

Guidelines

Onrechtmatige contractuele bedingen in het kader van
onlineverkoop

Inhoud

Inleiding.....	3
1. Wat is een onrechtmatig beding?	4
2. Hoe voorkomt u onrechtmatige bedingen?.....	4
2.1. Duidelijkheid	5
2.2. Vermoeden van aanvaarding van de algemene voorwaarden	5
2.3. Leveringstermijnen	5
2.4. Risico van verlies of beschadiging vóór de levering.....	6
2.5. Herroepingsrecht	6
2.6. Betalingsachterstand van de consument.....	7
2.7. Betalingsverplichting van de consument.....	9
2.8. Wettelijke conformiteitsgarantie van goederen	9
2.9. Beperking en vrijstelling van aansprakelijkheid	12
2.10. Aanwijzing van de bevoegde rechter	13
3. Wat zijn de sancties in geval van inbreuk?	13

Inleiding

Algemene voorwaarden wekken niet altijd groot enthousiasme op bij ondernemingen en consumenten. Ze kunnen worden beschouwd als complex, nauwelijks gelezen door de consument, zelden toegepast... Het is op zich ook niet verplicht om algemene voorwaarden te hebben.

Nochtans maakt het gebruik van goed opgestelde algemene voorwaarden het mogelijk een duidelijk kader voor de contractuele relatie te scheppen en geschillen te vermijden. Een dergelijk kader is des te belangrijker wanneer de overeenkomst online wordt gesloten, zonder dat de partijen elkaar fysiek ontmoeten.

De wet kadert bovendien strikt de overeenkomsten door te bepalen dat elk "onrechtmatig" beding ten aanzien van de consument "verboden en nietig" is. Het is dus in het belang van de ondernemingen om ervoor te zorgen dat hun contractuele bedingen duidelijk en evenwichtig zijn, wat hun imago en het vertrouwen van de consument overigens alleen maar kan versterken. Temeer omdat er sancties bestaan in geval van overtreding.

Gezien de sterke groei van e-commerce in België, laat het belang van degelijke algemene voorwaarden zich des te sterker voelen in de sector van de onlineverkoop. Getuige hiervan zijn de cijfers: in 2019 was e-commerce goed voor 32,6 % van de omzet van de in België gevestigde ondernemingen (het Europese gemiddelde was 18,5 %) en 72 % van de in België gevestigde internetgebruikers bestelde online goederen of diensten.¹

Het doel van deze guidelines is dan ook de wetgeving inzake onrechtmatige contractuele bedingen in herinnering te brengen en een onderscheid te helpen maken tussen wat wel en wat niet is toegestaan aan de hand van concrete voorbeelden. Zij hebben betrekking op leveringstermijnen, aansprakelijkheidsbeperkingen, schadevergoedingen en het herroepingsrecht van de consument.

De wettelijke bepalingen die zullen worden aangehaald, zijn voornamelijk afkomstig uit het Wetboek van economisch recht (WER) en zijn in principe van toepassing op elke onlineverkoop die onder het Belgisch recht valt. Dit document is dus bedoeld voor verkopers op internet in de ruime zin van het woord, van nieuwe en/of tweedehands goederen (kleding, elektronische apparaten, enz.), onverminderd de bijzondere bepalingen die in bepaalde sectoren van kracht zijn.

Op de [site van de FOD Economie](#) vindt u andere nuttige informatie, over de informatieverplichtingen, de Kruispuntbank van Ondernemingen of het verbod om toeslagen aan te rekenen voor het gebruik van elektronische betaalmiddelen.

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 <https://economie.fgov.be/nl/publicaties/barometer-van-de-6>

1. Wat is een onrechtmatig beding?

Een beding of voorwaarde is onrechtmatig wanneer ze een kennelijk onevenwicht schept tussen de rechten en plichten van de partijen ten nadele van de consument. Dat is bijvoorbeeld het geval bij bedingen in algemene voorwaarden die de aansprakelijkheid van de onderneming overdreven beperken bij laattijdige levering of gebrekkige goederen.

Bij onrechtmatige bedingen gaat het niet om de vraag of de gevraagde prijs al dan niet redelijk is. 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 onrechtmatige 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.

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.

