

Guidelines

Informatieverplichtingen in het kader van e-commerce

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1. Welke informatie moet ik verstrekken en wanneer?.....	4
1.1. Permanent te verstrekken informatie.....	4
1.1.1. Ondernemingsgegevens.....	4
1.1.2. Consumentengeschillen	5
1.1.3. Klantenreviews	7
1.2. Informatie die bij de uitnodiging tot aankoop moet worden verstrekt.....	7
1.2.1. Voornaamste kenmerken van de producten.....	7
1.2.2. Herroepingsrecht.....	8
1.2.3. Prijzen	8
1.3. Informatie die uiterlijk aan het begin van het bestelproces moet worden verstrekt	8
1.4. Informatie die uiterlijk vóór de sluiting van de overeenkomst moet worden verstrekt	9
1.4.1. Te volgen stappen en juridische informatie	9
1.4.2. Prijzen	9
1.4.3. Betaling, levering en uitvoering.....	10
1.4.4. Herroepingsrecht.....	10
1.4.5. Garanties	11
1.5. Informatie die direct vóór de sluiting van de overeenkomst moet worden verstrekt	12
1.6. Informatie die na de sluiting van de overeenkomst moet worden verstrekt	12
2. Wat zijn de sancties in geval van inbreuk?	13

Inleiding

In de context van een onderneming met een fysieke locatie is het voor een consument vrij eenvoudig om te weten met welke onderneming en welke producten hij te maken heeft. De consument kan gemakkelijk vragen stellen aan de verkoper, het product aanraken waarvan hij de prijs ziet, het te koop aangeboden kledingstuk passen, enz.

In de e-economie weet de consument niet altijd welke onderneming binnendringt in zijn persoonlijke ruimte, via het scherm van zijn computer, zijn tablet of zijn smartphone. Hij hoopt dat alle goederen die worden aangeboden in de vorm van foto's effectief bestaan zoals ze worden voorgesteld, dat de geleverde diensten kwalitatief zijn en hij verwacht van de onderneming dat ze de vereiste bekwaamheden bezit om de overeenkomst goed te laten verlopen.

Een e-commerce-aanbod dat zorgt voor klantenbinding, is een aanbod dat vertrouwen wekt en wordt aangeboden zonder de indruk te wekken dat men wordt misleid of lastiggevallen. Consumenten zijn eerder geneigd een aanbod te aanvaarden als zij gemakkelijk en snel alle belangrijke informatie kunnen vinden die zij nodig hebben om met kennis van zaken verder te surfen, de producten van hun keuze te selecteren en de overeenkomst elektronisch te sluiten. Dat omvat informatie over de identiteit van de onderneming, de kenmerken van het goed of de dienst, de wettelijke garantie of het herroepingsrecht.

Het verstrekken van duidelijke informatie op het juiste moment voorkomt fouten en misverstanden die de overeenkomst op het spel kunnen zetten. Bovendien leggen veel wettelijke bepalingen informatieverplichtingen op in verschillende stadia van de verbinding van de consument met de door de onderneming aangeboden online-interface.

Het doel van deze guidelines is de ondernemingen een didactisch instrument aan te reiken waarin bepaalde belangrijke informatieverplichtingen, die voornamelijk voortvloeien uit het Wetboek van economisch recht (WER), worden geïdentificeerd door goede praktijken te belichten met betrekking tot het meest geschikte tijdstip en de meest geschikte plaats om die informatie te verstrekken. Meer bepaald richten zij zich tot ondernemingen die onlineovereenkomsten - naar Belgisch recht - sluiten met consumenten, hetzij via hun website, een applicatie, een platformsite of een sociaal netwerk.

Wij wijzen u erop dat die guidelines niet bedoeld zijn voor bepaalde beroepsactiviteiten, vanwege hun specifieke kenmerken.¹ Bovendien is het mogelijk dat u moet voldoen aan informatieverplichtingen die niet in die guidelines worden vermeld, bijvoorbeeld als gevolg van wetgeving die specifiek is voor uw activiteit, of wettelijke bepalingen zoals die over de bescherming van persoonsgegevens².

