

Guidelines

Vastgoedbemiddeling met consumenten

Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| Inleiding..... | 3 |
| 1. Welke informatie geef ik de consument vooraf? | 4 |
| 2. Wat vermeld ik op mijn website of sociale media? | 5 |
| 3. Welke informatie geef ik bij overeenkomsten die buiten mijn verkoopruimte (bv. bij de consument thuis) worden gesloten? | 6 |
| 4. Welke informatie geef ik bij aankopen op afstand (bv. via internet)? | 7 |
| 5. Hoe duid ik mijn prijzen aan?..... | 7 |
| 6. Oneerlijke handelspraktijken zijn verboden. Waarover gaat het precies? | 8 |
| 7. Wat zijn de wettelijke vereisten voor bemiddelingsovereenkomsten met consumenten? | 9 |
| 7.1. Algemeen verbod op onrechtmatige bedingen..... | 10 |
| 7.2. Datum en plaats van ondertekening | 10 |
| 7.3. Herroepingsbeding | 10 |
| 7.4. Opdracht en omvang bevoegdheid | 11 |
| 7.5. Publiciteitskanalen | 11 |
| 7.6. Attesten..... | 11 |
| 7.7. Tarief..... | 12 |
| 7.8. Periodieke inlichtingen..... | 12 |
| 7.9. Exclusiviteit..... | 13 |
| 7.10. Duur van de overeenkomst..... | 13 |
| 7.11. Opschortende of ontbindende voorwaarde | 14 |
| 7.12. Vervulling van de bemiddelingsopdracht | 14 |
| 7.12.1. Bij geldig bod | 14 |
| 7.12.2. Als de opdrachtgever zelf een overeenkomst sluit..... | 14 |
| 7.13. Opzegging..... | 15 |
| 8. Wat is het maximumbedrag dat ik cash mag ontvangen voor mijn diensten?..... | 15 |
| 9. Wat als een consument een klacht indient? | 15 |
| 10. 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? | 16 |
| 11. Wat zijn de sancties in geval van inbreuk? | 16 |

Inleiding

Vastgoedtransacties hebben een aanzienlijke impact op consumenten, zowel financieel als op de kwaliteit van de huisvesting.

Als u beroepsmatig bemiddelt in vastgoedtransacties en consumenten dus met raad en daad bijstaat bij de aan-/verkoop of (ver)huur van hun woning, rust er een belangrijke verantwoordelijkheid op u. Daarnaast speelt u ook een grote rol in de bestrijding van het witwassen van geld. Daarom is het belangrijk dat u zich houdt aan de economische regelgeving en correcte afspraken maakt met consumenten.

Op 1 februari 2024 trad een nieuw koninklijk besluit betreffende het gebruik van bepaalde bedingen in de vastgoedbemiddelingsovereenkomsten gesloten tussen ondernemingen en consumenten¹ (hierna: het KB) in werking, dat rekening houdt met de evolutie in de praktische invulling van de vastgoedbemiddelingsovereenkomsten en de positieve en negatieve vaststellingen op het terrein.

In dit nieuwe KB staan enkel nog minimumbepalingen; de verbodsbepalingen werden weggelaten omdat deze al in het Wetboek van economisch recht (hierna: WER) staan. Het is dan ook des te belangrijker om de bepalingen van het KB samen met die van het WER te lezen.

Nog een nieuwigheid is dat het nieuwe KB niet langer alleen vastgoedmakelaars² beoogt, maar alle ondernemingen die beroepsmatig (in hoofd- of bijberoep) aan vastgoedbemiddeling doen (bv. architecten, landmeter-experten ...), met uitzondering van notarissen, aangezien die al onder een specifieke regeling vallen.³

Het doel van deze guidelines is om vastgoedbemiddelaars te herinneren aan bepaalde wettelijke verplichtingen in het kader van hun bemiddeling met consumenten, om te komen tot een betere toepassing van de wet en een betere werking van de markt. Verplichtingen die niet onder de bevoegdheid van de FOD Economie vallen worden niet behandeld. Zo moeten vastgoedmakelaars zich inschrijven bij het BIV (Beroepsinstituut van Vastgoedmakelaars) en zich houden aan de deontologische code. Hiervoor kan u terecht bij het [BIV](#).

Vastgoedmakelaars (behalve de syndici) vallen onder 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, en moeten daarom bepaalde preventie maatregelen toepassen (o.a. het controleren van de identiteit van de personen die verrichtingen doen en atypische verrichtingen opsporen die pogingen kunnen zijn tot het witwassen van geld of het financieren van terrorisme).

Deze guidelines gaan niet verder in op deze antiwitwasverplichtingen, maar u kan hierover informatie vinden op de [website van het BIV](#) en op de [website van de FOD Economie](#). Weet ook dat er een online [AntiWitwastool](#) bestaat die speciaal ontwikkeld is om vastgoedmakelaars te helpen bij het vervullen van hun antiwitwasverplichtingen. Uit de in 2021 uitgevoerde controles bij vastgoedmakelaars-bemiddelaars bleek dat 93,7% van de vastgoedmakelaars die gebruikmaakten van deze tool volledig in orde waren met de antiwitwasreglementering.

Op de [website van de FOD Economie](#) vindt u nog andere nuttige informatie, bv. over de Kruispuntbank van Ondernemingen.

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 Koninklijk besluit van 28 september 2023 betreffende het gebruik van bepaalde bedingen in de vastgoedbemiddelingsovereenkomsten gesloten tussen ondernemingen en consumenten. Het koninklijk besluit van 12 januari 2007 betreffende het gebruik van bepaalde bedingen in de bemiddelingsovereenkomsten van vastgoedmakelaars wordt door het nieuwe KB opgeheven.

² Zoals bedoeld in het koninklijk besluit van 6 september 1993 tot bescherming van de beroepstitel en van de uitoefening van het beroep van vastgoedmakelaar.

³ Namelijk aan het koninklijk besluit van 14 november 2006 tot goedkeuring van regels inzake de bemiddeling door de notarissen betreffende de minnelijke of gerechtelijke verkoop van onroerende goederen.

1. Welke informatie geef ik de consument vooraf?

U bent wettelijk verplicht om de consument vóór de sluiting van een overeenkomst duidelijk te informeren over de volgende elementen:⁴

- de voornaamste kenmerken van de diensten, op een wijze die is aangepast aan het gebruikte communicatiemiddel en aan de betrokken dienst;

Bijvoorbeeld: is de bemiddelingsovereenkomst exclusief of niet, gaat u als bemiddelaar enkel op zoek naar kandidaten, of onderhandelt u desgewenst ook in naam van en voor rekening van de opdrachtgever over de prijs en/of de voorwaarden?