Indien een beding dat voorziet in een door de consument te betalen vergoeding door de rechter als onrechtmatig wordt beschouwd, mag de rechter het bedrag van de vergoeding dus niet verminderen; het beding moet volstrekt buiten beschouwing worden gelaten.² De overeenkomst blijft bindend indien zij zonder het (de) onrechtmatige beding(en) kan blijven bestaan.

Tot slot moet uiteraard alle informatie die aan de consument wordt verstrekt bijzondere aandacht krijgen (op de website van de onderneming, bij het uitwisselen van e-mails, enz.). Ook al zijn dat strikt genomen geen contractuele bedingen, de consument blijft beschermd door de wet, met name door de bepalingen inzake oneerlijke handelspraktijken.³

2. Hoe voorkomt u onrechtmatige bedingen?

Er komen heel wat onderwerpen aan bod in de algemene voorwaarden van onlineverkopers (leveringstermijnen, garantie, enz.), die elk aanleiding kunnen geven tot talloze varianten van bedingen.

Om te beoordelen of die 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?

² HvJ EU, 30 mei 2013, *Asbeek Brusse en de Man Garabito*, C-488/11, pt 60. Merk op dat de rechters het onrechtmatig beding kunnen vervangen door de toepassing van aanvullende bepalingen van nationaal recht (regels waarvan contractueel kan worden afgeweken), maar enkel in beperkte gevallen waarin het volstrekt buiten toepassing laten van het onrechtmatige beding zou leiden tot een nietigverklaring van de overeenkomst in haar geheel die nadelig zou zijn voor de consument (HvJ EU, 30 april 2014, *Kásler*, C-26/13, pt 80 en volgende; HvJ EU, 21 januari 2015, *Unicaja Banco s.a*, C-482/13, C-484/13, C-485/13 en C-487/13, pt 33 en HvJ EU, 11 juni 2015, *Banco Bilbao Vizcaya Argentaria*, C-602/13, pt 38). Zie hierover N. VANDENBERGHE, "Les clauses abusives et leurs sanctions", in *Contrats et protection des consommateurs*, C. VERDURE (dir.), Limal, Anthemis, 2016, pp. 82-85.

³ Art. VI. 92 en volgende WER. Meer informatie over oneerlijke handelspraktijken op [de website van de FOD Economie](#).

Hieronder staan een aantal aanbevelingen. Als u twijfelt aan de wettelijkheid van uw bedingen, kan het nuttig zijn om juridisch advies in te winnen.⁴

2.1. Duidelijkheid

Om te voldoen aan de verplichting van duidelijkheid en leesbaarheid van de bedingen en algemene voorwaarden, wordt 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.⁵

2.2. Vermoeden van aanvaarding van de algemene voorwaarden

Een beding is onrechtmatig wanneer het veronderstelt dat de consument de algemene voorwaarden heeft aanvaard, louter op grond van het feit dat hij een bestelling heeft geplaatst, bijvoorbeeld, terwijl hij geen reële mogelijkheid heeft gehad er kennis van te nemen alvorens de overeenkomst te sluiten.⁶

Als onderneming hebt u een actieve informatieplicht. U kunt er dus beter voor zorgen dat de consument daadwerkelijk kennis heeft kunnen nemen van uw algemene voorwaarden en dat hij deze heeft aanvaard. 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 hij moet wel de mogelijkheid krijgen om dat te doen.

Voor onlineaankopen is het sterk aanbevolen om een link naar uw algemene voorwaarden op te nemen, die toegankelijk is vanaf elke pagina van uw website. Zorg er ook voor dat deze voorwaarden vlak voor het plaatsen van de bestelling in het oog springen en dat de consument ermee kan instemmen, bijvoorbeeld door een vakje aan te vinken. Voor meer informatie kunt u terecht op [Infoshopping](#), een didactische website over goede praktijken in e-commerce.

2.3. Leveringstermijnen

Sommige bedingen bepalen dat de opgegeven leveringstermijnen “louter indicatief” zijn en/of dat vertragingen geen aanleiding kunnen geven tot de ontbinding van de overeenkomst of tot schadevergoeding.