Tip: [Infoshopping](#) is een demonstratie-e-commercesite, ontwikkeld door de FOD Economie om u het beste voorbeeld te geven van de naleving van de wetgeving en om uw vragen te beantwoorden. Gebruik hem als voorbeeld!

De aanbevelingen, standpunten en andere informatie in deze guidelines worden verstrekt onder voorbehoud van de soevereine beoordeling door de hoven en rechtbanken. Dat betekent dat de hoven en rechtbanken in het kader van een geschil van de inhoud van deze guidelines kunnen afwijken.

Deze guidelines zijn evolutieve teksten, die updates vereisen. Ze kunnen dus op elk moment worden aangepast.

¹ Worden hiermee bedoeld, financiële diensten, overeenkomsten die zijn opgesteld door een notaris of een gerechtsdeurwaarder in hun hoedanigheid van openbaar ambtenaar, overeenkomsten betreffende door een advocaat verleende juridische bijstand en gokactiviteiten.

² Raadpleeg voor informatie inzake persoonsgegevens de [website van de Gegevensbeschermingsautoriteit](#).

1. Welke informatie moet ik verstrekken en wanneer?

Elke onderneming die een overeenkomst op afstand³ sluit met een consument is verplicht de consument op verschillende momenten in het bestelproces bepaalde informatie te verstrekken.

Die verplichting geldt:

- bij de verkoop van een goed (bv. elektronische apparatuur, kleding, voeding, ...), maar ook bij de levering van diensten (bv. afstandsonderwijs, video-on-demand-dienst, ...) of bij de levering van digitale inhoud (bv. verkoop van een e-book, downloaden van een videospelletje, ...);
- of dat nu gebeurt via een webshop, een pagina op een platform, een applicatie of een andere online-interface;
- wanneer de consument een prijs betaalt of zich ertoe verbindt een prijs te betalen.⁴

Belangrijk

- **Duidelijkheid van informatie:** de belangrijke informatie die hieronder wordt opgesomd, mag niet verloren gaan in de FAQ's of verscholen zitten in de algemene voorwaarden. De consument mag niet worden gedwongen te moeten zoeken naar waar de belangrijkste wettelijke informatie te vinden is; die moet gemakkelijk toegankelijk zijn, en in de taal van het doelpubliek.

We herinneren er ook aan dat de algemene voorwaarden slechts aan de consument tegenstelbaar zijn indien die er daadwerkelijk kennis van heeft kunnen nemen en ze met zekerheid heeft kunnen aanvaarden vóór het sluiten van de overeenkomst.⁵

- **Als u overeenkomsten sluit via sociale netwerken, marktplaatsen, matchmakingplatformen of appshops:** die aanbieders van online-interfaces zijn verantwoordelijk voor de informatie over hun eigen identificatie en voor de gebruiksvoorwaarden van hun interface, die vooral bedoeld is om de relatie tussen de onderneming en de consument te faciliteren via een technologische infrastructuur. Bij het ontwerpen van hun infrastructuur moeten die aanbieders voorzien in de nodige ruimte zodat u kunt voldoen aan uw eigen informatieverplichtingen voor de consument.

1.1. Permanent te verstrekken informatie

1.1.1. Ondernemingsgegevens

Stel uzelf onmiddellijk voor door uw **ondernemingsgegevens** weer te geven. De consument moet meteen weten wie u bent om aan de hand van zijn eigen aankoopcriteria analyseren of hij bereid is een overeenkomst met u aan te gaan. Sommige consumenten kopen bijvoorbeeld liever bij een Belgische of op zijn minst een Europese onderneming. Het is ook belangrijk te vermijden dat Belgische consumenten, na een aankoop van een goed op een ".be"-website, worden verrast door onverwachte douanekosten, omdat de onderneming in feite haar activiteiten buiten de Europese Unie uitoefent.

