

Guidelines

voor meubel- en decoratieverkopers

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1. Worden mijn prijzen correct aangeduid?.....	4
2. Wat zegt de wet over aankondigingen van prijsvermindering?.....	4
3. Welke informatie moet de consument krijgen voordat hij koopt?.....	4
4. Als ik een voorschot vraag, heb ik dan bijzondere verplichtingen?.....	6
5. Moet ik voor aankopen op afstand (bv. via internet) specifieke informatie verstrekken aan de consument?.....	6
6. Mijn onderneming heeft een website en/of een pagina op een sociaal netwerk: wat moet daarop worden vermeld?.....	8
7. Kan ik elk soort beding in mijn overeenkomsten opnemen?.....	9
8. Hoe voorkomt u onrechtmatige bedingen?	9
8.1. Duidelijkheid	10
8.2. Vermoeden van aanvaarding van de algemene voorwaarden	10
8.3. Leveringstermijnen	10
8.4. Risico van verlies of beschadiging vóór de levering.....	11
8.5. Herroepingsrecht	11
8.6. Betalingsachterstand van de consument.....	12
8.7. Betalingsverplichting van de consument.....	13
8.8. Wettelijke conformiteitsgarantie	14
8.9. Beperking en vrijstelling van aansprakelijkheid	16
8.10. Aanwijzing van de bevoegde rechter.....	17
9. Oneerlijke handelspraktijken zijn verboden. Waarover gaat het precies?.....	18
10. Welke regels gelden voor direct marketing per telefoon?	19
11. Wat is het maximumbedrag dat cash mag worden betaald?.....	20
12. Kan ik de mogelijkheid bieden om op krediet te kopen?	20
12.1. Welk soort inschrijving moet ik verkrijgen?	20
12.2. Wat zijn de voorwaarden om een inschrijving als “agent in een nevenfunctie” te verkrijgen?	20
12.3. Heb ik nog andere verplichtingen als ik de mogelijkheid bied om op krediet te kopen?	21
12.4. Wat zijn mijn verantwoordelijkheden als “agent in een nevenfunctie”?	21
12.5. Welke regelgeving is van toepassing inzake consumentenkrediet?.....	21
12.6. Welke financieringsmogelijkheden kan ik bieden?	21
12.7. Waar kan ik informatie vinden over de wetgeving inzake consumentenkrediet?.....	21
13. Wat moet ik doen als een consument een klacht indient?.....	22
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?	22
15. Wat zijn de sancties in geval van inbreuk?	23

Inleiding

Meubelen en decoratieve voorwerpen behoren tot de goederen die consumenten regelmatig kopen. Die transacties kunnen vlot verlopen, maar kunnen ook leiden tot geschillen met de ondernemingen. In 2020 was deze sector opnieuw de op één na sterkst vertegenwoordigde in de dossiers van de Consumentenombudsdienst¹.

Hoewel de klachten van de consumenten uiteenlopen, brengen zij steeds terugkerende problemen aan het licht. Deze omvatten onder meer te late levering of niet-levering, ontbrekende of gebrekkige onderdelen, te late terugbetalingen of de onmogelijkheid om snel en doeltreffend met de onderneming te communiceren.

Natuurlijk zijn niet alle klachten gegrond en kunnen niet alle geschillen worden vermeden. Maar naleving van de wet helpt veel van die problemen te voorkomen en op te lossen, en is van cruciaal belang voor het imago van de ondernemingen. Het is daarom van essentieel belang een duidelijk onderscheid te maken tussen wat wettelijk is en wat niet, vooral omdat er sancties staan op overtreding.

Het doel van deze guidelines is te herinneren aan bepaalde wettelijke verplichtingen en tegelijkertijd *good practices* aan te bevelen. In eerste instantie wordt ingegaan op informatieverstrekking aan de consument en de wetgeving inzake eventuele contractuele bedingen. Vervolgens komen andere onderwerpen aan bod, zoals oneerlijke handelspraktijken en de behandeling van consumentenklachten.

De verplichtingen die in deze guidelines worden aangehaald, zijn voornamelijk afkomstig uit het Wetboek van economisch recht (WER) en zijn in principe van toepassing op elke verkoop door een onderneming aan een consument die onder het Belgisch recht valt. Dit document is dan ook bestemd voor verkopers van meubelen en decoratie in de ruime zin, ongeacht of het om nieuwe en/of tweedehandsgoederen gaat (woonkamermeubelen, beddengoed, keukens, tuinmeubelen, lichte decoratie, enz.). Er zijn bijzonderheden naargelang de koop in een winkel of op afstand wordt gesloten, die zullen worden gespecificeerd. Voor verkopen tussen ondernemingen gelden andere regels en deze worden niet behandeld.