Dergelijke bedingen bieden de onderneming de mogelijkheid om eenzijdig leveringstermijnen vast te stellen of te wijzigen (een essentieel onderdeel van de overeenkomst) en beperken te zeer haar aansprakelijkheid en de rechten van de consument, wat onrechtmatig is.⁷

⁴ De volgende aanbevelingen komen niet in de plaats van een grondige analyse van uw algemene voorwaarden, waarbij rekening wordt gehouden met hun mogelijke bijzonderheden. Bovendien worden deze aanbevelingen gegeven onder voorbehoud van de soevereine beoordeling van de hoven en rechtbanken.

⁵ Als u de wettelijke bepalingen inzake marktpraktijken en consumentenbescherming wenst aan te halen, dient u te verwijzen naar boek VI van het Wetboek van economisch recht, en niet meer naar de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming.

⁶ 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.

⁷ Art. VI. 83, 3°, 5°, 7°, 13°, 30° WER.

Op het vlak van laattijdige leveringen legt de wet de volgende regels op:⁸

- **Door de verkoper na te leven termijn:** tenzij de partijen een andere termijn overeenkomen, moet de onderneming de goederen zonder onnodige vertraging en uiterlijk 30 dagen na de sluiting van de overeenkomst aan de consument leveren;
- **Mogelijkheden voor de consument om de overeenkomst te beëindigen:** indien de onderneming de overeengekomen termijn of de standaardtermijn van 30 dagen niet respecteert, kan de consument eisen dat de onderneming de levering verricht binnen **een aanvullende termijn** die gezien de omstandigheden passend is. Indien de onderneming niet binnen die aanvullende termijn levert, heeft de consument het recht de overeenkomst te beëindigen.

De consument kan de overeenkomst soms **onmiddellijk** beëindigen: wanneer de onderneming weigert het goed te leveren of wanneer de overeengekomen leveringstermijn essentieel is (gezien de omstandigheden of wanneer de onderneming vóór de sluiting van de overeenkomst ervan in kennis werd gesteld dat levering op een bepaalde datum of binnen een bepaalde termijn essentieel is);

- **Rechten van de consument na beëindiging van de overeenkomst:** de consument moet alle betaalde bedragen **zonder onnodige vertraging** (enkele werkdagen moeten in principe volstaan) terugbetaald krijgen. Bovendien kan de consument schadevergoeding eisen als hij schade heeft geleden (afhankelijk van de omstandigheden).

Vertragingen in de levering zijn soms onvermijdelijk, maar kunnen wel aanzienlijke schade veroorzaken. Om de veroorzaakte schade te beperken, is het dus belangrijk om de consument zo snel mogelijk te informeren als tijdige levering niet meer mogelijk is.

2.4. Risico van verlies of beschadiging vóór de levering

Sommige bedingen bepalen vanaf welk moment de consument het risico van verlies of beschadiging van de goederen draagt (diefstal, vandalisme, enz.), bijvoorbeeld door te vermelden dat “de goederen reizen op risico van de koper”.

Volgens de wet gaat, wanneer een onderneming de goederen die ze heeft verkocht opstuurt, het risico van verlies of beschadiging over op de consument zodra hij de goederen in ontvangst neemt (of wanneer een door hem aangewezen derde partij, die niet de vervoerder is, de goederen in ontvangst neemt).⁹

Het is dus in principe onrechtmatig om te voorzien in een risico-overdracht voordat de goederen aan de consument worden overhandigd. Er is evenwel een uitzondering: als de consument een vervoerder kiest die niet door de onderneming werd voorgesteld, gaat het risico over op de consument bij de levering van de goederen aan de vervoerder.¹⁰

2.5. Herroepingsrecht

Bij onlineaankopen heeft de consument in principe 14 dagen de tijd om de overeenkomst te herroepen, zonder opgave van redenen en met betaling van alleen de wettelijk vastgelegde kosten.

Voor verkoopovereenkomsten gaat deze termijn in op de dag nadat het goed aan de consument (of aan een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is) is overhandigd. De consument kan de overeenkomst herroepen door middel van een formulier dat door de onderneming moet worden verstrekt,¹¹ of door een andere verklaring waarin zijn beslissing duidelijk wordt vermeld. Zodra de consument zijn beslissing heeft meegedeeld, heeft hij 14 dagen

⁸ Art. VI. 43 WER. Zie ook de leidraad van het DG Justitie van de Europese Commissie betreffende richtlijn 2011/83/EU betreffende consumentenrechten, juni 2014, pp.64-66 (beschikbaar op de volgende URL: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/crd_guidance_nl.pdf).