Vermeld de **naam** van uw onderneming, **het adres** van de plaats waar u uw activiteit uitoefent, de verschillende **contactmogelijkheden** (minstens een professioneel **e-mailadres** en

³ Dit geldt niet voor gevallen van louter reserveringen (bv. wanneer een consument een handelaar opbelt om gewoon een afspraak te maken). Zie voor het begrip overeenkomst op afstand de [richtsnoeren van de Europese Commissie met betrekking tot de uitlegging en toepassing van richtlijn 2011/83/EG](#), december 2021, p. 42 e.v.

⁴ Deze verplichting geldt ook, in bepaalde gevallen, wanneer de consument persoonsgegevens verstrekt of zich ertoe verbindt deze te verstrekken. Zie voor meer informatie de [richtsnoeren van de Europese Commissie met betrekking tot de uitlegging en toepassing van richtlijn 2011/83/EG](#), december 2021, pp. 13-14.

⁵ Merk op dat onrechtmatige bedingen ook niet tegenstelbaar aan de consument zijn. Voor meer informatie kunt u de [guidelines van de FOD Economie over onrechtmatige contractuele bedingen in het kader van onlineverkoop](#) raadplegen.

telefoonnummer⁶), uw **ondernemingsnummer** en de eventuele **gedragscodes** waaraan u bent onderworpen, alsook de manier waarop die codes langs elektronische weg kunnen worden geraadpleegd.⁷

Als uw activiteit onderworpen is aan een **vergunningstelsel** (bv. onderneming voor alarmsystemen), moet u ook de contactgegevens van de **bevoegde toezichthoudende autoriteit** meedelen. Als u een **gereguleerd beroep** uitoefent (bv. advocaat, architect, ...), moet u ook aanvullende informatie verstrekken.⁸

Praktische informatie:

- **Toegankelijkheid van de informatie:** breng al die informatie samen in een expliciete rubriek zoals “Over ons”, “Contact” of “Wettelijke vermeldingen”, die de consument gemakkelijk kan raadplegen gedurende de hele tijd dat hij verbonden is met uw interface, rekening houdend met de technologie die uw onderneming gebruikt. Zorg ervoor dat die informatie niet alleen in uw algemene verkoopvoorwaarden te vinden is.

Als u die informatie liever niet in een rubriek opneemt, maar op elke pagina van uw website, bijvoorbeeld onderaan op elke pagina, vergeet dan niet rekening te houden met de schermresolutie die de consument het meest gebruikt. De consument mag immers niet in een situatie worden gebracht waarin hij denkt dat de pagina onder aan zijn scherm stopt, terwijl hij nog door lege regels, zonder inhoud, moet scrollen om bijvoorbeeld de wettelijke informatie te bereiken.

- **Ondernemingsnummer:** door de verplichte vermelding van het ondernemingsnummer kan de consument snel de aard van uw activiteiten verifiëren via de applicatie [KBO Public Search](#) van de FOD Economie. Het is belangrijk dat alle gegevens van uw onderneming up-to-date zijn. Zo is sinds 01.09.2014 een 7-cijferige NACEBEL-code, specifiek voor de activiteit e-commerce, van kracht: 4791003 - *Detailhandel in allerlei producten via het internet (e-commerce)*. Indien uw onderneming vóór die datum in de Kruispuntbank van Ondernemingen werd geregistreerd, is het belangrijk om uw gegevens met betrekking tot die activiteit aan te passen, bijvoorbeeld via de applicatie [My enterprise](#) van de FOD Economie⁹.
- **Vergunningen:** om u te helpen de verschillende toezichthoudende autoriteiten en de administratieve procedures voor de oprichting of ontwikkeling van een economische activiteit te identificeren, kunt u de website <https://start.business.belgium.be/> raadplegen.
- **Verboden activiteiten:** Aan de andere kant zijn sommige activiteiten niet toegestaan op het internet. U moet nagaan of het onlineaanbod van goederen of diensten dat u overweegt, is toegestaan. Zo is bijvoorbeeld de verkoop op afstand van elektronische sigaretten en navulverpakkingen aan consumenten verboden.¹⁰

1.1.2. Consumentengeschillen

Naast uw ondernemingsgegevens moet u ook bepaalde informatie over de **buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen** (ADR) opnemen. Het betreft procedures waarmee consumenten hun geschillen met ondernemingen in der minne kunnen regelen.