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

Voor overeenkomsten die afgesloten worden in het vastgoedmakelaarskantoor zelf moet informatie die uit de context blijkt, niet vooraf aan de consument worden verstrekt. Dat kan het geval zijn voor de naam van de onderneming of het adres van het kantoor waar de consument zich bevindt.

- uw contactgegevens: telefoonnummer en eventueel e-mailadres;
- de totale prijs van de diensten, met inbegrip van alle belastingen en alle diensten die door de consument verplicht moeten worden betaald;⁵
- desgevallend de wijze van betaling, levering of uitvoering van de dienst;
- de datum waarop u zich verbindt de dienst te verlenen (tenzij de dienstverlening onmiddellijk plaatsvindt);
- het bestaan - in voorkomend geval - van bijzondere modaliteiten voor de behandeling van klachten of een klantenservice die een bijzonder voordeel biedt;
- het bestaan van een eventuele interne klachtendienst of van een dienst voor het vragen van inlichtingen over de uitvoering van een reeds gesloten overeenkomst, met vermelding van het telefoonnummer en het e-mailadres van deze dienst;⁶
- de eventuele algemene voorwaarden van uw onderneming en de talen waarin zij kunnen worden geraadpleegd;⁷

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

- dat u de consument een reële en redelijke mogelijkheid heeft geboden om kennis te nemen van de inhoud ervan uiterlijk op het tijdstip van de sluiting van de overeenkomst (voor het sluiten van een overeenkomst in uw kantoor 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 laten ondertekenen, naast de vermelding ze te hebben gelezen en goedgekeurd).
- voor gereguleerde beroepen (bv. vastgoedmakelaars, landmeter-experten, architecten):
 - de handelsvereniging of beroepsorganisatie waarbij uw onderneming is ingeschreven;
 - uw beroepstitel en het land waar deze werd verleend;
- de adresgegevens van de bevoegde autoriteit (voor vastgoedmakelaars: BIV; voor landmeter-experten: de Federale Raad van landmeters-experten; voor architecten: de Orde van Architecten).

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

⁵ Als door de aard van de dienst de prijs redelijkerwijs niet vooraf kan worden berekend, vermeld dan de manier waarop de prijs wordt berekend.

⁶ De naam van een dergelijke interne dienst mag niet verwijzen naar de termen "ombuds", "bemiddeling", "verzoening", "arbitrage", "gekwalificeerde entiteit" of "buitengerechtelijke geschillenregeling". Schep ook geen verwarring met externe tuchtinstanties (BIV, Orde van Architecten ...).

⁷ Als de klant daarom verzoekt, stel dan de vorige versies van de bij de ondertekening van de overeenkomst geldende voorwaarden ter beschikking, met inbegrip van de begin- en einddatum waarop ze van toepassing waren.

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

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

2. Wat vermeld ik op mijn website of sociale media?

Als uw onderneming een website en/of een pagina op een sociaal netwerk heeft, geef uw bezoekers dan op een gemakkelijke, rechtstreekse en permanente manier toegang tot volgende gegevens:⁸

- uw naam of handelsnaam;
- uw ondernemingsnummer;
- het geografisch adres van uw onderneming;
- contactgegevens die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie met u mogelijk maken, inclusief een elektronisch postadres;
- voor gereguleerde beroepen (bv. vastgoedmakelaars⁹, landmeter-experten, architecten):
 - de beroepsvereniging of beroepsorganisatie waarbij u (verplicht) bent ingeschreven (bv. BIV voor vastgoedmakelaars);
 - uw beroepstitel en waar die werd toegekend;
 - een verwijzing naar de van toepassing zijnde beroepsregels (bv. het reglement van Plichtenleer voor vastgoedmakelaars) en de wijze van toegang ertoe.
- de contactgegevens van de bevoegde autoriteit (voor vastgoedmakelaars: BIV; voor landmeter-experten: de Federale Raad van landmeters-experten; voor architecten: de Orde van Architecten);
- de eventuele gedragscodes die u heeft onderschreven en waar deze codes elektronisch geraadpleegd kunnen worden.

Het is belangrijk dat deze informatie effectief gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk is. U kan ze bv. opnemen in een expliciete rubriek "Over ons" of "Contact", die permanent zichtbaar is. Zorg ervoor dat die informatie niet alleen in een algemene rubriek te vinden is, zoals in uw algemene voorwaarden of in een FAQ.

Als u die informatie liever niet in een rubriek opneemt, maar bv. onderaan op elke pagina van uw website wil vermelden, hou dan rekening met de schermresolutie die consumenten het meest gebruiken. Vermijd bv. dat het nodig is om nog door lege regels onderaan het scherm te scrollen om de wettelijke informatie te bereiken.

⁸ Art. XII.6, § 1 WER. Als op de socialenetwerkpagina niet genoeg plaats is om al deze gegevens te vermelden, kan u een hyperlink toevoegen naar bv. de contactpagina van uw website, waar deze gegevens wel allemaal vermeld staan.

⁹ Vastgoedmakelaars moeten ook o.a. hun BIV-erkenningsnummer vermelden, en de naam van de verzekeringsonderneming die hun burgerlijke beroepsaansprakelijkheid en borgstelling dekt en het nummer van deze verzekeringsovereenkomst, zie art. 20 van het [reglement van Plichtenleer](#).

3. Welke informatie geef ik bij overeenkomsten die buiten mijn verkoopprijs (bv. bij de consument thuis) worden gesloten?

Als de overeenkomst buiten de verkoopprijs van uw onderneming (bv. bij de consument thuis) wordt gesloten, moet u de consument aanvullende informatie verstrekken.¹⁰

Een van de belangrijkste elementen is het **herroepingsrecht** van de consument: de consument kan een buiten de verkoopprijs gesloten overeenkomst herroepen, zonder zich te moeten verantwoorden en zonder andere kosten te moeten dragen dan die waarin de wet voorziet.

Opgelet: bij vastgoedbemiddeling is er altijd een herroepingsrecht, ongeacht waar de overeenkomst gesloten wordt. U vermeldt het herroepingsbeding steeds in de overeenkomst, zie verderop punt 7.3 van deze guidelines. Bij buiten de verkoopprijs gesloten overeenkomsten moet u de consument echter vooraf meer informatie bezorgen.

