anderzijds lijkt een dergelijke maatregel aanvaardbaar als de consument de eerste vervalddag niet respecteert en in gebreke blijft te betalen nadat deze door middel van een ingebrekestelling een redelijk uitstel van betaling is verleend.

⁶⁵ Advies 4 van de COB – Aanbeveling betreffende strafbedingen, p. 2; Advies 37 van de COB over de contracten huishoudelijke hulp van dienstencheque-ondernemingen, p. 46.

⁶⁶ Art. VI.83, 23° WER *juncto* art. 624 van het Gerechtelijk Wetboek.

⁶⁷ Advies 40 van de COB over de nieuwe modelovereenkomst inzake consumentenverhuis van de Belgische Kamer der Verhuizers, pp. 55-57 en advies 31 van de COB op wetsvoorstel nr. 53/0831 tot regeling van de territoriale bevoegdheid bij geschillen met betrekking tot overeenkomsten met consumenten, pp. 9-10.

⁶⁸ Advies 31 van de COB op wetsvoorstel nr. 53/0831 tot regeling van de territoriale bevoegdheid bij geschillen met betrekking tot overeenkomsten met consumenten, p. 10.

8. Hoe zit het met de prijsaanduiding?

Of het nu in een winkel is of in een etalage, de prijs van te koop aangeboden goederen moet schriftelijk, ondubbelzinnig, leesbaar en zichtbaar worden aangeduid.⁶⁹

De prijs moet op het goed zelf of op de verpakking ervan worden aangeduid. De prijs mag ook in de onmiddellijke nabijheid van het goed worden aangeduid wanneer er geen onzekerheid kan bestaan omtrent het goed waarop de prijs betrekking heeft. Als goederen tegen eenzelfde prijs te koop worden aangeboden en samen worden uitgestald mag één enkele prijs worden aangeduid, ook al gaat het om niet-identieke producten, op voorwaarde dat er omtrent de goederen waarop de prijs betrekking heeft, geen onzekerheid kan bestaan.

De aangeduide prijs moet de door de consument totaal te betalen prijs zijn, waaronder is begrepen: de btw, alle overige taksen, alsook de kosten van alle diensten die door de consument verplicht moeten worden betaald. Als meerdere btw-tarieven mogelijk zijn, is het raadzaam om de prijs inclusief 21% btw aan te duiden, met vermelding van de omstandigheden waarin de btw 6% is en ook het bedrag met 6% btw aan te duiden.

Als u een webshop hebt, zijn dezelfde principes van toepassing: de totale prijs van elk goed moet duidelijk en ondubbelzinnig worden aangegeven.

Opgelet: U mag geen extra kosten aanrekenen aan de consument die met een kaart betaalt, ongeacht het type kaart (Bancontact, Maestro, Mastercard, Visa ...). Dit verbod geldt zowel voor aankopen in winkels als op internet en is ook van toepassing op de meeste overschrijvingen en domiciliëringen.⁷⁰

9. Wat zegt de wet over aankondigingen van prijsvermindering?

Als u een korting wil aankondigen (bijvoorbeeld “10% korting”, “€100 korting”), moet u expliciet de referentieprijs (“vorige” prijs) vermelden en uw korting hierop baseren. Deze referentieprijs moet de laagste prijs zijn die u heeft toegepast tijdens de periode van 30 dagen voor de korting.⁷¹

Daarnaast is elke onderneming verplicht de bepalingen van het Wetboek van economisch recht inzake oneerlijke handelspraktijken na te leven.⁷² Die verbieden misleidende handelspraktijken, d.w.z. handelspraktijken die de consument onder andere kunnen misleiden over de prijs, de berekeningswijze ervan of het bestaan van een specifiek prijsvoordeel (vb. de indruk wekken dat een promotie bijna voorbij is terwijl dit niet het geval is, de indruk wekken dat er een korting is terwijl de verlaagde prijs al zeer lang toegepast wordt, enz.). Elke praktijk moet geval per geval worden onderzocht, rekening houdend met de context en de manier waarop de aankondiging wordt gedaan.

Deze regels zijn van toepassing ongeacht het gebruikte communicatiekanaal (mondelijke informatie, informatie op uw website, per telefoon, enz.).

Voor meer informatie kunt u de [guidelines van de FOD Economie over aankondigingen van prijsverminderingen](#) raadplegen. Op de website van de FOD Economie vindt u ook informatie over [uitverkoop](#), [solden](#) en [verkoop met verlies](#).