⁹ Art. VI. 44 WER.

¹⁰ De consument behoudt dan de mogelijkheid om zijn rechten ten aanzien van de vervoerder te doen gelden.

¹¹ Dit modelformulier is beschikbaar op de [website van de FOD Economie](#).

de tijd om de goederen terug te sturen, waarna hij een terugbetaling moet verkrijgen zoals voorgeschreven door de wet.¹²

Op dit gebied voorziet de wet niet alleen in informatieverplichtingen waarvan het belangrijk is die te respecteren,¹³ maar ze verbiedt ook om de rechten van de consument te beperken.

Voorbeelden van onrechtmatige bedingen (te vermijden!):

- “Vanaf het moment van de bestelling hebt u 14 dagen de tijd om uw overeenkomst te herroepen.”
Voor verkoopovereenkomsten gaat de herroepingstermijn in op de dag nadat het goed aan de consument (of aan een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is) is overhandigd.
- “Om uw herroepingsrecht uit te oefenen, moet u het daarvoor bestemde modelformulier gebruiken.”
De consument moet het modelformulier kunnen gebruiken, maar hij mag ook een andere verklaring afgeven waarin hij kenbaar maakt dat hij de overeenkomst wenst te herroepen (bijvoorbeeld via e-mail).
- “In geval van herroeping moeten de goederen binnen de 7 dagen worden teruggestuurd.”
De consument heeft 14 dagen de tijd om de goederen terug te sturen vanaf het moment waarop hij zijn beslissing om de overeenkomst te herroepen heeft meegedeeld.
- “De goederen moeten in hun oorspronkelijke verpakking en in perfecte staat worden teruggestuurd.”
Dit komt neer op het uitsluiten van het herroepingsrecht in gevallen waarin de wet niet voorziet.¹⁴
- “Goederen in solden kunnen niet worden teruggestuurd.”
Het feit dat een product in solden wordt verkocht, mag niet het verlies van het herroepingsrecht impliceren.

Meer informatie over het herroepingsrecht, en meer bepaald over de gevallen van uitsluiting van dat recht, vindt u op de [website van de FOD Economie](#).

2.6. Betalingsachterstand van de consument

Bedingen die een schadevergoeding vaststellen ten laste van de consument die een fout begaat, komen vaak voor, zeker in geval van betalingsachterstand. Ze werden vroeger “strafbedingen” genoemd, nu heeft het nieuwe Burgerlijk Wetboek het over “schadebedingen”¹⁵.

Dergelijke bedingen zijn geldig onder bepaalde voorwaarden:

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

¹² Art. VI. 47 en volgende WER.

¹³ Voor meer informatie kunt u terecht op [Infoshopping](#), een didactische website over goede praktijken in e-commerce.

¹⁴ kunt echter wel aangeven dat het “sterk aanbevolen” is om de goederen in hun oorspronkelijke verpakking terug te sturen en er zorgvuldig mee om te gaan. Dat is ook in het belang van de consument, aangezien de wet bepaalt dat de consument aansprakelijk is voor de waardevermindering die het gevolg is van “het behandelen van de goederen dat verder gaat dan nodig was om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen” (art. VI.51, § 2, WER). Voor dergelijke waardeverminderingen kunt u dus een vergoeding van de consument eisen ter compensatie van die waardevermindering, zonder evenwel zijn herroepingsrecht uit te sluiten.

¹⁵ Zie art. 5.88. van het nieuwe Burgerlijk Wetboek.

Sinds 1 september 2023 moet u zich houden aan meer specifieke regels dan voorheen als de consument niet binnen de gestelde termijn betaalt¹⁶. 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 overschrijden¹⁷. 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:

- 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 is¹⁸.

- **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)¹⁹.

Dat kan door een redelijke schadevergoeding vast te stellen in geval van laattijdige levering. Het volstaat daarentegen niet eenvoudigweg te bepalen dat de “sancties van het gemeen recht” van toepassing zullen zijn in geval van tekortkoming van uw kant noch om te voorzien in een door u te betalen schadevergoeding in geval van eventuele laattijdige terugbetalingen²⁰.