Deze guidelines zijn toegespitst op bepaalde aspecten van de wetgeving. Op de [website van de FOD Economie](#) vindt u nog andere nuttige informatie, bijvoorbeeld over de Kruispuntbank van Ondernemingen of over verplichte sluitingsdagen en -uren. Dat zijn andere belangrijke wetgevingen waarmee verkopers van meubelen en decoratie rekening moeten houden.

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 Jaarverslag van de Consumentenombudsdienst 2020, p. 9 (hier raadpleegbaar: https://consumentenombudsdienst.be/sites/default/files/content/download/files/cod-jaarverslag_2020-nl-def-lr_3.pdf).

1. Worden mijn prijzen correct aangeduid?

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 aangeduid².

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. Indien goederen tegen eenzelfde prijs te koop worden aangeboden en samen worden uitgesteld mag één enkele prijs worden aangeduid, ook al gaat het om niet-identieke producten, op de 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 u een webshop hebt, zijn dezelfde principes van toepassing: de totale prijs van elk goed moet duidelijk en ondubbelzinnig worden aangegeven.

Opgelet: aan de consument die met een kaart betaalt, mogen geen extra kosten worden aangerekend, 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 domiciliëringen³.

2. Wat zegt de wet over aankondigingen van prijsvermindering?

Als u een korting wil aankondigen (bijvoorbeeld "10% korting", "€5 korting"), moet u expliciet de referentieprijzen / "vorige" prijzen vermelden en uw korting hierop baseren. Deze referentieprijzen moeten de laagste prijzen zijn die u heeft toegepast tijdens de periode van 30 dagen voor de korting⁴.

Daarnaast is elke misleidende handelspraktijk verboden (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 permanent toegepast wordt, enz.)⁵.

Voor meer informatie over aankondigingen van prijsverminderingen kunt u [onze website](#) raadplegen. U vindt er ook informatie over [uitverkoop](#), [solden](#) en [verkoop met verlies](#).

3. Welke informatie moet de consument krijgen voordat hij koopt?

De wet verplicht de ondernemingen om de consument vóór de sluiting van een overeenkomst (bv. de aankoop van meubilair) duidelijk te informeren over de volgende elementen⁶:

- de voornaamste kenmerken van het goed en de eventuele diensten (bv.: monteren van meubelen, overname van oude meubelen, enz.), op een wijze die is aangepast aan het gebruikte communicatiemiddel en aan het betrokken goed of de betrokken dienst;

² 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. Voor bepaalde kunstvoorwerpen, voorwerpen voor verzamelingen en antiquiteiten geldt er een vrijstelling van de verplichting om de prijs goed zichtbaar aan te duiden (koninklijk besluit van 23 januari 1984 betreffende de aanduiding van de prijs van kunstvoorwerpen, voorwerpen voor verzamelingen en antiquiteiten).

³ Art. VII.30, § 3 WER.

⁴ Art. VI.18 WER.

⁵ Art. VI.92 en volgende WER.

⁶ Art. III.74-III.78, VI.2, XVI.2 en XVI.4 WER.

Opgelet: goede informatieverstrekking aan de consument helpt geschillen te voorkomen!

Bijvoorbeeld: zijn de afmetingen van het goed duidelijk en nauwkeurig? Wordt het gemonteerd geleverd? Is het gemaakt van een materiaal dat kan verkleuren of vervormen?

- de identiteit van de onderneming: naam, ondernemingsnummer, rechtsvorm (bv. BV), geografisch adres van haar vestiging en maatschappelijke zetel;

Voor aankopen in de winkel bepaalt de wet echter dat informatie die uit de context blijkt, niet aan de consument moet worden verstrekt. Dat kan het geval zijn voor de naam van de onderneming of het adres van de winkel waar de consument zich bevindt.

- de contactgegevens van de onderneming: telefoonnummer en eventueel e-mailadres;
- de totale prijs van het goed, met inbegrip van alle belastingen en alle diensten die door de consument verplicht moeten worden betaald⁷;

Denk eraan: wanneer een consument cash betaalt, bent u wettelijk verplicht het totaalbedrag af te ronden naar het dichtste veelvoud van vijf cent.