⁶⁹ Art. VI.3 tot en met VI.7 WER en art. 2 en 3 van het koninklijk besluit van 30 juni 1996 betreffende de prijsaanduiding van producten en diensten en de bestelbon.

⁷⁰ Art. VII.30, § 3 WER. Meer informatie vindt u op de [website van de FOD Economie](#).

⁷¹ Art. VI.18 WER.

⁷² Zie art. VI.92 WER en volgende en, in het bijzonder, art. VI.97, 4° WER.

10. Oneerlijke handelspraktijken zijn verboden. Waarover gaat het precies?

Dat is bewust een zeer ruim begrip, dat vele situaties dekt.

De term “handelspraktijk” beoogt immers iedere handeling of omissie die rechtstreeks verband houdt met de verkoopbevordering, verkoop of levering van een product (bv. reclame, mondelinge of op een website verstrekte informatie, enz.). Bovendien kan een handelspraktijk om verschillende redenen “oneerlijk” zijn ten aanzien van de consument: omdat zij misleidend, agressief of in strijd met de vereisten van professionele toewijding is.⁷³

De wetgeving noemt een aantal praktijken die onder alle omstandigheden oneerlijk zijn. In andere gevallen zal de context moeten worden beoordeeld, waarbij moet worden nagegaan of de praktijk misleidend, agressief of in strijd met de professionele toewijding is en of zij de besluitvorming van de gemiddelde consument vóór of na de aankoop kan hebben beïnvloed.

Voorbeelden van verboden praktijken:⁷⁴

- beweren dat beoordelingen zijn ingediend door consumenten die het product daadwerkelijk hebben gebruikt of aangekocht, zonder redelijke en proportionele stappen te nemen om na te gaan of dit waar is;
Opgelet: Als u toegang biedt tot consumentenbeoordelingen van producten, moet u informatie verstrekken die toelaat om vast te stellen of en hoe u garandeert dat deze beoordelingen afkomstig zijn van consumenten die het product daadwerkelijk hebben gebruikt of aangekocht.
- een persoon de opdracht geven tot het plaatsen van valse beoordelingen of aanbevelingen van consumenten, of consumentenbeoordelingen of aanbevelingen op sociale media op misleidende wijze voorstellen, teneinde producten te promoten;
- een certificaat of kwaliteitslabel weergeven zonder de vereiste toestemming (het logo van een federale overheidsdienst, een laboratorium, een federatie, ...);
- beweren dat een alarmcentrale vergund is of dat een alarmsysteem aan de wettelijke vereisten voldoet terwijl dit niet het geval is;
- bepaalde essentiële informatie over de prijs of de kenmerken van het goed weglaten in commerciële mededelingen waarin de consument tot een aankoop wordt uitgenodigd (bijvoorbeeld in een catalogus);
- valselijk beweren dat een goed slechts gedurende een zeer beperkte periode onder bepaalde voorwaarden beschikbaar zal zijn, om te verkrijgen dat de consument onmiddellijk beslist;
- zeer voordelige aanbiedingen aankondigen zonder aan te geven dat de onderneming waarschijnlijk niet aan de vraag zal kunnen voldoen gedurende een periode en in hoeveelheden die redelijk zijn, gelet op de betrokken goederen, de omvang van de reclame en de voorgestelde prijs (“lokkertjes”);
- de consument misleiden over diens rechten (bv. door een verkeerde voorstelling te geven van diens rechten in het kader van de wettelijke garantie);
- wettelijke rechten van de consument voorstellen alsof het gaat om een ondernemingsgebonden voordeel.
Opgelet: Wanneer wordt verwezen naar de wettelijke garantie, moet het duidelijk zijn dat het gaat om een garantie waarin de wet voorziet (“wettelijk”), en niet om een commercieel voordeel.

In geval van overtreding voorziet de wet in strafrechtelijke sancties, maar ook in een specifieke civielrechtelijke sanctie: indien een overeenkomst is gesloten als gevolg van een oneerlijke praktijk, heeft de consument in bepaalde omstandigheden recht op terugbetaling van de betaalde bedragen

⁷³ Professionele toewijding wordt gedefinieerd als “het normale niveau van bijzondere vakkundigheid en zorgvuldigheid dat redelijkerwijs van een onderneming in haar activiteitsdomein ten aanzien van de consument mag worden verwacht, overeenkomstig de eerlijke handelsgebruiken” (art. I.8, 25° WER).