Voor bemiddelingsovereenkomsten vervalt het herroepingsrecht na een periode van 14 kalenderdagen. De termijn gaat in op de dag na de sluiting van de overeenkomst.

Verstrek volgende informatie aan de consument vóór het sluiten van de overeenkomst:

- De voorwaarden, de termijn en de modaliteiten voor de uitoefening van het herroepingsrecht. Informeer de consument nauwkeurig over:
 - de aanvang van de termijn van 14 dagen en de manieren waarop de consument te kennen kan geven het herroepingsrecht te willen uitoefenen;
 - dat er geen verplichting is om deze beslissing te rechtvaardigen;
 - wanneer en hoe de terugbetaling van de door de consument eventueel al betaalde bedragen zal plaatsvinden, enz.¹¹

Verstrek ook een modelformulier – in printbare versie – dat de consument kan gebruiken als die het herroepingsrecht wil uitoefenen.¹²

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

Het staat u vrij om een voordeligere regeling te bieden dan de wet voorschrijft (bv. een langere herroepingstermijn). Zorg er dan voor dat de consument toch de verplichte informatie over het herroepingsrecht krijgt en dat u een duidelijk onderscheid maakt tussen deze informatie en wat deel uitmaakt van uw commerciële aanbod (met name de voorwaarden om er gebruik van te kunnen maken).

- Het feit dat de consument het herroepingsrecht zal verliezen als de dienst al volledig uitgevoerd is, nadat de dienst werd aangevangen met het uitdrukkelijk akkoord van de consument en deze ook erkend heeft het herroepingsrecht te verliezen na de volledige uitvoering van de dienst.
- Het feit dat de consument u redelijke kosten zal moeten vergoeden in geval van herroeping nadat al met de dienstverlening is begonnen.¹³

Opgelet: Als een consument wenst dat de verrichting van een dienst aanvangt tijdens de herroepingstermijn, moet u van de consument eisen daar uitdrukkelijk en op een duurzame drager om te verzoeken, en te erkennen het herroepingsrecht te verliezen zodra de overeenkomst volledig is uitgevoerd.

¹⁰ Art. VI.64 WER.

¹¹ Om aan uw informatieverplichtingen te voldoen, vindt u in [bijlage I van het boek VI WER](#) gestandaardiseerde informatie over herroeping, die u als model kan gebruiken. U vindt ook informatie over het herroepingsrecht op de [website van de FOD Economie](#).

¹² Dit formulier is beschikbaar op de [website van de FOD Economie](#). De consument heeft echter het recht om geen gebruik te maken van het formulier en een andere verklaring af te leggen waarin die duidelijk te kennen geeft de overeenkomst te willen herroepen (bijvoorbeeld via e-mail).

¹³ De consument zal u een bedrag moeten betalen dat evenredig is aan hetgeen reeds is gepresteerd op het moment dat deze u ervan in kennis heeft gesteld het herroepingsrecht uit te oefenen, vergeleken met de volledige uitoefening van de overeenkomst.

Verstrek behalve de informatie over het herroepingsrecht ook nog volgende informatie:

- een e-mailadres. Als u ook andere middelen voor online-communicatie aanbiedt die de consument in staat stellen om alle schriftelijke uitwisselingen met u op een duurzame drager te bewaren (inclusief datum en tijdstip van de uitwisselingen), geef dan ook nadere gegevens over deze andere middelen. Al deze communicatiemiddelen moeten de consument in staat stellen snel contact met u op te nemen en effectief met u te communiceren;
- desgevallend, het geografisch adres en de identiteit van de onderneming namens wie u optreedt;
- desgevallend, het bestaan van relevante gedragscodes en hoe daarvan kopie verkrijgbaar is.

Merk op dat als een overeenkomst wordt gesloten op een beursstand deze in principe wordt geacht te zijn gesloten in de verkooppunten van de onderneming, als consumenten op grond van de uiterlijke verschijningsvorm van de beurs hadden kunnen verwachten dat hen een aanbod voor een aankoop zou worden gedaan.¹⁴ De in dit onderdeel opgenomen specifieke informatieverplichtingen zijn dan niet van toepassing.

4. Welke informatie geef ik bij aankopen op afstand (bv. via internet)?

Als u een systeem opzet om consumenten in staat te stellen overeenkomsten op afstand te sluiten, bv. online of per telefoon,¹⁵ moet u de consument aanvullende informatie verstrekken.¹⁶

Net als bij overeenkomsten die gesloten worden buiten uw verkooppunt is het van bijzonder belang om de consument te informeren over het herroepingsrecht.

Als klanten online een overeenkomst kunnen afsluiten kan u bv. op dezelfde pagina waar de prijs en beschrijving van de diensten staan een specifieke tab "herroepingsrecht" opnemen die doorlinkt naar een daaraan gewijde pagina op de website, of rechtstreeks naar het juiste artikel in de algemene voorwaarden. Als u de informatie op verschillende plaatsen op de website vermeldt, let dan op dat u tegenstrijdigheden vermijdt!

U vindt meer informatie over overeenkomsten op afstand op de [website van de FOD Economie](#).

5. Hoe duid ik mijn prijzen aan?

De commissielonen die u aanreket voor uw diensten worden beschouwd als homogene diensten, namelijk diensten waarvan de eigenschappen en de modaliteiten identiek of gelijkaardig zijn, ongeacht o.m. het ogenblik, de plaats van de uitvoering, de dienstverstreker of de persoon voor wie ze bestemd zijn.¹⁷ Het is hierbij niet van belang of de diensten hoofdzakelijk van materiële of van intellectuele aard zijn.

Geef uw commissieloon dan ook schriftelijk, leesbaar, goed zichtbaar en ondubbelzinnig aan.¹⁸ Duid de prijs forfaitair aan, of door verwijzing naar parameters die een direct verband houden met de aard van de dienst, op een van buiten de onderneming goed zichtbare plaats.¹⁹

¹⁴ Zie het arrest van het Hof van Justitie van de Europese Unie van 7 augustus 2018, *Verbraucherzentrale Berlin*, C-485/17.

¹⁵ Als u geen systeem heeft opgezet voor verkoop op afstand is er geen sprake van een overeenkomst op afstand (art. 1.8, 15° WER). Als de 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 overeenkomst op afstand. In dat geval is er wel nog een herroepingsrecht zoals vermeld in punt 7.3 van deze guidelines, maar zijn de bijkomende voorwaarden die daarvoor gelden voor overeenkomsten op afstand (herroepingsformulier etc.) niet van toepassing.

