

Guidelines

Verkoop van autovoertuigen aan consumenten

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Welke informatie moet ik aan mijn klant bezorgen vanaf de uitnodiging tot aankoop?.....	3
1.1. De identiteit van uw onderneming.....	4
1.2. De voornaamste kenmerken van het voertuig.....	4
1.3. De prijs	5
1.4. Het herroepingsrecht.....	5
2. Zijn er specifieke verplichtingen als ik een website of een socialemediapagina heb?.....	6
3. Moet ik specifieke informatie geven bij aankopen op afstand (bv. via internet)?.....	6
4. Moet ik specifieke informatie geven bij overeenkomsten die buiten mijn verkoopruimte (bv. bij de consument) worden gesloten?	8
5. Wat moet ik in de verkoopovereenkomst en -voorwaarden vermelden en wat juist niet?	8
5.1. Onrechtmatige bedingen	9
5.2. De partijen en de ondertekening van de overeenkomst.....	9
5.3. Specifieke essentiële kenmerken.....	10
5.4. Het voertuig	10
5.5. De eventuele overname	10
5.6. De prijs en de betaling.....	11
5.7. De levering	11
5.8. De wettelijke garantie.....	12
5.9. De commerciële garantie	15
5.10. Het herroepingsrecht.....	16
5.11. Schadebedingen	16
5.12. Niet in ontvangst nemen van het voertuig.....	17
5.13. Documenten.....	18
5.14. Buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen	18
5.15. Bevoegde rechtbanken.....	18
5.16. Andere informatie.....	18
6. Oneerlijke handelspraktijken zijn verboden. Waarover gaat het precies?.....	19
7. Kan ik mijn prijzen promoten en kortingen geven?	20
8. Kan ik mijn klant een krediet aanbieden?	22
8.1. Inschrijving en voorwaarden	22
8.2. Andere verplichtingen als u de mogelijkheid biedt om op krediet te kopen.....	23
8.3. Regelgeving inzake consumentenkrediet en meer informatie.....	23
9. Wat moet ik doen als de consument een klacht heeft?	23
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?	24
11. Wat zijn de sancties in geval van inbreuk?	25

Inleiding

Het doel van deze guidelines is om professionelen in de autosector te herinneren aan bepaalde wettelijke verplichtingen bij de verkoop van nieuwe of tweedehands autovoertuigen aan consumenten, en een onderscheid te helpen maken tussen wat wel en wat niet is toegestaan. Ze verduidelijken de regelgeving aan de hand van concrete voorbeelden en bieden u goede praktijken aan.

De autovoertuigen die worden bedoeld zijn: de personenauto, de auto voor dubbel gebruik, de minibus, de lichte vrachtauto en de kampeerauto, zoals omschreven in artikel 1, §2 van het koninklijk besluit van 15 maart 1968 houdende algemeen reglement op de technische eisen waaraan de auto's, hun aanhangwagens, hun onderdelen en hun veiligheidstoebehoren moeten voldoen.

Voertuigen die niet gehomologeerd zijn en dus niet geregistreerd kunnen worden en niet op de openbare weg gebruikt mogen worden vallen buiten het toepassingsgebied van deze guidelines.

Zo legt het [koninklijk besluit van 5 april 2019 betreffende de verkoopovereenkomsten voor autovoertuigen](#) (hierna: KB van 5 april 2019) bijvoorbeeld vast wat u verplicht moet vermelden in uw verkoopovereenkomsten en de bijhorende verkoopvoorwaarden. De verplichtingen in dat KB worden aangevuld door de bepalingen in het [Wetboek van economisch recht](#) (hierna: WER).

Daarnaast belichten deze guidelines enkele andere belangrijke aspecten, zoals de prijsaanduiding, algemene informatieverplichtingen, het aankondigen van prijsverminderingen, het behandelen van klachten en de wettelijke garantieregels.

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

Specifiek voor de autosector bestaan er bovendien nog guidelines over [car-pass](#), [reclame voor consumentenkrediet](#), [verhuur van voertuigen aan consumenten](#), en [verkoop en plaatsing van banden](#).

De hoven en rechtbanken behouden steeds hun soevereine beoordelingsbevoegdheid over de aanbevelingen, standpunten en andere informatie in deze guidelines. Dit betekent dat hoven en rechtbanken in een juridisch geschil kunnen afwijken van de inhoud van deze guidelines.

Deze guidelines hebben een evolutief karakter en kunnen dus op elk moment worden bijgewerkt.

1. Welke informatie moet ik aan mijn klant bezorgen vanaf de uitnodiging tot aankoop?

Een **uitnodiging tot aankoop** is elke "commerciële boodschap die de kenmerken en de prijs van het product op een aan het gebruikte medium aangepaste wijze vermeldt en de consument aldus in staat stelt een aankoop te doen".¹ De uitnodiging tot aankoop is het moment waarop de consument uw voertuigen en hun prijzen te zien krijgt. Het gaat dan bv. over een reclamefolder, een productfiche op uw website, een catalogus, een tekoopaanbieding in uw handelszaak ... die zowel de prijs als de kenmerken van het voertuig bevat, zodat de consument kan beslissen om tot een aankoop over te gaan.

Bij een uitnodiging tot aankoop wordt de informatie in volgende punten als essentieel beschouwd, als deze niet al uit de context blijkt.²

¹ Art. I.8, 26° WER.

² Art. VI.99, §4 WER. Voor aankopen in de winkel bepaalt de wet dat u informatie die uit de context blijkt, niet aan de consument moet verstrekken. Dat kan bv. het geval zijn voor de naam van de onderneming of het adres van de winkel waar de consument zich bevindt.

1.1. De identiteit van uw onderneming

Geef het geografisch adres en de identiteit van uw onderneming weer en, indien van toepassing, het geografisch adres en de identiteit van de onderneming waarvoor u optreedt.

1.2. De voornaamste kenmerken van het voertuig

Vermeld de voornaamste kenmerken van het goed en de eventuele diensten, op een wijze die is aangepast aan het gebruikte communicatiemiddel en aan het betrokken goed of de betrokken dienst.

Het gaat dan bv. over het merk, het model, het type brandstof, de kleur, de uitvoering, de opties die te activeren zijn met een abonnement ...

Stel u in de plaats van de gemiddelde consument en zoek zo volledig mogelijk uit welke kenmerken u nodig zou hebben om weloverwogen te kunnen aankopen.

Bij de verkoop van een nieuw voertuig moet u:

- op duidelijk zichtbare wijze een brandstofverbruiksetiket aanbrengen op elk model in uw verkooppunt (of in de nabijheid van het model als dit geen verwarring kan creëren);³
- op een duidelijk zichtbare plaats een affiche (of display) voorzien voor elk automerk met een lijst van officiële brandstofverbruiksgegevens en officiële specifieke CO₂-uitstootgegevens voor alle in uw verkooppunt uitgestalde of via uw verkooppunt te koop aangeboden nieuwe modellen voertuigen;⁴
- ervoor zorgen dat elk reclamemateriaal het officiële brandstofverbruik en de officiële specifieke CO₂-uitstootgegevens bevat van de modellen waarop de reclame betrekking heeft;⁵
- vóór de verkoop het door de leverancier verstrekte bandenetiket voor de banden die bij het voertuig worden aangeboden of daarop gemonteerd zijn en het relevante technische reclamemateriaal verstrekken, en ervoor zorgen dat het productinformatieblad beschikbaar is.⁶

Bij elke tekoopaanbieding van een **tweedehandsvoertuig**, of dit nu in een showroom of parking, online of in een advertentie is, moet u ook de **historiek van het voertuig** vermelden. Dit zijn de gegevens van de car-pass, namelijk:⁷

- de geregistreerde kilometerstanden;
- de euronorm waaraan het voertuig voldoet;
- de officiële CO₂-uitstoot en de gebruikte testprocedure;
- de eventuele verplichting om het voertuig te laten keuren na ongeval vooraleer het terug in het verkeer mag worden gebracht;
- de eventuele terugroepacties waaraan voor het betrokken voertuig geen gevolg werd gegeven;
- de aan- of afwezigheid van een elektrische motor voor de aandrijving ervan;
- in voorkomend geval, de officiële elektrische actieradius en het type brandstof.

Als professionele autoverkoper kunt u met uw toegangscode tot de vzw Car-Pass een uitprint maken van deze gegevens. U vindt meer informatie over de car-pass in de [guidelines van de FOD Economie](#).

³ Het brandstofverbruiksetiket moet voldoen aan de vereisten van [bijlage I](#) van het koninklijk besluit van 5 september 2001 betreffende de beschikbaarheid van consumenteninformatie over het brandstofverbruik en de CO₂-uitstoot bij het op de markt brengen van nieuwe personenauto's.

⁴ De gegevens moeten voldoen aan de omschrijving in [bijlage III](#) van datzelfde koninklijk besluit.

⁵ De gegevens moeten voldoen aan de vereisten van [bijlage IV](#) van datzelfde koninklijk besluit.

⁶ Artikel 7 van Verordening (EU) 2020/740 van het Europees Parlement en de Raad van 25 mei 2020 inzake de etikettering van banden met betrekking tot hun brandstofefficiëntie en andere parameters, tot wijziging van Verordening (EU) 2017/1369 en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 1222/2009.