⁷⁴ Art. VI.92 en volgende en XV.16 WER.

zonder dat deze het goed hoeft terug te geven. In de meeste gevallen is het de rechter die kan beslissen of deze sanctie gerechtvaardigd is (onverminderd de gemeenrechtelijke sancties).⁷⁵

De wet verbiedt ook oneerlijke praktijken tussen ondernemingen.⁷⁶ Hieronder vallen verschillende misleidende en agressieve praktijken, alsook elke daad die in strijd is met de eerlijke marktpraktijken en waardoor een onderneming de beroepsbelangen van een of meer ondernemingen schaadt of kan schaden.

11. Wat is het maximumbedrag dat cash mag worden betaald?

De algemene regel is dat niet meer dan 3.000 euro in contanten mag worden betaald. Deze regel geldt zowel voor transacties tussen ondernemingen (b2b) als voor transacties tussen ondernemingen en consumenten (b2c).⁷⁷

Deze limiet van 3.000 euro geldt ook wanneer de consument u in meerdere keren betaalt. Ook wanneer er met korte tussenpozen meerdere aankopen worden gedaan tussen een leverancier en uw onderneming, geldt de limiet van 3.000 euro voor het geheel van de samenhangende schulden.

Meer informatie vindt u in de [brochure van de FOD Economie over beperkingen op betalingen en schenkingen in contanten](#).

12. Kan ik de mogelijkheid bieden om op krediet te kopen?

Uiteraard kunt u deze betaaloplossing aan de consumenten aanbieden. Deze activiteit is echter strikt gereguleerd door boek VII van het Wetboek van economisch recht.

De wetgeving bepaalt met name dat het aanbod van consumentenkrediet alleen mag worden gedaan door een door de autoriteiten erkende kredietgever of bemiddelaar. De Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA) is verantwoordelijk voor het verlenen van voorafgaande toestemming voor deze activiteit. Om als kredietgever of bemiddelaar te kunnen worden erkend, moet aan een aantal voorwaarden zijn voldaan inzake solvabiliteit, betrouwbaarheid, opleiding en/of ervaring.

12.1. Welk soort inschrijving moet ik verkrijgen?

Aangezien uw activiteit als kredietbemiddelaar een nevenactiviteit is bij de verkoop en installatie van alarmsystemen, moet u bij de FSMA een inschrijving als “agent in een nevenfunctie”⁷⁸ aanvragen.

12.2. Wat zijn de voorwaarden om een inschrijving als “agent in een nevenfunctie” te verkrijgen?

De voorwaarden zijn vastgesteld door de FSMA en kunnen als volgt worden samengevat:

- een rechtspersoon of een natuurlijke persoon zijn;
- een ondernemingsnummer hebben;
- het hoofdbestuur moet in België gevestigd zijn;

⁷⁵ Art. VI. 38 WER.

⁷⁶ Art. VI.103/1 en volgende WER.

⁷⁷ Art. 67 en 137 van de wet van 18 september 2017 tot voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en tot beperking van het gebruik van contanten.

⁷⁸ Zie art. I.9, 81° WER voor de definitie van dit begrip.

- een eenmalige vergoeding betalen voor de inschrijving bij de FSMA;
- het bewijs leveren dat u een burgerlijke beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebt afgesloten;
- het bewijs leveren dat u toetreedt tot een buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen;
- een professioneel e-mailadres meedelen;
- desgevallend, de lastgeving verstrekken die is gegeven aan de persoon die namens u de aanvraag indient;
- de FSMA op de hoogte brengen van het aantal personen dat in contact staat met het publiek en van het aantal verantwoordelijken voor de distributie;
- meedelen met welke erkende of ingeschreven kredietgevers u werkt.

Daarnaast moet u voor elk van de bij de kredietbemiddeling betrokken verantwoordelijke personen de volgende gegevens verstrekken:

- hun identificatiegegevens;
- een geldig uittreksel uit het strafregister;
- een verklarende nota waaruit de geschiktheid en professionele betrouwbaarheid blijken (in de praktijk gebeurt dit in de vorm van een in te vullen vragenlijst);
- het bewijs van de vereiste beroepskennis.

Voor meer informatie kunt u de [website van de FSMA](#) raadplegen of uw vragen naar het volgende adres sturen: mcc@fsma.be.

12.3. Heb ik nog andere verplichtingen als ik de mogelijkheid bied om op krediet te kopen?

Naast de vereisten voor de inschrijving als “agent in een nevenfunctie” (zie vorige vraag), moet u lid zijn van Ombudsfin. U moet dus zowel de vragen van Ombudsfin als van de FSMA beantwoorden.