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 eisen²¹. Meer informatie hierover vindt u op de [website van de FOD Economie](#).

¹⁶ 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.

¹⁷ 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.

¹⁸ Art. VI.83, 24° WER.

¹⁹ Art. VI.83, 17° WER.

²⁰ 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; Advies 39 van de COB inzake schadebedingen en minnelijke invordering, pp. 11-14.

²¹ 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.

2.7. Betalingsverplichting van de consument

Sommige bedingen bepalen dat de consument altijd binnen de gestelde termijn zal moeten betalen, zelfs in het geval van een klacht of geschil, zonder mogelijke opschorting.

Dergelijke bedingen zijn onrechtmatig, want ze verplichten de consument ertoe zijn verbintenissen na te komen, zelfs als de onderneming haar eigen verbintenissen niet nakomt (bijvoorbeeld laattijdige levering, niet-conforme goederen, enz.).²²

2.8. Wettelijke conformiteitsgarantie van goederen

Elk beding dat de rechten van de consument met betrekking tot de wettelijke garantie vermindert, is verboden. Men kan dus maar beter goed op de hoogte zijn van de regels die in België van toepassing zijn,²³ en die **sinds 1 juni 2022** gewijzigd werden.

Hier is een samenvatting van de regels die van toepassing zijn op verkopen die plaatsvinden vanaf 1 juni 2022:²⁴

- **Contracten waarop de wettelijke garantie van toepassing is:** de wettelijke conformiteitsgarantie van goederen is van toepassing op de verkoop van consumptiegoederen door een onderneming aan een consument (kleding, meubilair, enz.).

De wettelijke conformiteitsgarantie van goederen is ook van toepassing op goederen met digitale elementen²⁵ (smartphone, spelconsole, enz.) en ook op digitale inhoud of diensten die verwerkt zijn in of onderling verbonden zijn met deze goederen en die samen met deze goederen geleverd worden in het kader van de verkoopovereenkomst (vb. een standaard app die vooraf op een smartphone is geïnstalleerd). Voor de levering van digitale inhoud (vb. het downloaden van een film) of digitale diensten (vb. de aankoop van een abonnement om games te kunnen streamen) zijn er andere regels die de consument beschermen. Deze andere regels zijn ook van toepassing als de consument een materiële gegevensdrager aankoopt die enkel dient als drager van digitale inhoud (dvd, cd, USB-stick, geheugenkaart ...).²⁶

De wettelijke garantie is van toepassing op de verkoop in winkels, maar ook op onlineverkoop.

De wettelijke garantie mag niet worden verward met eventuele commerciële garanties, al dan niet betalend, die door bepaalde verkopers en fabrikanten worden aangeboden.

- **Gebreken die gedekt worden door de wettelijke garantie:** de 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 (vb.: de ontvangen computer start niet op, bepaalde onderdelen van het geleverde apparaat ontbreken of zijn beschadigd, het is niet het bestelde goed, enz.).

Het moet gaan om gebreken die aanwezig zijn op het moment van levering van het goed aan de consument, ongeacht of ze dan verborgen of zichtbaar zijn (vb.: het geleverde meubel is groter dan aangegeven). 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

²² Art. VI.83, 9° WER.

²³ Art. VI.83, 14° en VI. 97, 7° WER, te lezen in samenhang met de art. 1649 bis tot *nonies* 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, in tegenstelling tot andere gebieden (bijvoorbeeld consumentenbescherming op het gebied van oneerlijke handelspraktijken, informatieverplichtingen voorafgaand aan het sluiten van overeenkomsten op afstand, enz.).

²⁴ 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.

²⁵ De wet definieert dit concept als "elke roerende lichamelijke zaak waarin digitale inhoud of digitale diensten zijn verwerkt of die daarmee onderling verbonden is, op zodanige wijze dat het ontbreken van die digitale inhoud of die digitale dienst ertoe zou leiden dat het consumptiegoed zijn functies niet kan vervullen" (art. 1649bis, §1, 4° van het oud Burgerlijk Wetboek).