⁷ Art. 3/1 en 4, §3 van de Wet van 11 juni 2004 betreffende de informatieverstrekking bij de verkoop van tweedehandsvoertuigen.

1.3. De prijs

Voor alle voertuigen die u **te koop aanbiedt** aan consumenten geldt in het algemeen dat u de **verkoopprijs** schriftelijk en ondubbelzinnig moet aanduiden. Voor **te koop uitgestalde** voertuigen (bv. in een toonzaal of op een website) moet u de prijs bovendien ook leesbaar en goed zichtbaar aanduiden.⁸

U moet de prijs minstens in euro aanduiden, en het moet de totaal door de consument te betalen prijs zijn, inclusief btw en alle andere taksen en verplicht te betalen kosten.⁹

Bij nieuwe voertuigen kan een consument over het algemeen kiezen tussen verschillende uitvoeringen en opties. Het is in de praktijk onmogelijk om al deze verschillende uitvoeringen en opties uit te stellen. Als u een voertuig uitstelt, zal de consument dus uiteindelijk vaak niet dat specifieke voertuig kopen, maar een voertuig in een andere uitvoering, of met andere opties ... U moet echter bij elk voertuig dat u uitstelt de verkoopprijs aanduiden van dat specifieke voertuig, dus de prijs voor die specifieke uitvoering, met die specifieke opties.

Voor de voertuigen die u niet uitstelt, volstaat het dat u een prijslijst ter beschikking stelt, en dat deze prijzen schriftelijk en ondubbelzinnig zijn.

Handelspraktijken die consumenten kunnen misleiden over de prijs, de berekeningswijze ervan of het bestaan van een specifiek prijsvoordeel, zijn verboden.¹⁰ Zorg ervoor dat uw prijzen altijd zeer duidelijk en ondubbelzinnig zijn. Gebruik geen vage termen, en leg uit wat u bedoelt.

Als u een "**nettoprijs**" of soortgelijke benaming vermeldt, moet u deze term duidelijk uitleggen. De nettoprijs moet gelijk zijn aan de verkoopprijs, dus de prijs waaraan elke consument het voertuig onmiddellijk en zonder voorwaarden kan kopen.

Voorwaardelijke **premies** zoals een overname- of recyclagepremie mogen niet al afgetrokken zijn van de nettoprijs. Niet alle consumenten zullen immers een voertuig laten overnemen of in aanmerking komen voor de premie. U mag dergelijke premies wel vermelden, zolang de presentatie hiervan de consument niet kan misleiden en de verkoopprijs dus ondubbelzinnig blijft. Het is aanbevolen de verkoopprijs steeds in het oog te laten springen, door deze bv. in een groter en vetgedrukt lettertype aan te duiden, er een kader rond te zetten ...

U mag **bijkomende relevante prijzen** vermelden, zoals de "**vanafprijs** zonder opties", maar u moet erop letten dat de verkoopprijs ondubbelzinnig blijft en dat de consument niet de indruk zou kunnen krijgen dat de lagere "vanafprijs" de verkoopprijs is. Zorg ook hier dat de verkoopprijs in het oog springt.

Gebruik liever geen vage termen zoals "basisprijs", maar gebruik termen zoals "vanafprijs zonder opties" of "prijs exclusief opties vanaf ...".

Als u vanafprijzen gebruikt, mogen deze bovendien niet misleidend zijn. Het moet daadwerkelijk mogelijk zijn een voertuig aan deze prijs te kopen, en het moet ook duidelijk zijn voor welk type en uitvoering deze vanafprijs geldt (en op welke manieren het voertuig waarvoor de vermelde vanafprijs geldt dus verschilt van het uitgestalde voertuig).

In punt 7 van deze guidelines vindt u informatie over hoe u prijsverminderingen kunt aankondigen of op andere manieren uw prijzen kunt promoten.

1.4. Het herroepingsrecht

Als u overeenkomsten afsluit **buiten de verkooppriimte van uw onderneming** (bv. bij de consument thuis), of als u een systeem opzet om consumenten in staat te stellen overeenkomsten **op afstand** te sluiten, bv. via een webshop of per telefoon, beschikt de consument in principe over een herroepingsrecht van 14 dagen vanaf de dag na de levering. U moet de consument informeren over het bestaan hiervan.

De wet voorziet een **uitzondering** op het herroepingsrecht voor de levering van volgens specificaties van de consument vervaardigde goederen (hier: voertuigen), of die duidelijk voor een

⁸ Art. VI.3, §1 WER.

⁹ Art. VI.4 en VI.5 WER.

¹⁰ Zie art. VI.92 WER en volgende en, in het bijzonder, art. VI.97, 4° WER.

specifieke persoon bestemd zijn. In deze gevallen beschikt de consument dus niet over een herroepingsrecht.¹¹

Opgelet: het aanduiden of kiezen van standaardopties, -uitvoeringen en -kleuren wordt niet beschouwd als een vervaardiging op maat volgens de specificaties van de consument. De uitzondering geldt alleen voor voertuigen die in principe uniek zijn en niet zomaar uit een catalogus gekozen of samengesteld kunnen worden. In de meeste gevallen zal het herroepingsrecht dus wel degelijk van toepassing zijn.¹²

2. Zijn er specifieke verplichtingen als ik een website of een socialemediapagina heb?

Als uw onderneming een website en/of een pagina op een sociaal netwerk heeft, moet u bezoekers op een gemakkelijke, rechtstreekse en permanente manier toegang geven tot volgende gegevens:¹³

- 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;
- 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 kunt ze bv. opnemen in een expliciete rubriek "Over ons", "Contact" of "Wettelijke vermeldingen", 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.

3. Moet ik specifieke informatie geven bij aankopen op afstand (bv. via internet)?

Als u een systeem opzet om consumenten in staat te stellen overeenkomsten op afstand te sluiten, bv. via een webshop of per telefoon,¹⁴ moet u de consument aanvullende informatie verstrekken.¹⁵

Een van de belangrijkste elementen is het **herroepingsrecht** van de consument: behoudens bepaalde uitzonderingen kan de consument een op afstand gesloten overeenkomst herroepen,

¹¹ Art. VI.53 en VI.73 WER. Meer informatie over de uitzonderingen op het herroepingsrecht vindt u op de [website van de FOD Economie](#).

¹² Zie ook de richtsnoeren van de Europese Commissie 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. 66).

¹³ Art. XII.6, §1 WER.

¹⁴ Als u geen systeem heeft opgezet voor verkoop op afstand is er geen sprake van een overeenkomst op afstand (art. I.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 en is het herroepingsrecht niet van toepassing.

¹⁵ Art. VI.45 WER.

zonder zich te moeten verantwoorden en zonder andere kosten te moeten dragen dan die waarin de wet voorziet.

Voor verkoopovereenkomsten vervalt het herroepingsrecht na een periode van 14 kalenderdagen. Deze termijn gaat in op de dag na de **levering** van het goed aan de consument (of aan een door de consument aangeduide derde die niet de vervoerder is). De consument moet ook vóór de levering al kunnen herroepen.

U moet volgende informatie verstrekken aan de consument vóór het sluiten van de overeenkomst:

- Als een herroepingsrecht bestaat, de voorwaarden, de termijn en de modaliteiten voor de uitoefening van dat recht.

De consument moet nauwkeurig worden geïnformeerd over:

- de aanvang van de termijn van 14 dagen en de manieren waarop de consument te kennen kan geven het herroepingsrecht te willen uitoefenen;
- dat er geen verplichting is om deze beslissing te rechtvaardigen;
- de gevolgen van de herroeping;
- wanneer en hoe de terugbetaling zal plaatsvinden, enz.¹⁶

U moet ook een modelformulier – in printbare versie – verstrekken dat de consument kan gebruiken als die het herroepingsrecht wil uitoefenen.¹⁷

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 retourmogelijkheden te bieden dan de wet voorschrijft (bv. een langer herroepingsrecht). 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 de kosten voor het terugzenden van de goederen zal moeten dragen in geval van herroeping (tenzij u ermee instemt deze kosten voor uw rekening te nemen of heeft nagelaten de consument mee te delen deze kosten te zullen moeten dragen). U moet de consument ook informeren over de kosten van het terugzenden.
- Het feit dat de consument u redelijke kosten zal moeten vergoeden in geval van herroeping nadat al met de dienstverlening is begonnen.¹⁸

Opgelet: Als een consument wenst dat de verrichting van een dienst (vb. de activatie van een optie via abonnement) aanvangt tijdens de herroepingstermijn, moet u bovendien van de consument eisen daar uitdrukkelijk om te verzoeken, hetzij op papier, hetzij op een andere duurzame drager!

- Desgevallend dat de consument geen herroepingsrecht heeft.¹⁹

¹⁶ Om aan uw informatieverplichtingen te voldoen, vindt u in [bijlage I van het boek VI WER](#) gestandaardiseerde informatie over herroeping, die u als model kunt gebruiken. U vindt ook informatie over het herroepingsrecht op de [website van de FOD Economie](#).