U kunt er ook voor kiezen de afronding te veralgemenen naar alle soorten betaalmiddelen. In dat geval moet u duidelijk zichtbaar in de buurt van de plaats waar de consument betaalt de volgende tekst aanbrengen: "Het totaalbedrag wordt altijd afgerond."⁸

- desgevallend de wijze van betaling, levering of uitvoering van de dienst;
- de datum waarop de onderneming zich verbindt het goed te leveren en/of de dienst te verlenen (tenzij de levering of de dienstverlening onmiddellijk plaatsvindt);

Aangezien het niet altijd mogelijk is een precieze datum op te geven, kan in plaats daarvan een termijn worden meegedeeld (bv. "10 werkdagen vanaf de bestelling").

- het bestaan van een wettelijke conformiteitsgarantie voor de goederen;

Dit is de wettelijke en verplichte garantie ter bescherming van de consument tegen conformiteitsgebreken van goederen (in principe gedurende een periode van 2 jaar vanaf de levering van het goed), waarvoor de verkoper verantwoordelijk is. Deze wettelijke garantie mag niet worden verward met commerciële garanties die verkopers of fabrikanten gratis of tegen betaling kunnen aanbieden, om extra voordelen te genieten.

Het volstaat te wijzen op het bestaan van deze wettelijke conformiteitsgarantie en eventueel de consument voor meer informatie te verwijzen naar [de website van de FOD Economie](#). Indien u meer informatie wenst te geven, zorg er dan voor dat die in overeenstemming is met de wet⁹.

- het bestaan - in voorkomend geval - van bijzondere modaliteiten voor de behandeling van klachten, een klantenservice die een bijzonder voordeel biedt en/of commerciële garanties, alsmede de voorwaarden daarvoor;
- het bestaan van een eventuele interne klachtendienst van de onderneming 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 dienst¹⁰;
- de eventuele algemene voorwaarden van de onderneming en de talen waarin zij kunnen worden geraadpleegd¹¹;

Opgelet: de algemene voorwaarden van een onderneming zijn alleen van toepassing als de onderneming kan aantonen:

⁷ Als door de aard van het goed de prijs redelijkerwijs niet vooraf kan worden berekend, moet de onderneming 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.

⁸ Meer informatie over de afrondingsregels vindt u op de [website van de FOD Economie](#).

⁹ Contractuele bedingen die de wettelijke garantie verminderen zijn immers verboden, evenals elke andere vorm van informatie die de consument misleidt over zijn rechten (punten 8.8 en 9 van deze guidelines).

¹⁰ Een dergelijke interne dienst mag in zijn naam niet verwijzen naar de termen "ombuds", "bemiddeling", "verzoening", "arbitrage", "gekwalficeerde entiteit" of "buitengerechtelijke geschillenregeling".

¹¹ Indien de klant daarom verzoekt, moet de onderneming hem de vorige versies van de bij de ondertekening van de overeenkomst geldende voorwaarden, met inbegrip van de begin- en einddatum waarop ze van toepassing waren, ter beschikking stellen.

- dat zij 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 de winkel volstaat een eenvoudige verwijzing naar de algemene voorwaarden op uw website dus niet);
- dat de consument ze zeker heeft aanvaard (bv. door de overeenkomst met de algemene voorwaarden te ondertekenen, naast de vermelding dat hij de algemene voorwaarden heeft gelezen en goedgekeurd).

Elke onderneming moet op eigen initiatief deze informatie vóór de sluiting van de overeenkomst aan de consument meedelen, zonder dat de consument daarom hoeft te vragen. Deze informatie moet op een duidelijke en begrijpelijke manier worden verstrekt, 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 bij voorkeur op duurzame dragers te verstrekken, zoals op papier).

4. Als ik een voorschot vraag, heb ik dan bijzondere verplichtingen?

Een consument die een voorschot heeft betaald voor een goed of een dienst moet een bestelbon ontvangen die bepaalde essentiële vermeldingen bevat¹²:

- de naam van de onderneming, het adres ervan en het ondernemingsnummer;
- de datum en het volgnummer van die bon;
- een beschrijving die een zekere identificatie van het goed of van de dienst mogelijk maakt;
- de eenheidsprijs, de hoeveelheid en de totale prijs (incl. btw);
- het bedrag van het betaalde voorschot (incl. btw);
- het saldo (incl. btw);
- de datum of termijn van de levering van het goed of van het verlenen van de dienst;
- de handtekening van de onderneming.