²⁶ Sinds 1 juni 2022 geniet de consument immers ook van een wettelijke conformiteitsgarantie voor digitale inhoud en diensten, die onderworpen is aan specifieke regels (art. 1701/1 en volgende van het oud Burgerlijk Wetboek). Voor meer informatie kunt u [onze website](#) bezoeken.

een specifiek kenmerk van het goed afwijkt “van de norm”,²⁷ en dat de consument die afwijking uitdrukkelijk en afzonderlijk heeft aanvaard bij het sluiten van de overeenkomst.

Gebreken die te wijten zijn aan een foutieve installatie door de verkoper, of onder zijn verantwoordelijkheid, zijn ook gedekt. Hetzelfde geldt wanneer het goed door de consument dient te worden geïnstalleerd en er door gebreken in de door de verkoper geleverde montage-instructies iets fout is gegaan bij de montage.

- **Termijnen:** voor nieuwe goederen geldt de wettelijke garantie indien het gebrek binnen twee jaar vanaf de levering van het goed wordt vastgesteld.²⁸

Voor tweedehandsgoederen is de duur van de wettelijke garantie eveneens 2 jaar, standaard, maar de partijen kunnen een kortere termijn overeenkomen. Dat moet echter uitdrukkelijk in de overeenkomst worden vastgelegd en de garantie mag niet minder dan 1 jaar bedragen.

Als een conformiteitsgebrek opduikt tijdens de garantieperiode, wordt verondersteld dat het gebrek bestond op het moment van de levering van het goed. In geval van onenigheid is het aan de verkoper om het tegendeel te bewijzen.

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.²⁹

- **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;³⁰
- De verkoper heeft geweigerd het goed in overeenstemming te brengen omdat de herstelling en vervanging onmogelijk zijn of onevenredige kosten voor hem met zich mee zouden brengen;
- Er is weer een gebrek ondanks de poging van de verkoper om de goederen in overeenstemming te brengen;

²⁷ 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.

²⁸ In het geval van een goed met digitale elementen (bv. computer, spelconsole, enz.), als de verkoopovereenkomst voorziet in continue levering van de digitale inhoud of de digitale dienst gedurende een periode (bv. een abonnement), is de verkoper aansprakelijk voor elk conformiteitsgebrek van de digitale inhoud of dienst dat zich voordoet of kenbaar wordt binnen de 2 jaar vanaf de levering van het goed. Als de overeenkomst een continue levering voorziet van meer dan 2 jaar, is de verkoper aansprakelijk voor elk conformiteitsgebrek van de digitale inhoud of dienst dat zich voordoet of kenbaar wordt in de periode gedurende welke de digitale inhoud of digitale dienst volgens de verkoopovereenkomst moet worden geleverd (art. 1649*quater*, §1 van het oud Burgerlijk Wetboek).

²⁹ Die bieden de consument echter een beperktere bescherming, met name omdat hij het bestaan van een verborgen gebrek op het moment van de verkoop zal moeten aantonen en hij alleen aanspraak kan maken op een prijsvermindering of een terugbetaling (artikelen 1641 tot en met 1649 van het oud Burgerlijk Wetboek).

³⁰ De verkoper moet de vervangen goederen op zijn kosten terugnemen. Als een herstelling de verwijdering van goederen vereist 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 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.

- 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 hij 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.

Voorbeelden van onrechtmatige bedingen (te vermijden!)

- “3 maanden garantie (arbeidskosten niet gedekt). Om de garantie te doen gelden, stuurt de consument de goederen op eigen kosten terug.”

De vermelde garantietermijn komt niet overeen met de wettelijke termijnen. Bovendien draagt de consument geen arbeidskosten of andere kosten in het geval dat het goed in overeenstemming wordt gebracht onder de wettelijke garantie.

- “De garantie is beperkt tot de garantie van de leverancier.”
Het is de verkoper die gebonden is door de wettelijke garantie ten aanzien van de consument en hij moet de door de wet bepaalde garantietermijnen respecteren, ook al voorziet de leverancier in een kortere garantietermijn.

- “Elke klacht moet binnen 3 dagen, per aangetekende brief, worden ingediend.”
Dit beding verwijst naar “elke klacht”, dus ook die met betrekking tot de garantie. De wet staat toe dat de consument een conformiteitsgebrek binnen de 2 maanden vanaf de dag waarop de consument het gebrek heeft vastgesteld aan de verkoper meldt.³¹ Bovendien hoeft een conformiteitsgebrek niet per aangetekende brief te worden gemeld.