¹⁷ 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).

¹⁸ De consument zal u een bedrag moeten betalen dat evenredig is aan hetgeen reeds is geleverd op het moment dat deze u ervan in kennis heeft gesteld het herroepingsrecht uit te oefenen. Als de consument bijvoorbeeld gedurende 10 dagen gebruik heeft gemaakt van een optie via een abonnement, zal die de prijs van deze dienst voor 10 dagen moeten betalen, vermeerderd met de prijs van elke bijkomende ontvangen dienst tijdens deze periode. Het door de consument te betalen bedrag wordt berekend op grondslag van de totale prijs zoals vastgelegd in de overeenkomst. Als de totale prijs excessief is, wordt het evenredige bedrag berekend op grondslag van de marktwaarde van het geleverde (art. VI.71, § 3, WER). Bovendien kan u, in geval van waardevermindering van het voertuig, een bijkomende vergoeding eisen (bedrag geval per geval te beoordelen, afhankelijk van de waardevermindering), tenzij u heeft nagelaten de consument duidelijk te informeren over het herroepingsrecht (art. VI.71, §2, WER).

¹⁹ Meer informatie over de uitzonderingen op het herroepingsrecht vindt u op de [website van de FOD Economie](#).

Er zijn 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 werkelijk unieke goederen die volgens de persoonlijke wensen van de consument zijn vervaardigd. Het herroepingsrecht is daarentegen wel van toepassing als de consument gewoon een keuze maakt uit aangeboden opties, uitvoeringen en kleuren. De uitzondering geldt alleen voor voertuigen die in principe uniek zijn en niet zomaar uit een catalogus gekozen of samengesteld kunnen worden. In de meeste gevallen zal het herroepingsrecht dus wel degelijk van toepassing zijn.²⁰

Als klanten online een voertuig kunnen aankopen kunt u bv. op dezelfde pagina waar de prijs en beschrijving van het voertuig 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!

Als u aan e-commerce doet, kunt u de [guidelines van de FOD Economie](#) raadplegen om u te helpen aan al uw informatieverplichtingen te voldoen. Daarnaast heeft de FOD Economie nog een aantal andere behulpzame tools ontwikkeld en gebundeld op de [website](#).

4. Moet ik specifieke informatie geven bij overeenkomsten die buiten mijn verkoopruimte (bv. bij de consument) worden gesloten?

Als de overeenkomst buiten de verkoopruimte van uw onderneming (bv. bij de consument thuis) wordt gesloten, moet u de consument aanvullende informatie verstrekken.²¹ Net als bij overeenkomsten op afstand is het van bijzonder belang om de consument te informeren over het herroepingsrecht.

Merk op dat als een overeenkomst wordt gesloten op een beursstand deze in principe wordt geacht te zijn gesloten in de verkoopruimten 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.²² Dit zal bijvoorbeeld het geval zijn voor het autosalon. De in dit onderdeel opgenomen specifieke verplichtingen zijn dan niet van toepassing.

U vindt meer informatie over overeenkomsten die buiten de verkoopruimte worden gesloten op de [website van de FOD Economie](#).

5. Wat moet ik in de verkoopovereenkomst en -voorwaarden vermelden en wat juist niet?

Bij de verkoop van zowel nieuwe als tweedehandsvoertuigen moet u een **verkoopovereenkomst** en **verkoopvoorwaarden** opstellen, die moeten voldoen aan de bepalingen van het KB van 5 april 2019.²³ U moet bepaalde informatie verplicht opnemen in deze documenten, terwijl andere vermeldingen net verboden zijn.

U moet de verkoopvoorwaarden schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager aan de consument bezorgen ten laatste op het moment dat deze de overeenkomst ondertekent. U moet

²⁰ Zie ook de richtsnoeren van de Europese Commissie 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. 66).

²¹ Art. VI.64 WER.

²² Zie het arrest van het Hof van Justitie van de Europese Unie van 7 augustus 2018, *Verbraucherzentrale Berlin*, C-485/17.

²³ De in dit punt vermelde verplichtingen om bepaalde gegevens al dan niet op te nemen komen uit dit KB. Waar nodig wordt verwezen naar aanvullende wetgeving.

kunnen aantonen dat de consument de voorwaarden zeker heeft aanvaard. U kunt bv. de consument de overeenkomst laten ondertekenen met de vermelding de voorwaarden te hebben gelezen en goedgekeurd, of de voorwaarden apart laten ondertekenen.

5.1. Onrechtmatige bedingen

De wet voorziet in een algemeen verbod op “onrechtmatige” bedingen in overeenkomsten tussen ondernemingen en consumenten, ongeacht hoe de overeenkomst wordt gesloten (in een handelszaak, via internet ...).²⁴

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.

Het al dan niet onrechtmatige karakter van een beding moet in principe geval per geval worden 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.

Het WER bevat een “zwarte lijst” van bedingen die in elk geval onrechtmatig zijn. Daarnaast zijn ook de door het KB van 5 april 2019 verboden bedingen onrechtmatig, en ook elk beding dat rechtstreeks of onrechtstreeks de rechten van de consument opheft of beperkt.

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

Let er dus op dat u de bedingen in de overeenkomst en voorwaarden op duidelijke en begrijpelijke wijze opstelt. Bij twijfel over de betekenis van een beding geldt de voor de consument meest gunstige interpretatie.²⁵

Het is aanbevolen uw bedingen 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 u een duidelijk onderscheid maakt tussen de verschillende beoogde gevallen en waarbij u de essentiële punten duidelijk naar voren brengt;
- Door tegenstrijdigheden te vermijden (binnen de overeenkomst, maar ook tussen de overeenkomst en uw verkoopvoorwaarden of de informatie die u op uw website verstrekt);
- Door verwijzingen naar vervangen of niet van toepassing zijnde wettelijke bepalingen te vermijden.

5.2. De partijen en de ondertekening van de overeenkomst

Vermeld in de overeenkomst:

- De naam of maatschappelijke benaming (desgevallend de handelsnaam), het ondernemingsnummer, het geografische adres, het telefoonnummer en desgevallend het elektronisch adres van uw onderneming;
- De voornaam, naam, het adres, het telefoonnummer en desgevallend het elektronisch adres van de consument;
- De plaats en de datum van ondertekening van de verkoopovereenkomst, en de handtekening van beide partijen.

Daarnaast moet u in de verkoopvoorwaarden de specifieke contactgegevens vermelden voor het geval de consument een vraag of een klacht heeft in verband met een gesloten overeenkomst.

²⁴ Art. 1.8, 22°, VI.37 en VI.82 tot en met VI.84 WER.

²⁵ Art. VI.37, §2 WER.

Opgelet: als u een telefoonnummer vermeldt waarop de consument u kan contacteren over een gesloten overeenkomst, moet dit een telefoonnummer tegen gewone tarieven zijn en mag dit dus geen betaalnummer zijn.²⁶

5.3. Specifieke essentiële kenmerken

U moet in de verkoopovereenkomst een aparte rubriek “specifieke essentiële kenmerken” opnemen met daarin de specifieke eisen die de consument aan het voertuig of de overeenkomst stelt en essentieel voor de overeenkomst acht.

Het kan bijvoorbeeld gaan om een bepaalde optie die essentieel is voor de consument, of om de levering die absoluut vóór een bepaalde datum moet gebeuren.

5.4. Het voertuig

Vermeld in de verkoopovereenkomst een voldoende gedetailleerde beschrijving van het verkochte voertuig, met minstens:

- Het merk, het model, het type, de motorisatie, de kleur en de kleurencode;
- Indien van toepassing, de beschrijving van de overeengekomen opties;
- Indien van toepassing, de toebehoren en uitrusting die worden geleverd;
- Als het een tweedehandsvoertuig betreft: het chassisnummer, de stand van de kilometerteller en de datum van eerste inschrijving.

Als de verkoop een nieuw voertuig betreft, moet u in de verkoopvoorwaarden vermelden dat de mogelijkheid bestaat dat het geleverde voertuig in sommige details licht afwijkt van het bestelde model.

Opgelet: het moet gaan om details. De verplichte kenmerken van het voertuig die zijn opgenomen in de overeenkomst kunnen niet als details aanzien worden, noch de door de consument opgegeven essentiële kenmerken.

Als het een tweedehandsvoertuig betreft moet u ook een document toevoegen met een beschrijvende staat van het voertuigen en de onderdelen en componenten ervan.²⁷ Het betreft een checklist van 113 punten die focust op het motorische/mechanische gedeelte van het voertuig en integraal deel uitmaakt van de overeenkomst.

Gebrekkige motorische en mechanische elementen kunnen na aankoop grote kosten veroorzaken. De consument heeft deze informatie nodig om goed geïnformeerd een aankoopbeslissing te kunnen nemen, en een nauwkeurig ingevulde beschrijvende staat voorkomt geschillen achteraf, bijvoorbeeld in het kader van de wettelijke garantie.

U moet het voertuig leveren zoals overeengekomen in de overeenkomst en dus instaan voor een conforme levering. Als het voertuig niet overeenstemt met de kenmerken in de overeenkomst mag de consument de levering weigeren. U mag geen beding opnemen dat het tegenovergestelde beweert, of dat een schadevergoeding van de consument eist als deze een niet-conforme levering weigert.