¹⁶ Art. VI.45 WER.

¹⁷ Art. 1.8, 1° WER.

¹⁸ Art. VI.3, §2 WER.

¹⁹ Art. 13 en 14 van het KB van 30 juni 1996 betreffende de prijsaanduiding van producten en diensten en de bestelbon.

De aangeduide prijs is de door de consument totaal te betalen prijs, waaronder is begrepen: de btw, alle overige taksen, alsook de kosten van alle diensten die door de consument verplicht moeten worden betaald.²⁰

Voorbeeld:

- als u 3% (exclusief btw) commissie rekent op de verkoopprijs, afficheer dan “3,63% op de verkoopprijs” als tarief. Als u “3% op de verkoopprijs” afficheert, wordt dit aanzien als btw-inclusief;
- als u 1 maand huur (exclusief btw) commissie rekent, afficheer dan “1 maand huur + 21% btw” als tarief. Als u “1 maand huur” afficheert, wordt dit aanzien als btw-inclusief.

Als u ook plaatsbeschrijvingen verricht of andere diensten verleent, afficheer hiervan dan ook de prijs, volgens deze zelfde principes.

Als u een webshop heeft, zijn dezelfde principes van toepassing: geef de totale prijs van elke dienst duidelijk en ondubbelzinnig aan.

Als u een korting wil aankondigen op uw diensten (bijvoorbeeld “10% korting op het commissieloon”), moet u expliciet de referentieprijs / “vorige” prijs van de dienst vermelden en uw korting hierop baseren. Deze referentieprijs is de laagste prijs die u heeft toegepast tijdens de periode van 30 dagen voor de korting.²¹

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.).²²

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

Een **handelspraktijk**²³ is iedere handeling of omissie die rechtstreeks verband houdt met de verkoopbevordering, de verkoop of de levering van een product.²⁴ Ook gedragingen, voorstellingen van zaken, en commerciële communicaties zoals reclame en marketing vallen onder handelspraktijken. In dergelijke communicaties is de algemene presentatie ook van belang: het type, de grootte en de kleur van de karakters ...

Een aantal handelspraktijken zijn onder alle omstandigheden **oneerlijk**. In andere gevallen is een beoordeling van de context nodig, waarbij wordt nagegaan of de specifieke praktijk misleidend, agressief of in strijd met de professionele toewijding²⁵ is, én of ze de besluitvorming van de gemiddelde consument voor, tijdens of na de aankoop kan beïnvloeden of heeft beïnvloed.²⁶

Voorbeelden van verboden handelspraktijken:²⁷

- valse positieve reviews van consumenten op de website weergeven of een onjuist klanttevredenheidspercentage vermelden;
U vindt meer informatie over online reviews in de [guidelines](#) van de FOD Economie.
- een certificaat of kwaliteitslabel tonen zonder de vereiste toestemming;

²⁰ Art. VI.4 WER.

²¹ Art. VI.18 WER.

²² Art. VI.92 en volgende WER.

²³ Art. I.8, 23° WER.

²⁴ Producten zijn goederen, diensten, onroerende goederen, rechten en verplichtingen (art. I.1, 4° WER).

²⁵ Professionele toewijding is “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).

²⁶ Art. VI.93 WER.

²⁷ Art. VI.92 en volgende en XV.16 WER.

- bepaalde essentiële informatie over de prijs of de kenmerken van de dienst weglaten in commerciële mededelingen waarin de consument tot een aankoop wordt uitgenodigd (bijvoorbeeld in een folder);
- valse prijsverminderingen aankondigen;
- valselijk beweren dat een dienst slechts gedurende een zeer beperkte periode onder bepaalde voorwaarden beschikbaar zal zijn, om te verkrijgen dat de consument onmiddellijk beslist;
- wettelijke rechten van de consument voorstellen alsof het gaat om een ondernemingsgebonden voordeel (bv. het herroepingsrecht);

Opgelet: Als een overeenkomst is gesloten als gevolg van een oneerlijke handelspraktijk, heeft de consument in bepaalde omstandigheden recht op terugbetaling van de betaalde bedragen, ook als u uw dienst al geleverd heeft.²⁸

Aanbeveling: als u in het kader van een bemiddelingsopdracht advertenties plaatst om potentiële kopers of huurders aan te trekken, let dan in het bijzonder op de aanduiding van de bewoonbare oppervlakte. Het is in het belang van alle partijen (de kandidaten, de opdrachtgever, en uzelf) dat kandidaten hier niet misleid over worden. Als u de oppervlakte vermeldt, vermeld dan bij voorkeur ook de bron en/of de berekeningsmethode die gebruikt werd om deze oppervlakte te berekenen. Als u deze gegevens niet heeft, geef dan best aan dat de vermelde oppervlakte louter indicatief is.

Het begrip “oneerlijke handelspraktijk” is bewust heel ruim, en dekt vele situaties, om een hoge graad van consumentenbescherming te waarborgen.

Zorg er dus voor dat u steeds vakkundig en zorgvuldig aan uw verplichtingen voldoet, en u geen praktijken hanteert die consumenten op een oneerlijke manier kunnen beïnvloeden.

7. Wat zijn de wettelijke vereisten voor bemiddelingsovereenkomsten met consumenten?

Het KB van 28 september 2023 bepaalt welke bedingen u minimaal moet opnemen in bemiddelingsovereenkomsten.²⁹ Daarnaast legt het WER ook enkele verplichtingen en verboden op. Deze bepalingen gelden voor iedere overeenkomst tot verkoop-, aankoop-, verhuur- en huurbemiddeling van onroerend goed gesloten tussen een onderneming en een consument.³⁰ Ze zijn dus niet alleen van belang voor vastgoedmakelaars, maar voor iedereen die beroepsmatig aan vastgoedbemiddeling doet, zoals bv. ook architecten, landmeter-experten, enz.

Maak de bemiddelingsovereenkomst op een **duurzame drager**³¹ op. U mag de overeenkomst m.a.w. elektronisch opstellen, op voorwaarde dat dit op een duurzame manier gebeurt. De consument moet bv. in staat zijn om de overeenkomst op te slaan en te kopiëren. U mag het document dus niet zodanig beveiligen/beperken dat dit niet mogelijk is.