U moet ook de gehele regelgeving inzake consumentenkrediet naleven, waarop toezicht wordt gehouden door de FOD Economie, en ingaan op de verzoeken van de Economische Inspectie in geval van controle.

12.4. Wat zijn mijn verantwoordelijkheden als “agent in een nevenfunctie”?

In de praktijk werkt u als “agent in een nevenfunctie” nauw samen met een kredietgever die wettelijk is ingeschreven bij de FSMA die u de logistieke ondersteuning biedt om deze dienst aan uw klanten aan te bieden. Deze samenwerkingsovereenkomst ontslaat u niet van uw verplichtingen om de wettelijke bepalingen na te leven.

12.5. Welke regelgeving is van toepassing inzake consumentenkrediet?

Alle specifieke regelgeving inzake krediet is opgenomen in titel 4 van boek VII van het Wetboek van economisch recht.

Als “agent in een nevenfunctie” hebben de bepalingen inzake reclame en sommige bepalingen inzake de precontractuele fase meer rechtstreeks betrekking op u (zie vraag 12.7 “Waar kan ik informatie vinden over de wetgeving inzake consumentenkrediet?”).

Let wel dat de algemene regels inzake handelspraktijken nog steeds gelden voor deze activiteit (boek VI van het Wetboek van economisch recht).

12.6. Welke financieringsmogelijkheden kan ik bieden?

Er worden door de wet vier soorten consumentenkrediet gedefinieerd: verkoop op afbetaling, lening op afbetaling, kredietopening en financieringshuur.

12.7. Waar kan ik informatie vinden over de wetgeving inzake consumentenkrediet?

U kunt meer informatie vinden op de [website van de FOD Economie](#).

Voor interpretatievragen heeft de FOD Economie ook het [Geannoteerd wetboek krediet](#) ter beschikking gesteld van het publiek. Deze onlinetool bevat een artikelsgewijze bespreking van de bepalingen van boek VII van het Wetboek van economisch recht en van de belangrijkste uitvoeringsbesluiten. Zo kunt u zich op de hoogte stellen van de jurisprudentie en van de interpretatie en de vereisten van de administratie.

De FOD Economie publiceerde ook [guidelines inzake reclame voor consumentenkrediet in de automobielsector](#). De algemene regels in die guidelines kunnen nuttig voor u zijn indien u reclame wenst te maken voor lening/verkoop op afbetaling.

Indien u uw klanten aanbiedt een kredietovereenkomst te sluiten met het oog op het verrichten van een aankoop in uw lokalen, bent u onderworpen aan informatie- en adviesverplichtingen. Die verplichtingen worden uiteengezet in de [guidelines over de kredietwaardigheidsbeoordeling van de consument in het kader van de toekenning van een consumentenkrediet](#). Dat document is zeer volledig en kan u helpen om al uw specifieke verplichtingen te begrijpen.

13. Wat moet ik doen als een consument een klacht indient?

U bent als onderneming verplicht zo snel mogelijk te reageren op vragen en klachten van consumenten en alles in het werk te stellen om een voor de partijen bevredigende oplossing te vinden.⁷⁹ De termijn is niet wettelijk vastgesteld, maar:

- er moet zeer snel (onmiddellijk of binnen 48 uur) aan de klant worden bevestigd dat diens vraag of klacht is ontvangen en zo spoedig mogelijk zal worden onderzocht. Het verdient aanbeveling om in deze ontvangstbevestiging de contactpersoon of het contactadres te vermelden;
- de vraag of de klacht moet binnen een redelijke termijn worden behandeld. Voor het redelijke karakter moet onder meer rekening worden gehouden met de gevolgen die de consument kan ondervinden zolang de klacht niet is opgelost.

U moet, op verzoek van de controleoverheid, concreet/materieel (bv. op papier, elektronisch ...) kunnen aantonen dat u de vragen en klachten die u ontvangt snel en zo efficiënt mogelijk behandelt.⁸⁰ U bent niet verplicht de ontvangen klachten op te lossen, maar u moet zich wel inspannen om met de consument tot een bevredigende oplossing te komen (een of meerdere voorstellen doen, vragen beantwoorden, nuttige informatie verstrekken ...).

⁷⁹ Art. XVI.3 WER.

⁸⁰ Art. XVI.2 tot en met XVI.4 WER.

14. Als een geschil met een consument niet in der minne kan worden opgelost, ben ik dan verplicht een buitengerechtelijke regeling via een derde instantie te aanvaarden?