5.5. De eventuele overname

Als u een voertuig van de consument overneemt, vermeldt u in de verkoopovereenkomst een voldoende gedetailleerde beschrijving van dat voertuig toe, met minstens:

- Het merk, het model, het type, de motorisatie en de kleur;
- Het chassisnummer, de stand van de kilometerteller en de datum van eerste inschrijving;
- Indien van toepassing, de specifieke voorwaarden die u stelt voor de overname en essentieel acht voor de overeenkomst;
- De overnameprijs.

²⁶ Art. VI.40 WER.

²⁷ Het document moet overeenkomstig de bijlage aan het KB van 5 april 2019 zijn.

U moet een bepaling opnemen in de verkoopvoorwaarden die stelt dat de overnameprijs definitief is, tenzij het voertuig niet meer voldoet aan de specifieke eisen die werden overeengekomen en vermeld werden in de overeenkomst.

Daarnaast moet u ook een bepaling opnemen die stelt dat, als het over te nemen voertuig in waarde vermindert door een vertraging in de levering van het aan de consument verkochte voertuig, deze waardevermindering voor uw rekening is.

5.6. De prijs en de betaling

Vermeld in de koopovereenkomst de **totale prijs** (incl. btw en alle verplicht te betalen kosten).

Opgelet: deze prijs moet ook alle diensten omvatten die worden geleverd met het oog op de inwerkingstelling van het voertuig.

Als er sprake is van een overname, vermeld dan ook de **nettoprijs**, zijnde de totale prijs verminderd met de overnameprijs.

Vermeld ook het eventuele **voorschot** dat de consument heeft betaald of moet betalen. Dit voorschot mag niet meer dan 15% van de totale prijs bedragen.

Vermeld tenslotte de wijze en het ogenblik van de betaling van het **saldo**, zijnde de nettoprijs verminderd met het voorschot.

Opgelet: Het maximumbedrag dat de consument cash mag betalen is 3.000 euro.²⁸ Deze limiet van 3.000 euro geldt ook bij betaling in meerdere keren. Als de consument voor het voorschot bijvoorbeeld al 2.000 euro cash heeft betaald, mag u voor het saldo nog maximaal 1.000 euro cash ontvangen.

U moet in de verkoopvoorwaarden vermelden dat de overeengekomen verkoopprijs niet herzienbaar is. U mag dus bv. geen meerprijs aanrekenen omdat uw invoerder of verdeler de inkoopprijs ondertussen heeft verhoogd.

5.7. De levering

Vermeld in de koopovereenkomst de **uiterste datum** en de **plaats** van de levering.

U mag geen beding opnemen dat bepaalt dat de opgegeven leveringstermijn "louter indicatief" is en/of dat vertragingen geen aanleiding kunnen geven tot de ontbinding van de overeenkomst of tot schadevergoeding, of dat het voorschot bij ontbinding door vertraging niet kan worden terugbetaald.

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

5.7.1. Laattijdige levering

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

Met betrekking tot laattijdige levering moet u het volgende opnemen in de verkoopvoorwaarden:

- Mogelijkheden voor de consument om de overeenkomst te beëindigen:
 - als u de overeengekomen termijn niet respecteert, kan de consument eisen dat u de levering verricht binnen een aanvullende termijn die gezien de omstandigheden passend is;
 - als u niet binnen die aanvullende termijn levert, heeft de consument het recht de overeenkomst te beëindigen;

²⁸ Art. 67 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 de leveringsdatum voor de consument essentieel is en dit als dusdanig is opgenomen in de verkoopovereenkomst (onder de specifieke eisen die de consument aan de overeenkomst stelt en essentieel acht) en u het voertuig niet tijdig levert, kan de consument de overeenkomst onmiddellijk beëindigen.

Opgelet: als u op de hoogte was van dergelijke eis (omdat de consument u er vóór de sluiting van de overeenkomst over in kennis heeft gesteld en u het daar mee eens was, of als dit uit de omstandigheden bleek), maar dit niet in de overeenkomst heeft opgenomen, kan de consument zich toch beroepen op het recht de overeenkomst onmiddellijk te beëindigen als u de eis niet naleeft.²⁹ Ook als u weigert om het goed te leveren kan de consument de overeenkomst onmiddellijk beëindigen.

- Rechten van de consument na beëindiging van de overeenkomst: de precieze termijn waarbinnen de bedragen die de consument al heeft betaald, worden teruggestort.

U moet alle door de consument betaalde bedragen zonder onnodige vertraging (enkele werkdagen moeten in principe volstaan) terugbetalen. Bovendien kan de consument, afhankelijk van de omstandigheden, een schadevergoeding eisen als deze schade heeft geleden.

5.7.2. Risico-overdracht

U moet het volgende opnemen in de verkoopvoorwaarden:

- **Risico-overdracht:** het risico op verlies of beschadiging gaat pas over op de consument zodra deze (of een door de consument aangewezen persoon, die niet de vervoerder is) het voertuig fysiek in bezit neemt.
- **Uitzondering bij alternatieve leveringswijze:** als de overeenkomst voorziet in een verzending, maar de consument een andere dan de door u aangeboden vervoerder kiest, gaat het risico over op de consument zodra u het voertuig aan deze door de consument gekozen vervoerder levert.

U mag geen beding opnemen dat hiervan afwijkt en bepaalt dat de consument al op een eerder moment het risico van verlies of beschadiging (diefstal, vandalisme, enz.) draagt, door bijvoorbeeld te vermelden dat “de goederen reizen op risico van de koper”.

5.8. De wettelijke garantie

U moet de duur van de wettelijke garantie expliciet vermelden in de **verkoopovereenkomst**, ongeacht of het een nieuw voertuig of een tweedehandsvoertuig betreft.

U moet in de verkoopvoorwaarden uitdrukkelijk vermelden dat de consument zich na afloop van de wettelijke garantietermijn nog steeds kan beroepen op de wettelijke bepalingen inzake verborgen gebreken.³⁰

U moet ook in de verkoopvoorwaarden vermelden dat de garantie behouden blijft als de consument het voertuig elders laat onderhouden of herstellen (volgens de instructies van de fabrikant).

U mag in geen geval een bepaling opnemen die de wettelijke garantie opheft of alleen ter betaling aanbiedt. Dergelijke praktijk komt soms voor in de gespecialiseerde verkoop van tweedehandsvoertuigen (vb. import-export van tweedehandsvoertuigen) met zijdelingse rechtstreekse verkoop aan consumenten ‘zonder garantie’.

Elk beding dat de rechten van de consument met betrekking tot de wettelijke garantie vermindert, is verboden en nietig. U kunt dus maar beter goed op de hoogte zijn van de regels die in België van toepassing zijn.³¹

²⁹ Art. VI.43 WER.

³⁰ Artikelen 1641 tot en met 1649 van het oud Burgerlijk Wetboek.

³¹ De Europese wetgeving voorziet in minimumvoorschriften inzake garantie en biedt de lidstaten dus de mogelijkheid om strengere regels vast te stellen. Er bestaan dan ook opmerkelijke verschillen tussen de

De huidige garantieregels zijn van toepassing voor verkopen vanaf **1 juni 2022**.³² Voor de verkopen die voor 1 juni 2022 plaatsvonden blijven de oude regels met betrekking tot de wettelijke garantie van toepassing. U vindt meer informatie over de wettelijke garantie op de [website](#) en in de [guidelines](#) van de FOD Economie.

5.8.1. Toepassingsgebied

Als professionele verkoper heeft u een wettelijke garantieplicht bij de verkoop van consumptiegoederen (in dit geval: voertuigen) aan **consumenten** (b2c) die voor privédoeleinden aankopen. Alleen natuurlijke personen hebben de hoedanigheid van consument.

Als uw klant een natuurlijke persoon is met een ondernemingsnummer, moet u rekening houden met het doel van de aankoop. Als het voertuig dient voor het woon-werkverkeer moet dit beschouwd worden als privégebruik en kan de consument zich beroepen op de wettelijke garantie. Dit is niet het geval als het een bedrijfswagen betreft die is ingeschreven op naam van de zaak.

Als het voertuig tijdens de garantieperiode aan een andere consument doorverkocht wordt, blijft de oorspronkelijke garantieperiode doorlopen voor de nieuwe koper.

De garantie is ook van toepassing als de consument het voertuig aan promotionele voorwaarden koopt (bv. tijdens het autosalon).

De garantie is ook van toepassing op gratis opties die u bij de verkoop van een nieuwe wagen aanbiedt.

De juridische verantwoordelijkheid voor de wettelijke garantieplicht ligt bij u als eindverkoper, niet bij de fabrikant. Als het conformiteitsgebrek te wijten is aan een fabricatiefout, moet de consument zich toch tot u als verkoper kunnen richten. U mag zich in uw communicatie niet "verschuilen" achter de (vaak beperktere) fabrieksgarantie, of de consument meteen naar de fabrikant of erkende hersteldiensten doorverwijzen zonder de correcte klantenservice te bieden. U mag bepaalde taken met betrekking tot de garantie (ophalen, herstellen ...) uitbesteden aan derden, maar de consument mag hierdoor geen belemmering of overmatige overlast ondervinden. U moet transparant en eenduidig communiceren over de te volgen procedure.