²⁸ Art. VI.38 WER. In de meeste gevallen is het de rechter die kan beslissen of deze sanctie gerechtvaardigd is (onverminderd de gemeenrechtelijke sancties).

²⁹ De verplichtingen in verband met de bedingen die in dit punt zijn opgenomen komen dan ook uit het KB van 28 september 2023. De aanvullingen uit het WER worden telkens expliciet aangegeven.

³⁰ Met uitzondering van de notarissen waarvoor een aparte regeling geldt (koninklijk besluit van 14 november 2006 tot goedkeuring van regels inzake de bemiddeling door de notarissen betreffende de minnelijke of gerechtelijke verkoop van onroerende goederen).

³¹ Een duurzame gegevensdrager is “elk hulpmiddel dat een fysieke persoon of rechtspersoon in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan, op een wijze die deze informatie voor hem toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een tijdsduur die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie kan dienen, en die een ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt. Voor zover deze functionaliteiten bewaard worden, kunnen als duurzame gegevensdrager beschouwd worden het papier of, in een digitale omgeving, een e-mail ontvangen door de bestemming of een elektronisch document bewaard op een opslagapparaat of toegevoegd aan een e-mail ontvangen door de bestemming” (art. I.1, 15° WER).

Opgelet: als de overeenkomst buiten de verkooppriimte wordt opgesteld, moet u de consument voorafgaand aan de sluiting van de overeenkomst bepaalde informatie op papier verstrekken, tenzij de consument ermee instemt deze op een andere duurzame gegevensdrager te ontvangen.³²

7.1. Algemeen verbod op onrechtmatige bedingen

Waak er in het algemeen over dat de overeenkomst geen onrechtmatige bedingen bevat.³³

Een beding is onrechtmatig als het een kennelijk onevenwicht schept tussen de rechten en plichten van de partijen ten nadele van de consument. Het gaat niet om het voorwerp van de overeenkomst of om de verhouding tussen de prijs en het geleverde werk (economische gelijkheid), maar om de juridische gelijkheid van de bedingen van de overeenkomst.

Zo moet u, als u een schadebeding voorziet (bv. voor het miskennen van de exclusiviteit, zie verderop punt 7.9), voorzien in een gelijkwaardige schadevergoeding ten voordele van de consument. "Gelijkwaardigheid" houdt in dat de bedragen van de vergoedingen voor de niet-naleving van de verbintenissen voor beide partijen van dezelfde orde moeten zijn. Ook mag aan de ene partij bv. niet worden opgelegd het bewijs te leveren van de schade, als de andere partij een dergelijk bewijs niet moet leveren.

Bovendien zijn voor schadevergoedingen bij laattijdige betaling van de consument sinds 1 september 2023 nieuwe regels van toepassing (verplichting om eerst een gratis herinnering te sturen, beperkte verwijlinteressen en schadevergoedingen ...). Meer informatie hierover vindt u op de [website van de FOD Economie](#).

Het al dan niet onrechtmatige karakter van een beding wordt in principe geval per geval beoordeeld, rekening houdend met verschillende elementen, zoals de inhoud van het beding, maar ook de duidelijkheid ervan, de omstandigheden rond de sluiting van de overeenkomst, en de andere bedingen van de overeenkomst.

Stel de bedingen op duidelijke en begrijpelijke wijze op. Bij twijfel over de betekenis van een beding geldt de voor de consument meest gunstige interpretatie.³⁴

Het WER bevat een "zwarte lijst" van bedingen die in elk geval onrechtmatig zijn. Daarnaast is ook elk beding dat rechtstreeks of onrechtstreeks de rechten van de consument³⁵ opheft of beperkt onrechtmatig. De consument kan geen afstand doen van deze rechten.

Elk onrechtmatig beding is verboden en nietig. De overeenkomst blijft bindend indien zij zonder het (de) onrechtmatige beding(en) kan blijven bestaan.

7.2. Datum en plaats van ondertekening

Vermeld de datum en het precieze adres van de plaats waar de bemiddelingsovereenkomst wordt afgesloten. Deze vermelding hoeft niet per se handgeschreven te zijn, maar wees voorzichtig met voorgedrukte vermeldingen, omdat deze twijfel kunnen doen ontstaan over waar de contractsluiting werkelijk plaatsgevonden heeft, wat van belang is in het kader van de bijkomende informatieverplichtingen voor overeenkomsten die gesloten worden buiten de verkooppriimte (zie punt 3 van deze guidelines).

7.3. Herroepingsbeding

Vermeld dat de consument de overeenkomst binnen de 14 dagen na het sluiten ervan kan herroepen, kosteloos en zonder opgave van redenen, ongeacht waar de overeenkomst wordt gesloten.

³² Art. VI.65, §1 WER.

³³ Art. I.8, 22°, en VI.82 tot en met VI.84 WER.

³⁴ Art. VI.37 WER.

³⁵ Het gaat in dit geval zowel om de rechten die de consument uit het KB van 28 september 2023 haalt, als die uit het WER.

Als de consument wil dat de overeenkomst van start gaat tijdens de herroepingstermijn, moet deze hier uitdrukkelijk op een duurzame drager om verzoeken, en erkennen het herroepingsrecht te verliezen als de bemiddelingsovereenkomst volledig verwezenlijkt wordt binnen de herroepingstermijn en vóór de oproeping van dit recht.

U moet het bewijs kunnen leveren voor deze uitdrukkelijke vraag van de consument.

Opgelet: als de overeenkomst buiten de verkoopprijsruimte (bv. bij de consument thuis) of op afstand (bv. via internet) gesloten wordt, moet u zich wat dit herroepingsrecht betreft nog aan een aantal bijkomende verplichtingen houden (zie punt 3 en 4 van deze guidelines).

7.4. Opdracht en omvang bevoegdheid

Beschrijf duidelijk en ondubbelzinnig in één rubriek van de overeenkomst uw volledige opdracht en de omvang van uw bevoegdheid.

Het moet met name heel duidelijk zijn of u de opdracht heeft tot enkel het zoeken van een koper/huurder of dat u in naam en voor rekening van de opdrachtgever een verkoopcompromis of een verhuurovereenkomst kan sluiten.

Het moet duidelijk zijn of u de bevoegdheid heeft om te onderhandelen over de prijs en/of de voorwaarden van de verkoop/verhuur, en wat de voorwaarden en grenzen van die bevoegdheid zijn.