- “De goederen moeten in hun oorspronkelijke verpakking en met de originele factuur worden teruggestuurd.”

Dit komt neer op het opleggen van twee voorwaarden waarin de wet niet voorziet.³²

- “Elke vervorming van het goed wordt uitgesloten van de garantie.”
Dit is een te algemene uitsluiting, want een vervorming kan in sommige gevallen een gebrek zijn dat door de wettelijke garantie wordt gedekt. Bedingen waarin gevallen van uitsluiting van de wettelijke garantie worden opgesomd, zijn vaak te restrictief en dus onrechtmatig.³³

- “Als u de leveringsbon of de door de vervoerder overhandigde factuur ondertekent, erkent u de conformiteit van de goederen.” / “U moet het goed bij levering controleren en onmiddellijk gebreken melden om de garantie te kunnen genieten.”

De consument heeft niet altijd de mogelijkheid om een gebrek vast te stellen wanneer de vervoerder de goederen overhandigt en hij moet in ieder geval beschikken over een termijn van ten minste 2 maanden vanaf de datum waarop het gebrek werd vastgesteld om dit te melden.

- “Bij wijziging van het goed door de consument of door een derde, verliest de consument het genot van de garantie.”

Dit beding mist nuancering, want de wijziging van een goed leidt niet tot een volledig verlies van de wettelijke garantie voor alle gebreken die zouden kunnen opduiken. Wanneer een

³¹ U zou ook kunnen aangeven dat de consument wordt verzocht om het probleem liefst zo snel mogelijk te melden, maar dat kan niet als voorwaarde worden gesteld om aanspraak te kunnen maken op de wettelijke garantie.

³² U zou wel kunnen stellen dat het “sterk aanbevolen” is om de goederen in hun oorspronkelijke verpakking, met de originele factuur, terug te sturen. Het gebruik van die verpakking kan bovendien in het belang van de consument zijn (om schade te voorkomen waarvoor hij verantwoordelijk zou kunnen worden gesteld).

³³ De wettelijke garantie dekt daarentegen geen wijzigingen van het goed die eigen zijn aan de gebruikte materialen en die de consument kon verwachten, noch normale slijtage (wat geval per geval zal moeten worden beoordeeld). Ook schade die uitsluitend door de schuld van de consument zou zijn veroorzaakt, valt er niet onder.

conformiteitsgebrek binnen de wettelijke termijnen wordt gemeld en het niet is veroorzaakt door de betreffende wijziging, wordt het gedekt door de wettelijke garantie.³⁴

Het komt ook voor dat bedingen de rechten van de consument met betrekking tot de wettelijke garantie beperken - wat onrechtmatig is -, waarbij wel wordt aangegeven dat zij geen afbreuk doen aan de wetgeving inzake de verkoop van consumptiegoederen (of een soortgelijke formulering). Dat is tegenstrijdig en kan worden beschouwd als een misleidende praktijk.

Wat misleidende praktijken betreft, is het ook zaak elke verwarring te vermijden tussen de wettelijke garantie en de eventuele commerciële garantie die aan de consument kan worden aangeboden, waarbij de twee duidelijk moeten worden onderscheiden. Ook mag de wettelijke garantie nooit worden voorgesteld als een voordeel eigen aan de onderneming (formuleringen zoals "Wij bieden u 2 jaar garantie" kunnen dus maar beter worden vermeden).³⁵

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

2.9. 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;
- zich te ontheffen van aansprakelijkheid wanneer zij een van haar hoofdverbintenissen niet nakomt, behalve in geval van overmacht;

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.³⁶

- haar aansprakelijkheid te beperken in geval van lichamelijk letsel of overlijden van de consument ten gevolge van een doen of nalaten van de onderneming.³⁷

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

Voorbeelden van onrechtmatige bedingen (te vermijden!):