Voorbeelden van onrechtmatige bedingen, die de garantie beperken op een manier waarin de wet niet voorziet:

- "Garantie volgens de voorwaarden van de fabrikant"
- "Geen garantie in het buitenland"
- "Garantie beperkt tot 20.000km per jaar"
- "Garantie niet overdraagbaar, enkel voor de eerste koper"

5.8.2. 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, als er dus een conformiteitsgebrek is. Bijvoorbeeld: een van de voorziene opties ontbreekt, er is abnormale slijtage, bepaalde onderdelen zijn beschadigd, het is een ander type voertuig dan besteld, enz.

Om te bepalen welke verwachtingen de consument redelijkerwijs kon hebben, wordt ook rekening gehouden met de informatie die u voor of tijdens het afsluiten van de overeenkomst hebt meegedeeld, zoals via de productinformatie, reclameboodschappen en displays, en mondelinge informatie (bv. tijdens het verkoopgesprek).

Het moet gaan om gebreken die aanwezig zijn op het moment van levering aan de consument, ongeacht of ze dan verborgen of zichtbaar zijn. Er is echter geen sprake van een

wetgevingen van de lidstaten, in tegenstelling tot de wetgevingen met betrekking tot andere materies (bv. consumentenbescherming op het gebied van oneerlijke handelspraktijken, informatieverplichtingen voorafgaand aan het sluiten van overeenkomsten op afstand, enz.).

³² 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.

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”,³³ en dat de consument die afwijking uitdrukkelijk en afzonderlijk heeft aanvaard bij het sluiten van de overeenkomst.

Bij de verkoop van een tweedehandsvoertuig moet u een document aan de overeenkomst toevoegen met een beschrijvende staat van het voertuig, de onderdelen en de componenten.³⁴ Hierin wordt expliciet vermeld welke onderdelen of componenten sporen van slijtage vertonen dan wel te herstellen zijn, en of de consument voor bepaalde van deze punten aanpassingen/herstellingen wenst voor de levering of niet. Een gebrek dat op dergelijke wijze expliciet vermeld staat en waarvoor de consument geen aanpassing gevraagd heeft, is een afwijking die door de consument uitdrukkelijk en afzonderlijk is aanvaard bij het sluiten van de overeenkomst, en is dus geen conformiteitsgebrek. Het is dus in het belang van beide partijen dit document zo nauwkeurig mogelijk in te vullen.

Voorbeelden van onrechtmatige bedingen:

- “Garantie enkel op de motor, versnellingsbak en transmissie”
- “Geen garantie op banden, remmen of andere onderdelen die aan slijtage onderhevig zijn”

Normale slijtage (geval per geval te beoordelen) of schade die uitsluitend door de schuld van de consument of een derde is veroorzaakt, valt niet onder de wettelijke garantie, maar u mag bepaalde onderdelen niet op voorhand uitsluiten.

5.8.3. Termijnen

Voor nieuwe voertuigen geldt de wettelijke garantie als het gebrek binnen 2 jaar vanaf de levering wordt vastgesteld.

Voor tweedehandsvoertuigen is de duur van de wettelijke garantie ook standaard 2 jaar, maar kunt u met uw klant een kortere termijn overeenkomen. U moet dit echter uitdrukkelijk in de overeenkomst vastleggen en de garantie mag niet minder dan 1 jaar bedragen. Doet u dit niet, dan geldt de standaardperiode van 2 jaar.

Voor showroommodellen / toonmodellen die niet tweedehands zijn kunt u de duur van de garantie niet beperken.

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

De consument moet u informeren over het bestaan van een conformiteitsgebrek binnen de 2 maanden vanaf de dag waarop de consument het gebrek heeft vastgesteld. U kunt met uw klant een langere termijn afspreken in de overeenkomst, maar geen kortere. U mag uw klant aanraden om gebreken zo snel mogelijk te melden, maar mag dit niet opleggen. U mag uw klant aanraden, maar niet verplichten om dit via aangetekend schrijven te doen.

De garantietermijn wordt geschorst voor de duur die nodig is om het voertuig te herstellen of vervangen of om een andere minnelijke regeling te vinden. Deze schorsing betreft de garantietermijn voor het volledige voertuig, ook als slechts een onderdeel hersteld of vervangen moet worden. De garantie wordt verlengd voor de duur van de schorsing.

5.8.4. 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 meebrengt ten opzichte van de andere optie.

³³ 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.

³⁴ Het document moet overeenkomstig de bijlage aan het KB van 5 april 2019 zijn.

De herstelling of vervanging moet kosteloos, binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de consument gebeuren. U mag dus ook geen transportkosten, arbeidskosten, administratiekosten, depannagekosten, expertisekosten ... aanrekenen als het om een gebrek onder garantie gaat.

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

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

Als u een terugbetaling moet doen, mag u deze verminderen om rekening te houden met het conforme gebruik dat de consument van het voertuig heeft gehad sinds de levering ervan.

In bepaalde gevallen zal de consument ook het recht hebben om schadevergoeding te eisen voor de geleden schade.

5.9. De commerciële garantie

Naast de wettelijke garantie kunt u nog aanvullende garanties aanbieden. Dit kan gratis of tegen betaling door de consument.

Het moet wel degelijk om een aanvulling bovenop de wettelijke garantie gaan, en u moet er nauwlettend op toezien dat deze aanvullende garantie niet verward kan worden met de wettelijke garantie. U kunt bijvoorbeeld een verlengde garantietermijn aanbieden, een waarborg voor eigen schade, of een voordelige onderhoudsovereenkomst. Als er voorwaarden verbonden zijn aan de commerciële garantie (bv. een maximum aantal kilometers per jaar), mag de consument niet de indruk krijgen dat deze voorwaarden ook gelden voor de wettelijke garantie.

Als u een dergelijke commerciële garantie aanbiedt, moet u deze in de verkoopovereenkomst voldoende beschrijven en minstens het volgende vermelden:

- de omvang;
- de duur;

In het algemeen begint de termijn van een commerciële garantie vanaf de levering van het voertuig aan de consument en **niet** na afloop van de 2-jarige wettelijke garantie, tenzij contractueel uitdrukkelijk anders werd bepaald. U heeft er alle belang bij daarover duidelijk te communiceren om verwarring of misverstanden bij de consument te vermijden.
- de voorwaarden;

Opgelet: als de voorwaarden die u vermeldde in de reclame die gemaakt werd bij of voor het sluiten van de overeenkomst gunstiger zijn dan deze vermeld in de overeenkomst, zijn deze gunstigere voorwaarden van toepassing.³⁵
- de dekking bovenop de wettelijke garantie;

Naast aanvullende waarborgen zoals o.a. voor eigen schade dekt de commerciële garantie in veel gevallen ook de fabricagegebreken (maar dan voor een langere termijn), waardoor er samenloop is met de wettelijke garantie voor conformiteitsgebreken. U moet duidelijk vermelden dat de consument bij wet recht heeft op kosteloze remedies van de verkoper in geval van een conformiteitsgebrek van het goed, en dat de remedies niet worden aangetast door de commerciële garantie.³⁶

³⁵ Tenzij die reclame vóór de sluiting van de overeenkomst werd gecorrigeerd op dezelfde of vergelijkbare wijze waarop de reclame eerder was gemaakt. Art. 1649septies, §1 oud Burgerlijk Wetboek.

³⁶ Art. 1649septies, §2 oud Burgerlijk Wetboek.

- de identiteit van de persoon die ze aanbiedt;
- de persoon of personen tot wie de consument zich kan richten om de commerciële garantie in te roepen, en de procedure die de consument moet volgen om de uitvoering van de commerciële garantie te verkrijgen.

Het is ook mogelijk dat een derde partij (bv. de fabrikant) een commerciële garantie aanbiedt. U bent niet verplicht hier iets over te vermelden, tenzij de consument een legitiem belang heeft bij het verkrijgen van deze informatie om een aankoopbeslissing te nemen.³⁷ Dit is met name het geval als u deze fabrieksgarantie tot een bepalend onderdeel van uw aanbod maakt, door er bv. reclame voor te maken. In dat geval moet u dan ook alle nodige informatie over de voorwaarden van deze fabrieksgarantie verstrekken, zoals alle elementen betreffende de toepassings- en uitvoeringsvoorwaarden ervan.

5.10. Het herroepingsrecht

Bij een overeenkomst op afstand of een buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst, moet u in de verkoopvoorwaarden opnemen:

- Ofwel dat de consument, in toepassing van artikelen VI.47 of VI.67 van het WER, beschikt over het herroepingsrecht dat loopt tot veertien dagen na de levering van het voertuig;
- Ofwel dat de consument, in toepassing van artikelen VI.53 of VI.73 van het WER, niet over een herroepingsrecht beschikt, als het om de vervaardiging van een nieuw autovoertuig op maat gaat volgens de specificaties die door de consument worden gegeven.