Als u mag onderhandelen over de prijs, specificeer dan:

- bij verkoop of verhuur: de minimale prijs;
- bij aankoop of huur: de maximale prijs.

U mag geen streepje, nul of andere gelijkaardige aanduiding voorzien, of de prijs blanco laten.

U mag enkel van de aangeduide minimum- of maximumprijs afwijken mits voorafgaandelijk en uitdrukkelijk akkoord van de consument op een duurzame drager. U moet dit akkoord van de consument kunnen aantonen.

7.5. Publiciteitskanalen

Vermeld expliciet de publiciteitskanalen die u zal gebruiken voor de bekendmaking van de verkoop of verhuur.

7.6. Attesten

Voorzie als bijlage aan de overeenkomst een lijst met de attesten die nodig zijn voor de onderhandse verkoop- of de verhuurovereenkomst (vb. EPC-certificaten, keuringsattesten, bodemattesten ...), mét de vermelding dat de consument deze attesten zelf kan bezorgen of aanschaffen.

U mag de consument dus niet opleggen deze attesten via u op te vragen.

U mag deze attesten wel in naam en voor rekening van de consument opvragen, op voorwaarde dat:

- de consument hier per attest uitdrukkelijk toestemming voor verleent;
- u in de overeenkomst verduidelijkt of de prijs van deze attesten in de opdracht is inbegrepen, of dat u deze apart aanrekent.

Als u een prijs aanrekent:

- deel dan per attest de totale prijs mee;
- lever dan op eenvoudig verzoek van de consument het bewijs van de werkelijke kost.

Het gaat om de prijs inclusief btw en alle overige taksen en kosten die door de consument verplicht moeten worden bijbetaald.

Het is toegelaten om, naast de kost van het attest zelf, een bijkomende kost aan te rekenen voor de dienst van het opvragen van het attest. Als u dit doet, geef dit dan duidelijk aan, en neem beide

elementen dan op in de totaalprijs. De bijkomende kost moet aantoonbaar overeenstemmen met de moeite die nodig is om het attest te bekomen.

Voor sommige attesten is de prijs niet vooraf gekend, waardoor u de totale prijs niet exact kan meedelen. Deel dan het volgende mee:

- als de prijs van het attest niet gekend is, maar wel bepaalbaar: de berekeningswijze;
- als de prijs van het attest niet gekend en niet bepaalbaar is: het feit dat er extra kosten zullen verschuldigd zijn. Het is aangeraden om indien mogelijk een indicatie van de omvang van deze kosten te geven (hoeveel bedragen ze normaliter).

7.7. Tarief

Vermeld het totaal door de consument te betalen tarief voor de bemiddelingsopdracht (uw ere- of commissieloon) in de overeenkomst, inclusief de btw en alle overige taksen en kosten die door de consument verplicht moeten worden bijbetaald.

Voorbeeld:

- als u 3% (exclusief btw) commissie rekent op de verkoopprijs, vermeld dan “3,63% op de verkoopprijs” als tarief. Als u “3% op de verkoopprijs” vermeldt, wordt dit aanzien als btw-inclusief;
- als u 1 maand huur (exclusief btw) commissie rekent, vermeld dan “1 maand huur + 21% btw” of “1,21 x maandhuur” als tarief. Als u “1 maand huur” vermeldt, wordt dit aanzien als btw-inclusief.

7.8. Periodieke inlichtingen

U moet de opdrachtgever periodiek inlichten over de uitvoering van de opdracht, en dit minstens eenmaal per maand per duurzame drager. Neem een beding op dat vermeldt op welke wijze u dit zal doen, bv. minstens maandelijks per e-mail naar het persoonlijke e-mailadres van de opdrachtgever.

In het periodieke rapport vermeldt u bv. hoeveel geïnteresseerden er waren, hoeveel bezoeken er werden afgelegd, wat de belangrijkste reacties en opmerkingen waren ...

Door de periodieke inlichtingen weet de consument of u de nodige inspanningen levert. Is dit niet het geval, dan kan het rapport een aanwijzing vormen om een gebrekkige uitvoering van de opdracht aan te tonen. Omgekeerd kan u met het rapport ook aantonen wel degelijk alle nuttige en noodzakelijke inspanningen te hebben verricht, als de consument dit in twijfel zou trekken omdat u uw opdracht niet hebt kunnen vervullen (omdat er bv. gewoon niet voldoende interesse was bij kandidaten voor het goed).

Opgelet: steeds meer ondernemingen voorzien een persoonlijk klantenportaal waarop de consument kan inloggen en *in real time* alle activiteiten in het dossier kan opvolgen. Hoewel de consument hierdoor nauwer betrokken wordt bij de voortgang, zal zo'n portaal in principe de periodieke inlichtingen op papier of via e-mail niet kunnen vervangen, aangezien een online-omgeving meestal niet zal voldoen aan de voorwaarden van een duurzame gegevensdrager,³⁶ en u de consument actief moet informeren. Het is dan ook aan te raden om in de overeenkomst bv. te vermelden dat de inlichtingen over de uitvoering van de opdracht altijd *in real time* in het portaal zichtbaar zullen zijn en dat u daarnaast (minstens) maandelijks een e-mail zal sturen naar het e-mailadres van de consument, met als bijlage het periodieke rapport.

³⁶ Een duurzame gegevensdrager moet de consument in staat stellen de informatie erop op te slaan op een manier die de informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie kan dienen, en een ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt (art. I.1, 15° WER). Zie over de definitie van een “duurzame gegevensdrager” ook de richtsnoeren van de Europese Commissie van 29 december 2021 met betrekking tot de uitlegging en toepassing van Richtlijn 2011/83/EG van het Europees Parlement en de Raad betreffende consumentenrechten (2021/C 525/01, p. 47-48). Als u het rapport op papier of via e-mail overmaakt, heeft de consument de controle over de bewaring ervan en heeft deze ook zekerheid dat er niets verandert aan de informatie. Bij een portaal (of andere online-omgeving) is dit niet zo evident.

7.9. Exclusiviteit

Vermeld of het al dan niet om een exclusieve bemiddelingsopdracht gaat.

Als u exclusiviteit geniet mag de consument de bemiddelingsopdracht niet toevertrouwen aan een andere onderneming (ook niet door bv. aan een notaris te vragen om uit te kijken naar eventuele kandidaten). De consument mag het vastgoed ook niet zelf (ver)kopen of (ver)huren en moet alle belangstellenden naar u doorverwijzen.