Wanneer een onderneming en een consument een geschil hebben en zij er onderling niet uitkomen, kan de consument een beroep doen op een instantie voor buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen. U bent niet wettelijk verplicht de tussenkomst van deze derde instantie te aanvaarden, tenzij u daar vooraf mee hebt ingestemd. Dat zal het geval zijn als u bijvoorbeeld in uw algemene voorwaarden bepaalt dat u zich ertoe verbindt uw geschillen te beslechten via de Consumentenombudsdienst of met een andere instantie die bevoegd is om geschillen buitengerechtelijk te beslechten.

Als dat het geval is, bent u verplicht de consument op een duidelijke en gemakkelijk toegankelijke manier te informeren en moet u het adres van de website van de betrokken entiteit meedelen, alsook haar contactgegevens (fysiek adres, e-mailadres en telefoonnummer).⁸¹ Al deze informatie moet vóór de sluiting van de overeenkomst aan de consument worden meegedeeld via:

- de website van uw onderneming (op een geschikte plaats, zoals de rubriek “contact” of “wettelijke vermeldingen”); en
- uw algemene voorwaarden.

Elke onderneming die zich ertoe verbonden heeft de tussenkomst van een entiteit voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting te aanvaarden, moet de consument ook op eigen initiatief de bovengenoemde informatie verstrekken wanneer ze er niet in slaagt een geschil binnen een redelijke termijn zelf op te lossen.⁸² U moet de consument daarbij meedelen of de betrokken entiteit al dan niet “gekwalificeerd”⁸³ is. Wanneer de entiteit niet gekwalificeerd is, moeten de contactgegevens van de Consumentenombudsdienst verplicht worden meegedeeld, zodat de consument de mogelijkheid heeft om zich te wenden tot een zogeheten “gekwalificeerde” entiteit.

Consumentenombudsdienst
 North Gate II
 Koning Albert II-laan 8 bus 1
 1000 Brussel
 Tel: 02 702 52 00
 Fax: 02 808 71 20
 E-mail: contact@consumentenombudsdienst.be

15. Wat zijn de sancties in geval van inbreuk?

Inbreuken worden strafrechtelijk gesanctioneerd met een geldboete.⁸⁴

De Economische Inspectie kan onderzoeken uitvoeren naar aanleiding van een melding ontvangen via [ConsumerConnect](#) (een platform voor consumenten) of via het [Meldpunt](#) (een platform voor ondernemingen). Ze kan ook op eigen initiatief een onderzoek opstarten of het kaderen in een

⁸¹ Art. XVI.4, §§ 1-2 WER.

⁸² Art. XVI.4, § 3 WER.

⁸³ Entiteiten voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting kunnen “gekwalificeerd” zijn, wat betekent dat zij, na het indienen van een aanvraag, door de FOD Economie erkend zijn als zijnde in overeenstemming met verschillende kwaliteitscriteria. Het inschakelen van een gekwalificeerde entiteit garandeert verschillende voordelen: de bekwaamheid van de betrokken persoon of entiteit, de transparantie van de procedure, de betaalbaarheid en de eerbiediging van de neutraliteit, de vertrouwelijkheid van het proces en de rechten van de partijen. U vindt de lijst van de gekwalificeerde entiteiten op de [website van de FOD Economie](#).

⁸⁴ De meeste relevante strafbepalingen zijn opgenomen onder de art. XV.70 en XV.83 en volgende WER.

grootschalig algemeen onderzoek in de sector. Onderzoeken kunnen ook op vraag van de minister of het parket plaatsvinden.

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.

Het Wetboek van economisch recht voorziet ook in een burgerrechtelijke sanctie. Als een overeenkomst werd gesloten ten gevolge van een oneerlijke handelspraktijk, kan de rechter de onderneming de terugbetaling van de door de consument betaalde sommen opleggen zonder dat de consument het geleverde product terug hoeft te geven.⁸⁵

De inspectiedienst van de FOD Binnenlandse Zaken kan ook onderzoeken instellen naar aanleiding van een melding die zij via het [meldpunt](#) ontvangt of op eigen initiatief een onderzoek opstarten. Wanneer inbreuken op de wet van 2 oktober 2017 tot regeling van de private en bijzondere veiligheid en haar uitvoeringsbesluiten worden vastgesteld, kunnen verschillende maatregelen worden genomen door de FOD Binnenlandse Zaken:⁸⁶

- een waarschuwing;
- een minnelijke schikking;
- een administratieve geldboete.

⁸⁵ Art. VI.38 WER.

⁸⁶ Art. 234 en volgende van de wet van 2 oktober 2017 tot regeling van de private en bijzondere veiligheid.