U kunt deze uitzondering alleen invoeren voor werkelijk unieke voertuigen die volgens de persoonlijke wensen van de consument zijn vervaardigd. Als de consument gewoon een keuze maakt uit aangeboden opties, uitvoeringen, kleuren ... is het herroepingsrecht wel degelijk van toepassing.

Elk beding dat het herroepingsrecht beperkt is onrechtmatig en dus verboden en nietig. U mag bijvoorbeeld geen beding opnemen dat stelt dat het herroepingsrecht begint te lopen vanaf de datum van ondertekening van het contract.

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

5.11. Schadebedingen

Bedingen die het betalen van een vergoeding opleggen aan de partij die een fout begaat komen vaak voor, bv. in geval van een betalingsachterstand. Vroeger noemde men dit "strafbedingen", maar de wet spreekt nu van "schadebedingen".³⁸

U mag dergelijke vergoedingen voorzien, onder bepaalde voorwaarden:

- U moet de precieze bepalingen betreffende deze vergoedingen opnemen in uw verkoopvoorwaarden;
- De voorziene vergoedingen mogen niet te hoog zijn;

Sinds 1 september 2023 zijn er specifiekere regels dan voorheen als de consument niet op tijd betaalt.³⁹ U mag alleen verwijlinteressen en/of een forfaitaire vergoeding aanrekenen, en alleen binnen de wettelijk vastgelegde grenzen.

Verwijlinteressen: deze interesten zijn bedoeld om de interesten op te late betaling van de schuld te dekken. Ze worden berekend op de nog te betalen som en mogen niet hoger zijn dan de referentie-interestvoet vermeerderd met 8%.⁴⁰ De actuele interestvoet die u maximum mag aanrekenen – inclusief de vermeerdering met 8% – kan u terugvinden op de [website van de](#)

³⁷ Arrest *Victorinox* (C-179/21) van het Hof van Justitie van de EU.

³⁸ Art. 5.88. van het nieuwe Burgerlijk Wetboek.

³⁹ Zie boek XIX WER, dat van toepassing is op vanaf 1 september 2023 afgesloten overeenkomsten. Vanaf 1 december 2023 zijn deze regels ook van toepassing op elke schuld die vanaf 1 december opeisbaar en onbetaald is, zelfs als de schuld voortvloeit uit een overeenkomst die vóór 1 september 2023 is afgesloten.

⁴⁰ Concreet gaat het om de basisrentevoet vermeerderd met 8% zoals bedoeld in artikel 5, tweede lid, van de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties.

[FOD Financiën](#) (“wettelijke rentevoet van toepassing ingeval van betalingsachterstand bij handelstransacties”). Voor het 2^{de} semester van 2023 bedraagt de maximale interestvoet 12%.

Forfaitaire vergoeding: deze vergoeding is bedoeld om uw buitengerechtelijke invorderingskosten te dekken (bv. administratiekosten, ingebrekestellingskosten, enz.). U mag een dergelijke vergoeding alleen aanrekenen als u ze expliciet heeft voorzien (normaal gezien in uw verkoopvoorwaarden). De maximale bedragen die u mag aanrekenen zijn als volgt:

- als het verschuldigde saldo lager dan of gelijk is aan €150: €20;
- als het verschuldigde saldo tussen €150,01 en €500 is: €30 + 10% op de schijf boven €150,01;
- als het verschuldigde saldo hoger dan €500 is: €65 + 5% van de schijf boven €500, met een maximum van €2000.

Voorbeeld: bij een niet-betaald bedrag van €5.000 mag u maximaal €65 + 5% van €4.500, dus in totaal €290 aan forfaitaire vergoeding aanrekenen.

Behalve de verwijlinteressen en/of de forfaitaire vergoeding mag u geen enkel ander bedrag aanrekenen aan de consument.

Daarnaast kan een rechter nog altijd beslissen dat een schadebeding – zelfs al is het overeenkomstig de hierboven vermelde bedragen – excessief is ten opzichte van uw potentiële schade, en dus nietig en verboden is.⁴¹

- De schadebedingen moeten “wederkerig” zijn.

Dit betekent dat als u bv. voorziet in een vergoeding ten laste van de consument die te laat betaalt, u een vergelijkbare vergoeding ten laste van uzelf moet voorzien als u een van u hoofdverbintenissen te laat nakomt (zonder dat de bedragen van die vergoedingen noodzakelijkerwijs identiek moeten zijn).⁴²

Dat kan door een redelijke vergoeding vast te stellen voor te late levering. Het is daarentegen niet voldoende om eenvoudigweg te bepalen dat de “gemeenrechtelijke sancties” van toepassing zullen zijn als u tekortkomt, noch om te voorzien dat u een vergoeding zult betalen als u een laattijdige terugbetaling zou doen.⁴³

Opgelet:

- Als de consument een betalingsachterstand heeft, moet u ook andere belangrijke regels respecteren. U moet bijvoorbeeld eerst een gratis herinnering sturen en een bepaalde termijn in acht nemen voordat u verwijlinteressen en/of een vergoeding kan aanrekenen.⁴⁴ U vindt hier meer informatie over op de [website van de FOD Economie](#).
- U mag geen beding opnemen dat stelt dat de consument altijd binnen de gestelde termijn zal moeten betalen, zelfs in het geval van een klacht of geschil, zonder mogelijke opschorting. Dit zou de consument ertoe verplichten diens verbintenissen na te komen, zelfs als u als onderneming uw eigen verbintenissen niet nakomt (bijvoorbeeld laattijdige levering, niet-conforme goederen, enz.).

5.12. Niet in ontvangst nemen van het voertuig

Als de consument het conforme voertuig niet in ontvangst neemt, kunt u na een schriftelijke ingebrekestelling de kosten van de als gevolg daarvan bijkomend uitgevoerde diensten aanrekenen (behalve in geval van overmacht).

⁴¹ Art. VI.83, 24° WER.

⁴² Art. VI.83, 17° WER.

⁴³ Advies 4 van de COB – Aanbeveling betreffende strafbedingen, p. 2; advies 37 van de COB over de contracten huishoudelijke hulp van dienstencheque-ondernemingen, p. 40; advies 39 van de COB inzake schadebedingen en minnelijke invordering, pp. 12-15.

⁴⁴ Art. XIX.2 WER. De regels van boek XIX WER zijn van toepassing op overeenkomsten die vanaf 1 september 2023 afgesloten worden. Vanaf 1 december 2023 zijn deze regels ook van toepassing op elke schuld die vanaf 1 december opeisbaar en onbetaald is, zelfs als de schuld voortvloeit uit een overeenkomst die vóór 1 september 2023 is afgesloten.

U moet in dat geval deze kosten nauwkeurig beschrijven in uw verkoopvoorwaarden, met vermelding van de aangerekende bedragen.

5.13.Documenten

U moet in de koopovereenkomst vermelden welke documenten u overmaakt op het moment van ondertekenen, en welke bij de levering van het voertuig. Het is essentieel dat u dit doet, aangezien de bewijslast voor het overhandigen van deze documenten bij u als verkoper ligt.

Opgelet: bij de verkoop van een tweedehandsvoertuig moet u steeds een **car-pass** overhandigen.⁴⁵ Als u geen car-pass overhandigt kan de consument in principe de overeenkomst laten ontbinden. Meer informatie over de car-pass vindt u in de [guidelines van de FOD Economie](#).

Als u een voertuig van de consument overneemt, moet deze u geen car-pass overhandigen, aangezien u een professioneel in de autosector bent.

5.14.Buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen

Als u in geval van een geschil de tussenkomst aanvaardt van een entiteit voor buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen, moet u de gegevens van die entiteit vermelden in de verkoopvoorwaarden. U moet met name vermelden 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 vermelden.

5.15.Bevoegde rechtbanken

U moet in de verkoopvoorwaarden aanduiden welke rechtbanken bevoegd zijn in geval van een geschil.

Ten eerste vereist de wet dat er een zeker verband bestaat tussen de aangewezen rechter en het geschil. Het beding moet dus de rechter aanwijzen van de woonplaats van de verweerder of die van de plaats van ontstaan of van uitvoering van de betwiste verbintenis(sen).⁴⁶

Ten tweede heeft het Hof van Justitie van de Europese Unie benadrukt dat effectieve toegang tot de rechter essentieel is. De wettigheid van dit soort bedingen wordt dan ook 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, enz.).⁴⁷

Om de geldigheid van uw beding te verzekeren, kunt u opteren om zowel de rechter van de woonplaats van de verweerder als die van de plaats van ontstaan of van uitvoering van de betwiste verbintenis(sen) aan te wijzen.

5.16.Andere informatie

Door deze verplichtingen na te leven voldoet u ook al aan heel wat precontractuele informatieverplichtingen van het WER. Bepaalde andere informatie moet u echter niet per se in de overeenkomst of de voorwaarden vermelden, maar moet u wel op duidelijke en begrijpelijke wijze aan uw klant bezorgen vóór het sluiten van de overeenkomst. Het gaat met name om volgende informatie.⁴⁸

⁴⁵ Art. 4, §3 van de Wet van 11 juni 2004 betreffende de informatieverstrekking bij de verkoop van tweedehandsvoertuigen.