5. Moet ik voor aankopen op afstand (bv. via internet) specifieke informatie verstrekken aan de consument?

Indien u een systeem opzet om consumenten in staat te stellen overeenkomsten op afstand¹³ te sluiten, bijvoorbeeld via een onlinewinkel of per telefoon, moet u hen inderdaad andere informatie verstrekken.

Een van de voornaamste elementen is het "herroepingsrecht": behoudens bepaalde uitzonderingen heeft de consument het recht een overeenkomst op afstand te herroepen, zonder opgave van redenen en zonder andere kosten te moeten dragen dan die waarin het WER voorziet.

¹² Art. VI.88 WER en art. 19 van het koninklijk besluit van 30 juni 1996 betreffende de prijsaanduiding van producten en diensten en de bestelbon.

¹³ Indien een consument bij wijze van uitzondering het initiatief neemt om contact met u op te nemen, bijvoorbeeld telefonisch, zonder dat u daarvoor een systeem hebt opgezet, en er wordt een overeenkomst gesloten, dan is er geen sprake van een overeenkomst op afstand en zijn deze aanvullende regels niet van toepassing. Volgens de bewoordingen van de wet is een overeenkomst op afstand "iedere overeenkomst die tussen de onderneming en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de onderneming en de consument en waarbij, tot op en met inbegrip van het moment waarop de overeenkomst wordt gesloten, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer technieken voor communicatie op afstand" (art. I.8, 15° WER).

Voor verkoopovereenkomsten vervalt het herroepingsrecht na een periode van 14 kalenderdagen. Deze termijn gaat 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. Indien de consument de overeenkomst wenst te herroepen nog vóór hij de goederen heeft ontvangen, moet hij daartoe ook de mogelijkheid hebben.

In dit verband schrijft de wet voor dat aan de consument de volgende informatie moet worden verstrekt voordat een overeenkomst wordt gesloten¹⁴:

- wanneer een herroepingsrecht van toepassing is, 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 manier waarop hij zijn wens tot herroeping kenbaar kan maken;
- geen verplichting om zijn beslissing te rechtvaardigen;
- de gevolgen van de herroeping;
- wanneer en hoe het goed moet worden teruggestuurd en de terugbetaling zal plaatsvinden, enz.¹⁵

U moet ook een modelformulier - in printbare versie - verstrekken dat de consument kan gebruiken als hij zijn herroepingsrecht wil uitoefenen¹⁶.

Opgelet: Indien u de consument hierover niet goed informeert, voorziet de wet in een verlenging van de herroepingstermijn, die kan oplopen tot 12 maanden!

- het feit dat de consument de kosten van het terugzenden van de goederen 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 dat hij deze kosten moet dragen). Indien het goed door zijn aard (bv. logge artikelen zoals meubelen) normaliter niet per post kan worden teruggestuurd, moet de consument ook worden geïnformeerd over de kosten van het terugzenden van het goed¹⁷;
- de consument moet redelijke kosten betalen als hij de overeenkomst herroept nadat een met zijn aankoop verband houdende dienst is begonnen (bv. montage van de meubelen door de

¹⁴ Art. VI.45 WER.

¹⁵ Om aan uw informatieverplichtingen te voldoen, vindt u in bijlage I van de Europese richtlijn 2011/83 betreffende consumentenrechten gestandaardiseerde informatie over herroeping, die u als model kunt gebruiken. U kunt die hier raadplegen: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0083&from=NL>. U vindt ook informatie over het herroepingsrecht op de [website van de FOD Economie](#).

¹⁶ 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 hij duidelijk te kennen geeft dat hij de overeenkomst wenst te herroepen (bijvoorbeeld via e-mail). Aangezien het aan de consument is om te bewijzen dat hij de overeenkomst tijdig heeft herroepen, zal het in zijn belang zijn om zijn beslissing op een duurzame drager mee te delen.

¹⁷ Aan deze verplichting zal zijn voldaan indien de onderneming bijvoorbeeld een vervoerder opgeeft (zoals degene aan wie zij de levering van de goederen heeft toevertrouwd) en een prijs voor de kosten van terugzending van de goederen. Indien de kosten van het terugzenden van de goederen redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend, bijvoorbeeld omdat de onderneming geen eigen terugzendregeling aanbiedt, dient de onderneming een verklaring te 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. Indien de onderneming meer dan één leveringsmethode aanbiedt, kunnen de kosten van terugzending worden geraamd op basis van de kosten van de door de consument gekozen leveringsmethode (bv. bij levering op het postadres van de consument, kunnen de kosten van terugzending worden gebaseerd op de kosten voor het ophalen van de goederen op dat postadres). Deze verplichting om de kosten van terugzending op te geven of een raming van de kosten van terugzending te geven, impliceert niet dat de onderneming deze informatie voor verschillende mogelijke retourscenario's moet verstrekken (bv. terugzending van in elkaar gezette meubelen die als kit werden geleverd). Zie in dit verband overweging 36 van de Europese richtlijn 2011/83 betreffende consumentenrechten, alsook de leidraad van het DG Justitie van de Europese Commissie betreffende deze richtlijn, juni 2014, p.47-48 (hier beschikbaar: https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/crd_guidance_nl.pdf).