Als u exclusiviteit geniet, mag de volledige overeenkomst maximaal 6 maanden duren. Vermeld hoe lang de exclusiviteit duurt. Het kan bv. zijn dat u de eerste 3 maanden exclusiviteit geniet, en de 3 maanden daarna niet meer. U mag geen extra termijn voorzien voor bv. administratieve opzoekingen waardoor de maximumtermijn van 6 maanden wordt overschreden.

U mag een schadebeding opnemen dat een forfaitair bedrag vastlegt bij het miskennen van de exclusiviteit. De schadevergoeding mag maximaal 75% van uw tarief bedragen en moet in verhouding staan tot de schade die u effectief kan lijden (dit is inclusief het "verlies van een kans", met name het verlies van de kans op realisatie van de (ver)koop / (ver)huur, en dus een kans op het bekomen van uw tarief). Hou er ook rekening mee dat u zich bloot kan stellen aan rechtsmisbruik als u de voorziene schadevergoedingen volledig eist om een onevenredig voordeel te verkrijgen ten opzichte van de werkelijk geleden schade (daarover oordeelt de rechter).³⁷

Als u een dergelijk schadebeding voorziet, moet u bovendien voorzien in een gelijkwaardige schadevergoeding ten voordele van de consument voor het niet-naleven van uw hoofdverbintenis, nl. het vinden van een kandidaat onder de overeengekomen voorwaarden. Dat u bij het zoeken naar een kandidaat niet de nodige inspanningen heeft geleverd, kan bv. blijken uit de rapporteringsverplichtingen (zie hierboven punt 7.8).

7.10. Duur van de overeenkomst

Vermeld duidelijk of de overeenkomst van onbepaalde of van bepaalde duur is.

Als de overeenkomst van **bepaalde** duur is, vermeld dan de duur.

U mag een beding voor stilzwijgende verlenging opnemen, op voorwaarde dat:³⁸

- u dit beding op de voorzijde van het eerste blad plaatst, in vetgedrukte letters en in een kader los van de tekst;
- dit beding de gevolgen van de stilzwijgende verlenging vermeldt (inclusief de opzegmodaliteiten na de verlenging), en ook de uiterste datum en de manier waarop de consument zich hiertegen kan verzetten.

De uiterste termijn waarbij de consument zich kan verzetten tegen verlenging bedraagt maximaal 1 maand voor het einde van de overeenkomst. U mag dus niet eisen dat de consument zich langer dan 1 maand voor het einde van de overeenkomst verzet, maar mag wel een kortere termijn opnemen.

Na verlenging of vernieuwing bedraagt de opzegtermijn maximaal 1 maand voor overeenkomsten die oorspronkelijk 3 maanden of korter duurden,³⁹ en maximaal 2 maanden voor overeenkomsten die oorspronkelijk langer dan 3 maanden duurden.

Als de overeenkomst van **onbepaalde** duur is, vermeld dan duidelijk de opzegtermijn, die maximaal 2 maanden mag bedragen.

Opzegging met inachtneming van de opzegtermijn is kosteloos.

³⁷ Zie onder meer Hof van Beroep van Luik, 29 januari 2015, Fanny D. vs. SA Willems.

³⁸ Art. VI.91 WER.

³⁹ Art. 2, tweede lid, 9° van het KB van 28 september 2023. Art. VI.91, §2 WER voorziet dat na de stilzwijgende verlenging aan de consument een opzegtermijn van maximaal 2 maanden mag worden opgelegd; art. VI.91, §3 WER bepaalt dat bij KB bijzondere regels inzake stilzwijgende verlenging kunnen bepaald worden voor bepaalde diensten of categorieën van diensten, wat hier het geval is.

7.11. Opschortende of ontbindende voorwaarde

Neem een beding op dat stelt dat de opdrachtgever u geen enkel bedrag⁴⁰ verschuldigd is als de (ver)koop of (ver)huur niet doorgaat door de (niet-)verwezenlijking van een voorwaarde.

Voorbeeld: u brengt een kandidaat-koper aan die een bod doet onder de opschortende voorwaarde van het bekomen van een financiering of een krediet. Als de verkoop niet doorgaat omdat de kandidaat-koper geen krediet kan afsluiten, is de consument u geen ereloon of commissie verschuldigd.

7.12. Vervulling van de bemiddelingsopdracht

7.12.1. Bij geldig bod

U mag een beding opnemen dat bepaalt dat de opdracht is vervuld – en u dus recht heeft op uw commissie – als een kandidaat een geldig bod heeft uitgebracht, op voorwaarde dat dit beding vermeldt dat het bod op een duurzame drager is gedaan, die de opdrachtgever een vast bewijs levert van dit bod.

7.12.2. Als de opdrachtgever zelf een overeenkomst sluit

Tijdens de bemiddelingsovereenkomst

U mag een beding opnemen dat bepaalt dat de opdracht is vervuld – en u dus recht heeft op uw commissie – als de opdrachtgever tijdens de duurtijd van de bemiddelingsovereenkomst zelf een overeenkomst sluit met een kandidaat waaraan u informatie verschaft heeft (die u heeft aangebracht). Vermeld dat het aan u is om te bewijzen dat u precieze en individuele informatie aan deze kandidaat heeft verschaft.

“Precieze” informatie houdt in dat het om meer gaat dan algemene, op de website of in folders of advertenties terug te vinden informatie. “Individuele” informatie houdt in dat u aan een welbepaalde persoon informatie gegeven heeft. U moet dus minstens kunnen aantonen dat u een individueel contact heeft gehad met de kandidaat, waarbij deze om meer informatie vroeg dan wat er in de algemene informatie stond. U moet kunnen aantonen dat de kandidaat concrete interesse had.

De beoordeling hiervan gebeurt geval per geval en het zijn de hoven en rechtbanken die zich hierover behoren uit te spreken.

Als u geen dergelijk beding opneemt, heeft u geen recht op uw commissie als de opdrachtgever zelf een overeenkomst sluit tijdens de bemiddelingsopdracht.⁴¹

Na de bemiddelingsopdracht

U mag een beding opnemen dat bepaalt dat de opdracht is vervuld – en u dus recht heeft op uw commissie – als de opdrachtgever binnen de 6 maanden na de beëindiging van de bemiddelingsovereenkomst zelf een overeenkomst sluit met een kandidaat waaraan u informatie heeft verschaft (of met een derde die zich zodanig tot de kandidaat verhoudt dat redelijkerwijze valt aan te nemen dat deze door die verhouding over de verschaft informatie beschikt). U moet kunnen bewijzen dat u precieze en individuele informatie heeft verschaft. Neem in de overeenkomst op dat u binnen de 7 werkdagen⁴² na de beëindiging van de bemiddelingsovereenkomst de lijst van kandidaten waaraan u precieze en individuele informatie heeft verschaft overmaakt aan de opdrachtgever.