⁴⁶ Art. VI.83, 23° WER juncto art. 624 van het Gerechtelijk Wetboek.

⁴⁷ 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.

⁴⁸ Art. III.74 en VI.2 WER.

- De rechtsvorm van uw onderneming (bv. BV);
- Uw maatschappelijke zetel;
- Het bestaan – in voorkomend geval – van bijzondere modaliteiten voor de behandeling van klachten en/of een klantenservice die een bijzonder voordeel biedt;
- Indien van toepassing, de functionaliteiten van de aan het voertuig verbonden digitale elementen, en van de digitale inhoud en digitale diensten (de al dan niet voorgeïnstalleerde software, connectiviteits- en mobiliteitsdiensten, enz.);
Wat zijn de toepasselijke technische beveiligingsmaatregelen? Zijn er updates of extra aankopen nodig om alle functionaliteiten te kunnen gebruiken?
- Indien van toepassing, alle relevante compatibiliteit en interoperabiliteit met bepaalde hardware of software waarvan u als onderneming op de hoogte bent of redelijkerwijs kan worden geacht op de hoogte te zijn.

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

Een **handelspraktijk**⁴⁹ is iedere handeling of omissie die rechtstreeks verband houdt met de verkoopbevordering, de verkoop of de levering van een product. Ook gedragingen, voorstellingen van zaken, en commerciële communicaties zoals reclame en marketing vallen onder handelspraktijken. In dergelijke communicaties is de algemene presentatie bv. ook van belang: het type, de grootte en de kleur van de karakters ...

Steeds meer ondernemingen gebruiken bv. reclameboodschappen die de nadruk leggen op het milieu, ecologie en duurzame ontwikkeling, om consumenten te overhalen hun producten te kopen. Als die beweringen onjuist of misleidend zijn of niet kunnen worden geverifieerd, spreekt men van *greenwashing*. U vindt goede praktijken inzake milieuclaims in de [guidelines](#) van de FOD Economie.

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 toewijding⁵⁰ is, én of ze de besluitvorming van de gemiddelde consument voor, tijdens of na de aankoop kan beïnvloeden of heeft beïnvloed.⁵¹

Voorbeelden van verboden handelspraktijken:⁵²

- 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;
- essentiële informatie over de prijs of de kenmerken van het voertuig weglaten in commerciële mededelingen waarin de consument tot een aankoop wordt uitgenodigd (bv. in een catalogus);
- valselijk beweren dat het voertuig slechts gedurende een zeer beperkte periode onder bepaalde voorwaarden beschikbaar zal zijn, zodat dat de consument sneller zou beslissen;
- consumenten misleiden over hun rechten (bv. door een verkeerde voorstelling te geven van het herroepingsrecht);
- wettelijke rechten van de consument voorstellen alsof het gaat om een ondernemingsgebonden voordeel, bv. door verwarring te creëren tussen de wettelijke en commerciële garantie.

⁴⁹ Art. I.8, 23° WER.

⁵⁰ 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).

⁵¹ Art. VI.93 WER.

⁵² Art. VI.92 en volgende en XV.16 WER.

Gebruik bij het verwijzen naar de wettelijke garantie geen formuleringen zoals “gratis garantie”, “onze garantie” of “garantie inbegrepen in de prijs”.

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 zonder het goed terug te moeten geven.⁵³

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. Kan ik mijn prijzen promoten en kortingen geven?

In de autosector is het gebruikelijk om kortingen te geven op de catalogusprijs. U mag dit echter alleen doen als u deze catalogusprijs daadwerkelijk zelf heeft toegepast en dit bovendien de laagste prijs is die u heeft toegepast in de 30 dagen voorafgaand aan de prijsvermindering.

Een **aankondiging van prijsvermindering** betreft immers een aankondiging van een vermindering of korting t.o.v. uw eigen toegepaste prijzen. U kunt deze aankondigen met bv. een percentage of een bedrag (“20% korting”, “€1.000 korting” ...), of door uw nieuwe (lagere) prijs bij een doorstreepte oude (hogere) prijs te vermelden. Bij dit soort aankondigingen moet u bij de verkoopprijs ook de “vorige” prijs expliciet aanduiden en de korting hierop baseren. Deze vorige prijs is de **referentieprijs**: de laagste door u toegepaste prijs tijdens de periode van 30 dagen voorafgaand aan de toepassing van de prijsvermindering.⁵⁴ U vindt meer informatie over aankondigingen van prijsverminderingen in het algemeen in de [guidelines van de FOD economie](#).

Als u de catalogusprijs dus zelf nooit heeft toegepast, mag u deze niet gebruiken als referentieprijs. Als u de catalogusprijs wel heeft toegepast, maar u in de 30 dagen voorafgaand aan de prijsvermindering een lagere prijs dan deze catalogusprijs heeft toegepast (bv. omdat u in die periode al een andere promotiecampagne heeft gevoerd, of omdat u gewoon lagere prijzen hanteert dan de aanbevolen of aangeraden catalogusprijzen), moet u die lagere prijs gebruiken als referentieprijs en uw korting daarop baseren.

Daarnaast kunt u ook aan **prijsvergelijking** doen door uw eigen verkoopprijzen te vergelijken met bv. de aanbevolen of aangeraden catalogusprijs, of met de prijzen van concurrenten. Bij een prijsvergelijking zet u uw eigen prijs af tegen een andere, hogere prijs, om de voordeligheid van uw prijs in de verf te zetten. Bij een prijsvergelijking moet u erop toezien dat consumenten niet misleid kunnen worden over het prijsvoordeel. Vergelijk dus niet met prijzen die illusoir of onredelijk hoog zijn en geef voldoende uitleg over de prijzen waarmee u vergelijkt.⁵⁵

U moet er nauwlettend op toezien dat de gemiddelde consument een prijsvergelijking niet als een aankondiging van prijsvermindering opvat. Doorstreepte prijzen wekken bv. over het algemeen de indruk van een prijsvermindering.

In de autosector is het ook gebruikelijk dat een invoerder een prijsvermindering aankondigt, terwijl consumenten hun voertuig uiteindelijk bij een concessiehouder aankopen. Dit betreft een vorm van **groepsreclame**. Bij groepsreclame moet de centrale entiteit die namens haar leden prijsverminderingen aankondigt (de invoerder) ervoor zorgen dat de deelnemende detailhandelaren (de concessiehouders) aan de verplichtingen in verband met de referentieprijs

⁵³ Art. VI.38 WER. In de meeste gevallen is het de rechter die kan beslissen of deze sanctie gerechtvaardigd is (onverminderd de gemeenrechtelijke sancties).

⁵⁴ Art. VI.18 WER.

⁵⁵ Zie punt 2.8.2 van de richtsnoeren van de Europese Commissie van 29.12.2021 met betrekking tot de uitlegging en toepassing van Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt ([2021/C 526/01](#)): “Elk gebruik van “adviesprijzen” in prijsvergelijkingen moet worden toegelicht. Het gebruik ervan kan in strijd zijn met artikel 6, lid 1, punt d), van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken als die prijs onredelijk hoog en onrealistisch is, waardoor consumenten de indruk krijgen dat hen een groter voordeel wordt aangeboden dan daadwerkelijk het geval is.”

kunnen voldoen. De deelnemende concessiehouders blijven zelf verantwoordelijk voor de daadwerkelijk correcte aanduiding van de referentieprijzen en kortingsprijzen bij de voertuigen die ze zelf verkopen in het kader van de prijsverminderingcampagne.⁵⁶

Concreet: als een invoerder reclame wenst te maken met bv. €3.000 korting op een (catalogus)prijs van €30.000, zal ze dit alleen kunnen doen als de deelnemende concessiehouders in de 30 dagen voorafgaand aan de promotie geen lagere prijs dan €30.000 hebben toegepast (en de invoerder zelf ook niet). Het is aan de invoerder om dit na te gaan vooraleer reclame te maken. Het zou hier bijvoorbeeld een optie zijn om de concessiehouders die wel een lagere prijs hebben toegepast niet te laten deelnemen aan de actie.

Een invoerder zou ook reclame kunnen maken met €3.000 korting op "alle modellen x" zonder vermelding van een prijs van die modellen. In dat geval is het aan de deelnemende concessiehouders om op al die modellen x hun eigen correcte referentieprijzen en kortingsprijzen (referentieprijzen -€3.000) te vermelden.

Belangrijk om hierbij te vermelden is dat kortingen die verkregen worden tijdens een persoonlijke onderhandeling tussen verkoper en klant niet meegerekend moeten worden voor het bepalen van de referentieprijzen. Een persoonlijk onderhandelde lagere prijs wordt niet aanzien als een prijs die "toegepast" wordt, want een volgende klant zal niet automatisch van deze voordelige prijs kunnen genieten. Een persoonlijke korting betreft ook geen aankondiging van prijsvermindering, omdat deze niet wordt aangekondigd maar persoonlijk onderhandeld.