onderneming bij de consument thuis)¹⁸. Wanneer een consument wenst dat de verrichting van een dergelijke dienst aanvangt tijdens de herroepingstermijn, moet de onderneming bovendien van de consument eisen dat hij daar uitdrukkelijk om verzoekt, hetzij op papier, hetzij op een andere duurzame drager;

- desgevallend dat de consument geen herroepingsrecht heeft (bv. bij op maat gemaakte goederen)¹⁹.

Een ander belangrijk aspect is dat de consument de goederen kan onderzoeken en uitproberen alvorens gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, net zoals hij dat in een winkel zou doen. Dat betekent ook dat u, in geval van misbruik, een schadevergoeding kunt eisen. Voordat er overeenkomsten worden gesloten, wordt aanbevolen dat de consument op de hoogte wordt gebracht via de volgende vermelding uit de wetgeving:

“U bent alleen aansprakelijk voor de waardevermindering van het goed die het gevolg is van het behandelen van het goed dat verder gaat dan nodig was om de aard, de kenmerken en de werking van dat goed vast te stellen.”

Ook moet erop worden gewezen dat u voordeligere retourmogelijkheden kunt bieden dan de wet voorschrijft (bv. een langer herroepingsrecht, een termijn van 3 maanden om de goederen om te ruilen, enz.). Zorg er dan voor dat de consument toch de verplichte informatie over het herroepingsrecht ontvangt en dat er een duidelijk onderscheid wordt gemaakt tussen deze informatie en wat deel uitmaakt van uw commerciële aanbod (met name de voorwaarden om er gebruik van te kunnen maken).

Er gelden nog andere verplichtingen voor onlineovereenkomsten. Voor meer informatie kunt u terecht op [Infoshopping.be](https://www.infoshopping.be), een didactische website over goede praktijken in e-commerce.

6. Mijn onderneming heeft een website en/of een pagina op een sociaal netwerk: wat moet daarop worden vermeld?

Of uw onderneming nu een vitrinesite, een onlineshop en/of een pagina op een sociaal netwerk heeft, u moet zorgen voor een gemakkelijke, rechtstreekse en permanente toegang tot de volgende informatie²⁰:

- de naam van de onderneming;
- het geografische adres waar de onderneming is gevestigd;
- de gegevens van de onderneming die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie met haar mogelijk maken, met inbegrip van haar e-mailadres;
- het ondernemingsnummer;
- de gedragscodes die de onderneming desgevallend heeft onderschreven, alsook de informatie over de manier waarop die codes langs elektronische weg kunnen worden geraadpleegd.

¹⁸ De consument zal de onderneming een bedrag moeten betalen dat evenredig is aan hetgeen reeds is geleverd op het moment dat de consument de onderneming ervan in kennis heeft gesteld dat hij zijn herroepingsrecht uitoefent. 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.51, § 3, WER).

¹⁹ 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](https://www.fod-economie.be).

²⁰ Art. XII.6, § 1 WER.

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

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

Nee, want de wet voorziet in een verbod op “onrechtmatige” bedingen in overeenkomsten tussen ondernemingen en consumenten, ongeacht hoe de overeenkomst wordt gesloten (in een winkel, via internet, ...).²¹

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 bij bedingen die de aansprakelijkheid van uw onderneming overdreven beperken bij laattijdige levering of gebrekkige goederen.

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 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. De overeenkomst blijft bindend indien zij zonder het (de) onrechtmatige beding(en) kan blijven bestaan.

8. Hoe voorkomt u onrechtmatige bedingen?

Er komen heel wat onderwerpen aan bod in de overeenkomsten of algemene voorwaarden van meubel- en decoratieverkopers (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?

Hieronder staan een aantal aanbevelingen. Als u twijfelt aan de wettelijkheid van uw bedingen, kan het nuttig zijn om juridisch advies in te winnen²².