Als u geen dergelijk beding opneemt, heeft u geen recht op uw commissie als de opdrachtgever zelf een overeenkomst sluit na afloop van de bemiddelingsopdracht.

⁴⁰ Met uitzondering van de eventuele opeisbare kosten voor de attesten, zie punt 7.6 van deze guidelines.

⁴¹ Als u de exclusiviteit genoot, kan u wel recht hebben op de schadevergoeding zoals vermeld in punt 7.9.

⁴² 7 “dagen” i.p.v. “werkdagen” is ook toegelaten aangezien dit gunstiger is voor de consument.

7.13. Opzegging

Neem een beding op dat stelt dat de consument de bemiddelingsovereenkomst voor de toekomst eenzijdig en zonder motivering kan beëindigen.

U mag een opzegvergoeding voorzien, maar deze mag niet meer bedragen dan 50% van uw tarief als de opzegging gebeurt binnen de eerste 3 maanden na de sluiting van de overeenkomst, en niet meer dan 25% van uw tarief als de opzegging gebeurt na die 3 maanden.⁴³

Deze opzegvergoeding zal in de praktijk enkel zin hebben als de consument opzegt tijdens een overeenkomst van bepaalde duur die nog niet verlengd of vernieuwd is, aangezien er in alle andere gevallen een opzegtermijn is van maximaal 1 of 2 maanden (zie punt 7.10).

8. Wat is het maximumbedrag dat ik cash mag ontvangen voor mijn diensten?

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).⁴⁴

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.

Opgelet: het gaat hier om de betaling voor uw **diensten**, dus in het kader van de bemiddelingsovereenkomst. Voor de aankoop van een onroerend goed geldt een totaalverbod op cashbetalingen.

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

9. Wat als een consument een klacht indient?

U bent als onderneming verplicht zo snel mogelijk te reageren op vragen en klachten van consumenten en alles in het werk te stellen om een voor de partijen bevredigende oplossing te vinden.⁴⁵ De termijn is niet wettelijk vastgesteld, maar:

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

U moet, op verzoek van de controleoverheid, concreet/materieel (bv. op papier, elektronisch ...) kunnen aantonen dat u de vragen en klachten die u ontvangt snel en zo efficiënt mogelijk behandelt.⁴⁶ U bent niet verplicht de ontvangen klachten op te lossen, maar u moet zich wel inspannen om met de consument tot een bevredigende oplossing te komen (een of meerdere voorstellen doen, vragen beantwoorden, nuttige informatie verstrekken ...).

⁴³ Als de opdrachtgever het onroerend goed binnen de 6 maanden na de beëindiging van de overeenkomst zelf verkoopt of verhuurt aan een kandidaat die u heeft aangebracht en u hiervoor een beding heeft voorzien en tijdig de nodige stukken levert (zie punt 7.12), zal u recht hebben op uw volledige tarief i.p.v. op de opzegvergoeding.

⁴⁴ 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.

⁴⁵ Art. XVI.3 WER.

⁴⁶ Art. XVI.2 tot en met XVI.4 WER.

10. 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?

Als u er niet in slaagt het geschil onderling op te lossen, kan de consument een beroep doen op een entiteit voor buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen. U bent niet wettelijk verplicht de tussenkomst van deze derde instantie te aanvaarden, tenzij u daar vooraf mee hebt ingestemd. Dat zal het geval zijn als u bijvoorbeeld in uw algemene voorwaarden bepaalt dat u zich ertoe verbindt uw geschillen te beslechten via een dergelijke instantie.

Als dat het geval is, informeer de consument hier dan op een duidelijke en gemakkelijk toegankelijke manier over, vermeld de gegevens van die entiteit in de verkoopvoorwaarden en – als u die heeft – op uw website (op een geschikte plaats, zoals de rubriek “contact” of “klantendienst”, als die er is).⁴⁷ Vermeld met name hoe de consument gedetailleerde informatie kan verkrijgen over de kenmerken en de toepassingsvoorwaarden van deze buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, en de contactgegevens (fysiek adres, e-mailadres en telefoonnummer) en het adres van de website van deze entiteit.

Als u zich verbonden heeft de tussenkomst van een entiteit voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting te aanvaarden, verstrek de consument dan ook op eigen initiatief de bovengenoemde informatie wanneer u er niet in slaagt een geschil binnen een redelijke termijn op te lossen.⁴⁸ Deel daarbij mee of de betrokken entiteit al dan niet “gekwaliceerd”⁴⁹ is. Als ze dat niet is, deel dan de contactgegevens van de Consumentenombudsdienst mee, zodat de consument de mogelijkheid heeft om zich indien gewenst te wenden tot een zogeheten “gekwaliceerde” entiteit.

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

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

11. Wat zijn de sancties in geval van inbreuk?

Inbreuken worden strafrechtelijk bestraft met een geldboete.⁵⁰

De Economische Inspectie kan onderzoeken uitvoeren naar aanleiding van een melding ontvangen via [ConsumerConnect](#) (een platform voor consumenten) of via het [Meldpunt](#) (een platform voor ondernemingen). Ze kan ook onderzoeken uitvoeren op eigen initiatief of in het kader van een grootschalig algemeen onderzoek in de sector. Onderzoeken gebeuren ook op verzoek van de minister of het parket.

⁴⁷ Art. XVI.4, §§1-2 WER.

⁴⁸ Art. XVI.4, § 3 WER.

⁴⁹ Entiteiten voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting kunnen “gekwaliceerd” 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 gekwaliceerde 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 gekwaliceerde entiteiten op de [website van de FOD Economie](#).

⁵⁰ De meeste relevante bepalingen met betrekking tot de sancties staan in art. XV.70 e.v. van het WER.

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

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

Het Wetboek van economisch recht voorziet ook in burgerrechtelijke sancties. Als een overeenkomst bv. is gesloten ingevolge een oneerlijke handelspraktijk, kan de rechter de onderneming bevelen de consument terug te betalen, ook als de dienst al is uitgevoerd.⁵¹

⁵¹ Art. VI.38 WER.