Invoerders hoeven, om een prijsverminderingcampagne op te zetten, dus geen weet te hebben van of rekening te houden met de persoonlijke kortingen die concessiehouders aan hun klanten hebben aangeboden. Ze moeten wel rekening houden met de verkoopprijzen die de concessiehouders hanteren, en met eventuele prijsverminderingcampagnes die zij hebben opgezet. Ze moeten ook rekening houden met hun eigen eerdere prijzen en prijsverminderingen.

Als een invoerder bv. tijdens het autosalon een korting van €3.000 aankondigt op een (catalogus)prijs van €30.000, zal ze als ze enkele weken later een nieuwe prijsvermindering wenst aan te kondigen niet nogmaals die €30.000 als referentieprijzen kunnen gebruiken, maar maximum €27.000, en ook rekening moeten houden met de verkoopprijzen en de eventuele aankondigingen van prijsvermindering van haar concessiehouders.

Naast het aankondigen van prijsverminderingen staat het u vrij om **andere verkoopbevorderende technieken** te gebruiken (bv. de eerder vermelde prijsvergelijking, of voorwaardelijke voordelen zoals overnamepremies ...).

Het verbod op misleidende handelspraktijken is steeds van toepassing, en dit ongeacht het gebruikte communicatiekanaal (affiches in de winkel, informatie die u op uw website of telefonisch verstrekt ...). U moet er in het algemeen op toezien dat de gemiddelde consument niet misleid wordt met betrekking tot o.a. de prijs of het bestaan van voordelen, en daardoor een besluit over een transactie zou kunnen nemen dat deze anders niet had genomen. Geef dus geen onjuiste informatie, en zorg ervoor dat, zelfs als de informatie feitelijk correct is, deze niet misleidend kan zijn door bv. de algemene presentatie (het lettertype, de grootte en kleur van de karakters, de lay-out ...).

Het is verder in het algemeen aanbevolen om ervoor te zorgen dat:

- De aangekondigde voordelen daadwerkelijk betrekking hebben op het voorwerp van de publiciteit;
- De berekeningswijze en de beschikbaarheid van de voordelen ondubbelzinnig zijn;
- De voordelen op een duidelijke, zichtbare, leesbare, ondubbelzinnige en transparante wijze voorgesteld worden.

⁵⁶ Zie punt 2.2 van de richtsnoeren van de Europese Commissie van 29.12.2021 met betrekking tot de uitlegging en toepassing van artikel 6 bis van Richtlijn 98/6/EG van het Europees Parlement en de Raad betreffende de bescherming van de consument inzake de prijsaanduiding van aan de consument aangeboden producten ([2021/C 526/02](#)). De algemene [guidelines over aankondigingen van prijsverminderingen](#) beschrijven de vergelijkbare situatie van franchisegevers en franchisenemers in punt 6.

Als u **voorwaardelijke premies** aanbiedt, zoals recyclagepremie's of overnamepremie's, zorg er dan voor dat duidelijk is dat deze aan voorwaarden onderhevig zijn en zorg ervoor dat de consument ook daadwerkelijk kennis kan nemen van deze voorwaarden. Stel deze voorwaarden op een duidelijke, zichtbare, leesbare, ondubbelzinnige en transparante wijze voor.

Het is aanbevolen om telkens de **looptijd** van een promotie te vermelden (begin- en einddatum van de promotie) en om in geval van verlengingen de nieuwe looptijd aan te geven (begin- en einddatum van de verlenging).

Of er al dan niet sprake is van een misleidende handelspraktijk wordt geval per geval onderzocht. Wel kunnen we enkele voorbeelden geven van praktijken die in principe misleidend zijn:

- De valse indruk wekken dat een promotie binnenkort afgelopen zal zijn;
- De indruk wekken dat er een uitzonderlijk voordeel is, terwijl u dit voordeel over het algemeen toekent;
- De indruk wekken dat een voordeel groter is dan het in werkelijkheid is.

8. Kan ik mijn klant een krediet aanbieden?

U kunt een consumentenkrediet aan uw particuliere klanten aanbieden. De wet definieert vier soorten consumentenkrediet: verkoop op afbetaling, lening op afbetaling, kredietopening en financieringshuur.

De activiteit als kredietgever of kredietbemiddelaar is echter strikt gereguleerd.⁵⁷

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 u aan een aantal voorwaarden voldoen inzake solvabiliteit, betrouwbaarheid, opleiding en/of ervaring.

8.1. Inschrijving en voorwaarden

Aangezien uw activiteit als kredietbemiddelaar een nevenactiviteit is bij de verkoop van voertuigen, moet u bij de FSMA een inschrijving als "agent in een nevenfunctie"⁵⁸ aanvragen.

De FSMA heeft een aantal voorwaarden vastgesteld om deze inschrijving te kunnen verkrijgen, die als volgt kunnen 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 buitengerechterlijke 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.

⁵⁷ Titel 4 van boek VII WER.

⁵⁸ Agenten in nevenfunctie zijn "de verkopers van goederen en diensten van niet-financiële aard die, bij wijze van nevenactiviteit en voor rekening van een of meer kredietgevers, als bemiddelaar inzake consumentenkrediet optreden" (art. 1.9, 81° WER).

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.

8.2. Andere verplichtingen als u de mogelijkheid biedt om op krediet te kopen

Naast de vereisten voor de inschrijving als “agent in een nevenfunctie”, moet u lid zijn van Ombudsfín. U moet dus zowel de vragen van Ombudsfín als van de FSMA beantwoorden.

U moet ook de andere bepalingen van de regelgeving inzake consumentenkrediet naleven die van toepassing zijn op kredietbemiddelaars. De FOD Economie ziet toe op de naleving van deze regelgeving, en in geval van controle moet u ingaan op de verzoeken van de Economische Inspectie.

In de praktijk werkt u als “agent in een nevenfunctie” nauw samen met een kredietgever die wettelijk is ingeschreven bij de FSMA en 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.

8.3. Regelgeving inzake consumentenkrediet en meer informatie

Alle specifieke regelgeving inzake krediet is opgenomen in titel 4 van boek VII van het Wetboek van economisch recht. Daarnaast geldt voor deze activiteit ook het verbod op oneerlijke handelspraktijken (zie vraag 6).

Meer informatie over de specifieke regelgeving inzake krediet vindt u op de [website van de FOD Economie](#).

Voor interpretatievragen heeft de FOD Economie de onlinetool [Geannoteerd wetboek krediet](#) opgesteld, met een artikelsgewijze bespreking van de bepalingen van boek VII van het WER 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.

Als “agent in een nevenfunctie” zijn de bepalingen inzake reclame en sommige bepalingen inzake de precontractuele fase van bijzonder belang voor u. Raadpleeg zeker de [guidelines inzake reclame voor consumentenkrediet in de automobielsector](#).

9. Wat moet ik doen als de consument een klacht heeft?

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.⁵⁹ De termijn is niet wettelijk vastgesteld, maar:

- u moet zeer snel (onmiddellijk of binnen 48 uur) aan de klant bevestigen 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;

⁵⁹ Art. XVI.3 WER.

- de vraag of de klacht moet binnen een redelijke termijn worden behandeld. Voor het redelijke karakter moet onder meer rekening worden gehouden met de gevolgen die de consument kan ondervinden zolang de klacht niet is opgelost.

U moet, op verzoek van de controleoverheid, concreet/materieel (bv. op papier, elektronisch ...) kunnen aantonen dat u de vragen en klachten die u ontvangt snel en zo efficiënt mogelijk behandelt.⁶⁰ 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 ...).

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, moet u de consument hier op een duidelijke en gemakkelijk toegankelijke manier over informeren en moet u de gegevens van die entiteit vermelden in de verkoopvoorwaarden en – als u die heeft – op uw website (op een geschikte plaats, zoals de rubriek “contact” of “wettelijke vermeldingen”).⁶¹ U moet met name vermelden 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 vermelden.

Als u zich verbonden heeft de tussenkomst van een entiteit voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting te aanvaarden, moet u de consument ook op eigen initiatief de bovengenoemde informatie verstrekken wanneer u er niet in slaagt een geschil binnen een redelijke termijn op te lossen.⁶² U moet de consument daarbij meedelen of de betrokken entiteit al dan niet “gekwalificeerd”⁶³ is. Als ze dat niet is, moet u de contactgegevens van de Consumentenombudsdienst meedelen, zodat de consument de mogelijkheid heeft om zich indien gewenst te wenden tot een zogeheten “gekwalificeerde” entiteit.

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

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

⁶⁰ Art. XVI.2 tot en met XVI.4 WER.

⁶¹ Art. 6, §2, 14° KB van 5 april 2019 en art. XVI.4, §§1-2 WER.

⁶² Art. XVI.4, § 3 WER.

⁶³ 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](#).

Als de buitengerechtelijke geschillenregeling of bemiddeling niet tot een bevredigend resultaat leidt, kan de consument nog altijd gerechtelijke stappen ondernemen.

11. Wat zijn de sancties in geval van inbreuk?

Inbreuken worden strafrechtelijk bestraft met een geldboete.⁶⁴

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.

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, zonder dat de consument het product hoeft terug te sturen.⁶⁵

⁶⁴ De meeste relevante bepalingen met betrekking tot de sancties staan in art. XV.70 e.v. van het WER.

⁶⁵ Art. VI.38 WER.