²¹ Art. 1.8, 22°, VI.37, § 1 en VI.82 tot en met VI.84 WER.

²² 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.

8.1. 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 bepalingen²³ of naar wettelijke bepalingen van andere landen die niet van toepassing zijn te vermijden.

8.2. Vermoeden van aanvaarding van de algemene voorwaarden

Een beding is onrechtmatig wanneer het veronderstelt dat de consument de algemene voorwaarden heeft aanvaard, op grond van het feit dat hij een bestelling heeft geplaatst of een voorschot heeft betaald bijvoorbeeld, terwijl hij geen reële mogelijkheid heeft gehad er kennis van te nemen alvorens de overeenkomst te sluiten²⁴.

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 aankopen in de winkel kunt u, als uw algemene voorwaarden op een document staan, de consument om een handtekening vragen waarnaast de vermelding staat dat hij de algemene voorwaarden heeft gelezen en aanvaard. Als uw algemene voorwaarden op de achterkant van het document staan, zorg er dan voor dat dit duidelijk op de voorkant staat aangegeven. Een loutere verwijzing naar de algemene voorwaarden op uw website is echter niet voldoende²⁵.

Voor onlineovereenkomsten is het sterk aanbevolen om een link naar uw algemene voorwaarden op te nemen op 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.be, een didactische website over goede praktijken in e-commerce.

8.3. 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. In sommige gevallen staat in het beding dat het voorschot niet kan worden terugbetaald.

²³ 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.

²⁴ 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.

²⁵ Advies 19 van de COB over de algemene voorwaarden van de exploitanten van vaste telefoondiensten, pp. 9-11.

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 is²⁶.

Op het vlak van laattijdige leveringen legt de wet de volgende regels op²⁷:

- **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.

8.4. 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)²⁸.

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 vervoerder²⁹.

8.5. Herroepingsrecht

Bij overeenkomsten die op afstand worden gesloten, bijvoorbeeld via een webshop, heeft de consument in principe 14 dagen de tijd om de overeenkomst te herroepen, zonder opgave van redenen en zonder andere kosten te moeten dragen dan die waarin de wet voorziet.

²⁶ Art. VI. 83, 3°, 5°, 7°, 13°, 30° WER.

²⁷ 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).

²⁸ Art. VI. 44 WER.

²⁹ De consument behoudt dan de mogelijkheid om zijn rechten ten aanzien van de vervoerder te doen gelden.

Op dit gebied voorziet de wet in informatieverplichtingen³⁰, maar ze verbiedt ook de beperking van de rechten van de consument.

Voorbeelden van onrechtmatige bedingen (te vermijden!)

- “Vanaf het moment van de bestelling hebt u 14 dagen de tijd om uw overeenkomst te herroepen.”
Voor koopovereenkomsten 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 modelformulier³¹ 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 voorziet³².
- “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 vindt u op de [website van de FOD Economie](#).

8.6. 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”³³.

Dergelijke bedingen 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 betaalt³⁴. 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

³⁰ Wat de informatieverplichtingen betreft, zie vraag 6 van deze guidelines.

³¹ Dit formulier is beschikbaar op de [website van de FOD Economie](#).

³² U 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.

³³ Zie art. 5.88. van het nieuwe Burgerlijk Wetboek.

³⁴ 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.

overschrijden³⁵. 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 is³⁶.

- **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)³⁷.

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 terugbetalingen³⁸.

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 eisen³⁹. Meer informatie hierover vindt u op de [website van de FOD Economie](#).

8.7. 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.

³⁵ 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.

³⁶ Art. VI.83, 24° WER.

³⁷ Art. VI.83, 17° WER.

³⁸ 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.

³⁹ 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.

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.)⁴⁰.

8.8. Wettelijke conformiteitsgarantie

De wettelijke garantie is van toepassing op de verkoop van consumptiegoederen door een onderneming aan een consument, waaronder ook meubelen en decoratieve voorwerpen vallen. Ze geldt voor verkoop in winkels, maar ook voor andere soorten verkoop (bv. via internet).

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

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 zijn⁴¹, en die sinds **1 juni 2022** gewijzigd werden. Volgende regels zijn van toepassing op verkopen vanaf die datum⁴²:

- **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 (bijvoorbeeld: een lade gaat niet dicht, een zetel verslijt abnormaal, bepaalde onderdelen 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 (bijvoorbeeld: 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 een specifiek kenmerk van het goed afwijkt “van de norm”⁴³, 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.