- "Onze aansprakelijkheid is altijd beperkt tot de waarde van de bestelde artikelen."
Dit beding, dat van toepassing is ongeacht de waarde van het artikel en ongeacht de veroorzaakte schade, komt neer op een buitensporige beperking van de aansprakelijkheid van de onderneming en van de rechten van de consument.³⁸
- "Wij kunnen in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor fouten in de informatie op onze site." / "De afbeeldingen en beschrijvingen zijn louter indicatief."
De wet schrijft voor dat duidelijke en correcte informatie aan de consument moet worden verstrekt en een onderneming kan zich niet op zo'n ruime manier van haar aansprakelijkheid ontdoen. Bovendien kan een onderneming zich niet het recht toe-eigenen om eenzijdig te bepalen of het geleverde goed conform de overeenkomst is. Als een goed niet overeenkomt

³⁴ Anderzijds is de wettelijke garantie uiteraard niet van toepassing op gebreken die zijn veroorzaakt door een wijziging van het goed door de consument of door een derde.

³⁵ Art. VI.97, 7° en VI. 100, 10° WER.

³⁶ 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 verhuis, p. 48.

³⁷ Art. VI.83, 13° en 25° WER.

³⁸ Art. VI.83, 14°, 25° en 30° WER.

met wat aan de consument werd gecommuniceerd, moet de consument zijn rechten kunnen doen gelden.³⁹

2.10. 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.⁴⁰ 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 EU 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 zijn rechten voor de aangewezen rechter te komen verdedigen (afstand tussen de aangewezen rechter en de consument, vervoermogelijkheden, bedragen die in de procedure in het geding zijn, enz.).⁴¹

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 hij 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).⁴²

Grensoverschrijdende overeenkomsten: als u zich bewust richt op consumenten uit andere EU-lidstaten, mag uw beding hen niet de bijzondere rechten ontnemen die zij aan de Europese wetgeving ontleen.⁴³ In geval van een geschil hebben deze consumenten het recht om hun zaak aanhangig te maken bij de rechtbanken van hun land en kunt u alleen voor die rechtbanken tegen hen optreden.⁴⁴ Het zou dan ook onrechtmatig zijn om bijvoorbeeld te bepalen dat “in geval van geschil alleen de rechtbanken van België bevoegd zijn.”

3. Wat zijn de sancties in geval van inbreuk?

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

Onrechtmatige bedingen zijn ook verboden en inbreuken kunnen strafrechtelijk gesanctioneerd worden met een geldboete die kan oplopen tot 80.000 euro (of tot 4% van de jaaromzet als dat een hoger bedrag is), en zelfs tot 200.000 euro (of tot 6% van de jaaromzet als dat een hoger

³⁹ Art. VI.83, 6°, 13° en 30° WER.

⁴⁰ Art. VI.83, 23° WER juncto art. 624 van het Gerechtelijk Wetboek.

⁴¹ 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.

⁴² 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.

⁴³ Om te bepalen of uw activiteiten worden beschouwd als “gericht” op andere landen, heeft het Hof van Justitie van de EU een niet-exhaustieve lijst van criteria opgesteld. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om de mogelijkheid voor consumenten om op uw website hun aankopen in hun eigen taal en in hun eigen valuta te doen, of om het vermelden van telefoonnummers met een internationaal prefix. Zie hierover het arrest van het Hof van Justitie van de EU van 7 december 2010, *Peter Pammer tegen Reederei Karl Schlüter GmbH & Co. KG en Hotel Alpenhof GesmbH tegen Oliver Heller*, gevoegde zaken C-585/08 en C-144/09.

⁴⁴ Art. 17 tot en met 19 van de Europese Verordening 1215/2012 van 12 december 2012 betreffende de rechterlijke bevoegdheid, de erkenning en de tenuitvoerlegging van beslissingen in burgerlijke en handelszaken.

bedrag is) bij kwade trouw (bijvoorbeeld wanneer de onderneming al over de rechtsregel werd geïnformeerd, maar deze nog steeds niet toepast).⁴⁵

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

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.⁴⁶

⁴⁵ De strafbepalingen zijn opgenomen onder de artikelen XV.70, XV.83, XV.84, XV.125/2/1 en XV.125/5 WER.

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

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

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

⁴⁶ De minimale en maximale bedragen van de administratieve geldboete stemmen overeen met de respectieve minimale en maximale bedragen van de strafrechtelijke geldboete die hetzelfde feit sanctioneert. De opdecimen zijn eveneens van toepassing op deze administratieve geldboeten (art. XV.60/20 WER).