In alle gevallen moet u de **“ODR”-link** (*Online Dispute Resolution*) vermelden, d.w.z. de hyperlink naar het platform dat door de Europese Commissie werd opgezet om u te helpen uw geschillen

⁶ Hou er rekening mee dat art. VI.40 WER u verbiedt de consument telefoonoproepen aan te rekenen, naast de prijs voor de oproep, wanneer het oproepen betreft over de uitvoering van een reeds gesloten overeenkomst.

⁷ Art. XII.6, § 1 WER. Om een idee te krijgen van de gedragscodes die in bepaalde sectoren bestaan, is er een lijst beschikbaar op de pagina [Zelfregulering en coregulering akkoorden](#) van de website van de FOD Economie.

⁸ U moet de consument informeren over de beroepsvereniging of beroepsorganisatie waarbij u bent ingeschreven, de beroepstitel vermelden en de staat waar die is toegekend, en een verwijzing opnemen naar de van toepassing zijnde beroepsregels en de wijze van toegang ertoe (art. XII.6, §1, 6° WER).

⁹ Art. III.49 e.v. WER.

¹⁰ Koninklijk besluit van 28 oktober 2016 betreffende het fabriceren en het in de handel brengen van elektronische sigaretten.

met consumenten te beslechten zonder naar de rechter te stappen¹¹, alsook het e-mailadres waarop de notificaties van het Europese systeem naar u worden gestuurd¹². Deze verplichtingen gelden ook als u geen gebruik wenst te maken van de door het platform geboden mogelijkheid.

De "ODR"-link moet voor de consument gemakkelijk toegankelijk zijn (bv. zichtbaar op elke pagina van de website of in een passende rubriek: idealiter in de rubriek "klantendienst" als die er is, in de rubriek "contact" of in de rubriek "wettelijke vermeldingen"). De loutere vermelding van deze link in de algemene voorwaarden volstaat niet.

Voor het gemak kunt u op uw website de door de Europese Commissie verstrekte banner plaatsen, die de hyperlink naar het platform bevat. De html-code is beschikbaar op de [website Your Europe](#). Selecteer eerst de gewenste taal en de bijbehorende code wordt automatisch weergegeven.



Als u zich ertoe verbonden hebt van een ADR-procedure gebruik te maken, of als u daar wettelijk toe gehouden bent (wat in sommige sectoren het geval is), voorziet de wetgeving in **bijkomende informatieverplichtingen**.¹³ U moet dan:

- de consument informeren over uw verbintenis en/of wettelijke verplichting, en het website-adres van de betrokken ADR-entiteit en de contactgegevens ervan (fysiek adres, e-mailadres en telefoonnummer) verstrekken;
- de ODR-link op uw website vermelden, maar de consument ook aanvullende informatie geven over het bestaan van het ODR-platform en de mogelijkheid om van het ODR-platform gebruik te maken voor het beslechten van zijn geschillen;
- ervoor zorgen dat die informatie zowel op uw website (in een passende rubriek) **als** in uw algemene voorwaarden wordt opgenomen.

Tip: al die informatie kan als volgt worden geformuleerd:

"Als u geen bevredigende oplossing voor uw geschil hebt gevonden door contact met ons op te nemen, *verbinden wij ons ertoe / zijn wij ertoe gehouden* te proberen tot een oplossing te komen via een gekwalificeerde entiteit voor de beslechting van consumentengeschillen. In ons geval is de bevoegde entiteit "..." (*fysiek adres van de entiteit + telefoonnummer + e-mail + webadres*). Wij wijzen u ook op het bestaan van het platform "Online Dispute Resolution" van de Europese Unie. Als u uw aanvraag online wenst in te dienen, kunt u een aanvraag tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting indienen via <http://ec.europa.eu/odr>. Dat platform faciliteert de onlinebeslechting van het geschil en brengt u in contact met de bevoegde gekwalificeerde entiteit. Die weg is bijzonder interessant wanneer u niet in hetzelfde land woont als de betrokken onderneming (onder meer taalkundige ondersteuning). De nationale contactpunten kunnen u daarbij helpen. Voor de werking van het platform is het e-mailadres van onze onderneming:@....".