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

⁴⁰ Art. VI.83, 9° WER.

⁴¹ 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.).

⁴² 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.

⁴³ 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.

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 gebreken⁴⁴.

- **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 gedaan⁴⁵;
- 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;
- 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.

- “Garantie altijd beperkt tot 1 jaar voor showroommodellen”

De partijen kunnen alleen voor tweedehandsgoederen een garantietermijn van minder dan 2 jaar overeenkomen. Voor toonmodellen die niet tweedehands zijn, bedraagt de wettelijke garantietermijn dus 2 jaar.

- “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.”

⁴⁴ 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).

⁴⁵ 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.

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 meldt⁴⁶. 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 voorziet⁴⁷.

- "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 onrechtmatig⁴⁸.

- "Indien u de leveringsbon of de factuur die u door de vervoerder is overhandigd, ondertekent, erkent u de conformiteit van de goederen."

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 conformiteitsgebrek binnen de wettelijke termijnen wordt gemeld en het niet is veroorzaakt door de betreffende wijziging, wordt het gedekt door de wettelijke garantie⁴⁹.

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.

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

8.9. 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

⁴⁶ 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.

⁴⁷ 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).

⁴⁸ 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.

⁴⁹ 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.

voorbeelden van gevallen van overmacht op te sommen, terwijl de precieze omstandigheden van de situatie niet bekend zijn⁵⁰.

- haar aansprakelijkheid te beperken in geval van lichamelijk letsel of overlijden van de consument ten gevolge van een doen of nalaten van de onderneming⁵¹.

Elk beding dat neerkomt op een beperking van de aansprakelijkheid van de onderneming op een ruime of vage manier, zonder nuanceringen, is dus mogelijkwerwijs 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 consument⁵².
- “Wij kunnen in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor eventuele fouten in de informatie op onze website, die louter indicatief is. Kopers kunnen hun rechten niet op deze informatie baseren.”
Dit is een totale vrijstelling van aansprakelijkheid, terwijl de wet ondernemingen verplicht duidelijke en correcte informatie aan de consument te verstrekken. 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 met wat aan de consument werd gecommuniceerd, moet de consument zijn rechten kunnen doen gelden⁵³.

8.10. 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 verbintenissen⁵⁴. 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 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.)⁵⁵.

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

⁵⁰ 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.

⁵¹ Art. VI.83, 13° en 25° WER.

⁵² Art. VI.83, 14°, 25° en 30° WER.

⁵³ Art. VI.83, 6°, 13° en 30° WER.

⁵⁴ Art. VI.83, 23° WER juncto art. 624 van het Gerechtelijk Wetboek.

⁵⁵ 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.

in kwestie heeft gedagvaard (bijvoorbeeld kosten als gevolg van een nutteloze verplaatsing van de advocaat)⁵⁶.

Opgelet (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 ontnemen⁵⁷. 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 diezelfde rechtbanken tegen hen optreden⁵⁸. Het zou dan ook onrechtmatig zijn om bijvoorbeeld te bepalen dat “in geval van geschil alleen de rechtbanken van België bevoegd zijn.”

9. 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 is⁵⁹.

Het komt ook voor dat verschillende oneerlijke praktijken worden gecombineerd. Dat is het geval bij “Marseille”-verkopen, waarbij onder meer valse prijsverminderingen worden gecombineerd met agressieve praktijken, waarbij de consument door de verkoper onder grote druk wordt gezet.

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 praktijken⁶⁰:

- valse positieve reviews van consumenten op de website weergeven of een onjuist klanttevredenheidspercentage vermelden;
- een certificaat of kwaliteitslabel tonen zonder de vereiste toestemming;
- 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);
- valse prijsverminderingen aankondigen;
- 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;

⁵⁶ 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.

⁵⁷ 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.

⁵⁸ 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.

⁵⁹ 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).

⁶⁰ Art. VI.92 en volgende en XV.16 WER.

- zeer voordelige aanbiedingen aankondigen zonder aan te geven waarom 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 zijn rechten (bv. door een verkeerde voorstelling te geven van zijn 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 zonder dat hij 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)⁶¹.

De wet verbiedt ook oneerlijke praktijken tussen ondernemingen⁶². 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.

10. Welke regels gelden voor direct marketing per telefoon?

Alle Belgische telefoonabonnees genieten de bescherming van de wet inzake direct marketing per telefoon⁶³. Direct marketing is een ruim begrip: het omvat commerciële acties van ondernemingen voor hun klanten, maar ook contacten met potentiële klanten.