Ga voor meer informatie over het platform voor onlinebeslechting van consumentengeschillen naar de rubriek ["Verplichtingen van de ondernemer" op het platform van de Europese Commissie](#).

¹¹ Dit "ODR"-platform is een door de Europese Commissie beheerde website bestemd voor consumenten en ondernemingen die in de EU onlinetransacties verrichten (grensoverschrijdende of louter nationale transacties). Het helpt geschillen over onlineaankopen te beslechten zonder naar de rechter te stappen, door tussenkomst van gekwalificeerde ADR-entiteiten. Het gebruik ervan is gratis, maar een geschillenbeslechtingsorgaan kan een vergoeding vragen als het ermee instemt een dossier te behandelen. Elke onderneming die betrokken is bij een verzoek tot onlinegeschillenregeling via dit platform of die een dergelijk verzoek wil indienen, kan voor bijstand terecht bij het op het platform vermelde "ODR"-contactpunt. Voor België werd deze rol toegewezen aan het [Europees Centrum voor de Consument België](#).

¹² Art. 14 van de Europese verordening 524/2013 van 21 mei 2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen.

¹³ Art. XVI.4 WER en art. 14.2 van de Europese verordening 524/2013 van 21 mei 2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen.

Voor meer informatie over uw verplichtingen voor de behandeling van consumentenklachten en minnelijke schikking van geschillen kunt u onze [guidelines](#) daarover raadplegen.

1.1.3. Klantenreviews

Als u toegang biedt tot online reviews op uw website, moet u meedelen of er al dan niet **processen** zijn toegepast om te **garanderen dat de gepubliceerde reviews daadwerkelijk van klanten afkomstig zijn**. Als dat het geval is, moet u ook duidelijke informatie verstrekken over die processen en de manier waarop de controles worden uitgevoerd.¹⁴

De informatie over die processen - of het ontbreken daarvan - moet duidelijk zichtbaar zijn. Het is dan ook raadzaam die informatie beschikbaar te stellen via dezelfde interface waar de reviews worden weergegeven. Die informatie kan worden verstrekt via hyperlinks, op voorwaarde dat die links duidelijk en zichtbaar worden weergegeven.¹⁵

Als u slechts een **selectie van reviews** publiceert, informeer de consument dan duidelijk en expliciet over die selectie en ook over de (soorten) reviews die niet worden gepubliceerd. Als er **betalde/gesponsorde reviews** worden gepubliceerd, moet dat bovendien altijd worden vermeld. U kunt bijvoorbeeld een label “advertentie”, “reclame”, “review gratis product”, enz. aan de review toevoegen.¹⁶

Voor meer informatie kunt u de guidelines over online reviews raadplegen in de rubriek [Guidance van de website van de FOD Economie](#).

1.2. Informatie die bij de uitnodiging tot aankoop moet worden verstrekt

De uitnodiging tot aankoop is het moment waarop de consument op uw site komt en uw producten en hun prijzen te zien krijgt.

1.2.1. Voornaamste kenmerken van de producten

Geef de **voornaamste kenmerken** van de producten weer.¹⁷ Die informatie moet rechtstreeks in de productfiches worden opgenomen.

Er bestaan sectorale voorschriften die bepalen welke kenmerken moeten worden vermeld (bijvoorbeeld voor levensmiddelen, hygiëneproducten, geneesmiddelen, speelgoed, enz.), maar dat is niet altijd het geval. Zo niet, stel u dan in de plaats van de gemiddelde consument en zoek zo volledig mogelijk uit welke kenmerken u nodig zou hebben om weloverwogen te kunnen bestellen.

Bv.: geef voor kleding minstens de maat, de kleur en het materiaal aan, en zelfs de wasvoorschriften. Vergeet ook niet om getrouwe foto's van uw producten te tonen.

Merk op dat voor de levering van goederen met digitale elementen, digitale inhoud en digitale diensten speciale regels gelden: hun functionaliteit, de toepasselijke technische beveiligingsvoorzieningen en, desgevallend, iedere relevante compatibiliteit en interoperabiliteit

¹⁴ Art. VI.99, § 7 WER. Zie ook overweging 47 van richtlijn (EU) 2019/2161 van het Europees Parlement en de Raad van 27 november 2019 tot wijziging van richtlijn 93/13/EEG van de Raad en richtlijnen 98/6/EG, 2005/29/EG en 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad wat betreft betere handhaving en modernisering van de regels voor consumentenbescherming in de Unie.

¹⁵ Zie in dit verband de [richtsnoeren van de Europese Commissie 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](#), december 2021, p. 93 e.v.

¹⁶ Art. VI.99, §§ 1 en 2 WER. Zie ook overweging (47) van richtlijn (EU) 2019/2161 van het Europees Parlement en de Raad van 27 november 2019 tot wijziging van richtlijn 93/13/EEG van de Raad en richtlijnen 98/6/EG, 2005/29/EG en 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad wat betreft betere handhaving en modernisering van de regels voor consumentenbescherming in de Unie.

¹⁷ Art. VI.99, § 4, 1° WER.

moeten worden aangegeven.¹⁸ Het wordt sterk aanbevolen die informatie in de productfiche te vermelden.

1.2.2. Herroepingsrecht

Over het algemeen beschikt de consument over een **herroepingsrecht**, d.w.z. het recht om binnen 14 dagen van zijn aankoop af te zien.¹⁹ Als het betrokken product niet onder de wettelijke uitzonderingen valt, moet u de consument meedelen dat hij dit recht heeft.²⁰ Als de consument voor het betrokken product niet over een herroepingsrecht beschikt (bv. voor goederen die snel bederven), verdient het sterk aanbeveling om de consument daar ook vanaf de uitnodiging tot aankoop over te informeren.

Idealiter wordt die informatie opgenomen in een specifieke tab “herroepingsrecht” 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!

1.2.3. Prijzen

Vermeld de **prijs inclusief alle belastingen** direct naast het product. Als de prijs niet vooraf kan worden berekend, vermeld dan de manier waarop de prijs wordt berekend, en, desgevallend, alle extra vracht-, leverings- of portokosten.²¹ Indien die kosten niet vooraf kunnen worden berekend, geef dan ten minste aan dat die kosten voor rekening van de consument kunnen komen. Anderzijds mag u bijvoorbeeld geen dossierkosten toevoegen aan het einde van de bestelling.

Let er bij **grensoverschrijdende verkopen** op dat u de consument correct informeert over de uiteindelijke prijs die hij moet betalen, afhankelijk van de eventuele variatie in het toepasselijke btw-tarief. Wie meer wil weten over dit onderwerp kan terecht op de webpagina [Btw op goederen en diensten uit het buitenland van de site van de Europese Commissie](#) en webpagina [E-commerce van de site van de FOD Financiën](#).

Indien u een **prijsvermindering aankondigt** (in de vorm van een doorgehaalde prijs, percentage, promobanner, of andere), moet u de referentieprijzen vermelden die als basis dient voor de berekening van de korting. De referentieprijzen moet de laagste prijs zijn die is toegepast tijdens een periode van dertig dagen voor de toepassing van de prijsvermindering.²² In dit verband kunt u onze [guidelines over aankondigingen van prijsverminderingen](#) raadplegen.

1.3. Informatie die uiterlijk aan het begin van het bestelproces moet worden verstrekt

Informeer de consument uiterlijk aan het begin van het bestelproces of er **beperkingen** gelden **voor de levering**²³ en welke **betaalmiddelen** worden aanvaard.²⁴

Die informatie moet rechtstreeks toegankelijk zijn tijdens het aankoopproces, bijvoorbeeld op de productpagina. Die informatie mag niet alleen worden vermeld in de algemene voorwaarden of alleen op afzonderlijke webpagina's die niet duidelijk zijn aangegeven en die de consumenten daarom waarschijnlijk niet raadplegen tijdens hun winkelsessie.²⁵

¹⁸ Art. VI.45, § 1, 18° en 19° WER.