Indien u bepaalde abonnees wilt opbellen of door iemand wilt laten opbellen om hen een goed aan te bieden of om een promotionele actie mee te delen, moet u eerst de lijst⁶⁴ raadplegen die door de vereniging "Do Not Call Me" wordt beheerd. Deze vereniging houdt een lijst bij van telefoonnummers van abonnees die aan hun telefoonoperator of aan deze vereniging te kennen hebben gegeven dat zij niet telefonisch wensen te worden benaderd voor direct-marketingdoeleinden (recht op algemeen verzet). De telefoonnummers die u wenst op te bellen, mogen dus niet op die lijst voorkomen.

Vervolgens moet u uw eigen klantenlijsten controleren op het volgende:

- sommige personen die niet op de "Bel-me-niet-meer"-lijst staan, hebben u misschien laten weten dat zij dit soort telefonisch contact niet willen;
- sommige personen die op de "Bel-me-niet-meer"-lijst staan, hebben u misschien laten weten dat zij wel instemmen met dit soort telefonisch contact door u. U dient dan goed te letten op de datum waarop de klant u deze specifieke toestemming heeft gegeven. Valt die datum later dan het algemeen verzet via de "Bel-me-niet-meer"-lijst, dan mag u die klant contacteren. Als dat niet het geval is, mag u hem niet contacteren, of u loopt het risico een sanctie te krijgen.

Voor meer informatie en advies kunt u de [guidelines van de FOD Economie inzake direct marketing per telefoon](#) raadplegen.

⁶¹ Art. VI. 38 WER.

⁶² Art. VI.103/1 en volgende WER.

⁶³ Art. VI. 110 tot en met 115 WER.

⁶⁴ <http://www.bel-me-niet-meer.be>

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)⁶⁵.

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 van meubelen, moet u bij de FSMA een inschrijving als “agent in een nevenfunctie”⁶⁶ 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;
- 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.

⁶⁵ 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.

⁶⁶ Zie art. I.9, 81° WER voor de definitie van dit begrip.

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 e-mailadres 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?

De ondernemingen zijn 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 vinden⁶⁷. De termijn is niet wettelijk vastgesteld, maar:

- er moet zeer snel (onmiddellijk of binnen 48 uur) aan de klant worden bevestigd dat zijn 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.

Elke onderneming moet, op verzoek van de controleoverheid, concreet/materieel (bv. op papier, elektronisch, ...) kunnen aantonen dat ze de vragen en klachten die ze ontvangt snel en zo efficiënt mogelijk behandelt⁶⁸. De ondernemingen zijn niet verplicht de ontvangen klachten op te lossen, maar ze moeten zich wel inspannen om met de consument tot een bevredigende oplossing te komen (een of meerdere voorstellen doen, vragen beantwoorden, nuttige informatie verstrekken, ...).

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 er niet in slagen hun geschil op te lossen, 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 indien 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)⁶⁹. Al deze informatie moet vóór de sluiting van de overeenkomst aan de consument worden meegedeeld via:

⁶⁷ Art. XVI.3 WER.

⁶⁸ Art. XVI.2 tot en met XVI.4 WER.

⁶⁹ Art. XVI.4, §§ 1-2 WER.

- 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 op te lossen⁷⁰. De onderneming moet de consument daarbij meedelen of de betrokken entiteit al dan niet “gekwalificeerd”⁷¹ is. Wanneer ze dat niet is, moeten de contactgegevens van de Consumentenombudsdienst worden meegedeeld, zodat de consument de mogelijkheid heeft om zich te wenden tot een zogeheten “gekwalificeerde” entiteit indien hij dat wenst.

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

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

15. Wat zijn de sancties in geval van inbreuk?

Inbreuken worden strafrechtelijk gesanctioneerd 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 400.000 euro bij kwade trouw (of tot 6% van de jaaromzet als dat een hoger bedrag is)⁷².

Wat de beperking van de betalingen in contanten betreft, voorziet de wet in geldboetes van 2 000 tot 1.800.000 euro (maar ze mogen niet meer dan 10 % van de betrokken betaling bedragen)⁷³.

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.

⁷⁰ Art. XVI.4, § 3 WER.

⁷¹ 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](#).

⁷² De strafbepalingen zijn opgenomen onder de art. XV.70 en volgende van het WER.

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

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

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

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

⁷³ Art. 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.

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 opleggen⁷⁴.

⁷⁴ 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).