¹⁹ Verwijs naar art. VI.47 e.v. WER, en niet naar de oude wettelijke bepalingen.

²⁰ Art. VI.99, § 4, 5° WER. De uitzonderingen op het herroepingsrecht zijn opgenomen in art. VI.53 WER.

²¹ Art. VI.99, § 4, 3° WER.

²² Art. VI.18 en VI.19 WER.

²³ We herinneren er ook aan dat de praktijk van “geoblocking” verboden is. Raadpleeg voor meer informatie de [website van de FOD Economie](#).

²⁴ Art. VI.46, § 3 WER.

²⁵ Zie de [richtsnoeren van de Europese Commissie met betrekking tot de uitlegging en toepassing van richtlijn 2011/83/EG](#), december 2021, p. 44.

1.4. Informatie die uiterlijk vóór de sluiting van de overeenkomst moet worden verstrekt

Tip: Om ervoor te zorgen dat de volgende precontractuele informatie voldoende duidelijk en tijdig wordt verstrekt, moeten de verschillende elementen worden verstrekt wanneer zij het meest relevant zijn tijdens het proces van de sluiting van de overeenkomst, naarmate de consument van de ene pagina van de online-interface naar de andere gaat.

Geef waar nodig de informatie over specifieke onderwerpen gelaagd weer, waarbij de betrokken elementen duidelijk onder de aandacht worden gebracht en de consument via een hyperlink toegang krijgt tot meer gedetailleerde informatie over het betreffende onderwerp.²⁶

U kunt er ook voor kiezen een deel van die precontractuele informatie in uw algemene voorwaarden op te nemen, waaraan de consument op actieve wijze zijn goedkeuring verleent door een vakje aan te vinken, **evenwel op voorwaarde dat die informatie de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze ter kennis wordt gebracht.**²⁷

Let op: voor bepaalde informatie die u precontractueel moet verstrekken, volstaat het niet om de consument via een hyperlink naar een afzonderlijke webpagina (bv. met uw algemene voorwaarden) te leiden.²⁸

1.4.1. Te volgen stappen en juridische informatie

Stel, voordat de bestelling wordt geplaatst, de consument **een procedé** ter beschikking **waarmee hij fouten bij het invoeren van de gegevens kan opsporen en corrigeren**, en informeer hem over de **aangeboden talen** en de **technische stappen** die moeten worden genomen om de overeenkomst te sluiten.

Deel uw **contractuele bedingen en algemene voorwaarden** (indien u er gebruikt) aan de consument mee op een zodanige wijze dat hij die kan opslaan en weergeven, met vermelding van de talen waarin die algemene voorwaarden kunnen worden geraadpleegd. Geef ook aan of de **overeenkomst**, als die eenmaal is gesloten, al dan niet wordt **gearchiveerd** en of die al dan niet **toegankelijk** is.²⁹

Informeer de consument ook, indien dat nog niet is gebeurd, over de **voornaamste kenmerken van uw economische activiteit**, de **rechtsvorm van uw onderneming** en de **plaats van uw maatschappelijke zetel** (indien verschillend van de plaats van effectieve uitoefening van uw activiteit). Deel ook uw voorwaarden mee, met name het op de overeenkomst **toepasselijke recht** of de **bevoegde rechter**, en informeer de consument over de **beroepsaansprakelijkheidsverzekering** of andere vormen van verplichte garanties (met name de contactgegevens van de verzekeraar of de borg en de geografische dekking).³⁰

1.4.2. Prijzen

Informeer de consument over de **totale prijs** van de goederen of diensten, met inbegrip van alle belastingen. Indien de totale prijs redelijkerwijs niet vooraf kan worden berekend, vermeld dan de manier waarop de prijs moet worden berekend, en, desgevallend, alle extra vracht-, leverings- of

²⁶ Zie daarover de [richtsnoeren van de Europese Commissie met betrekking tot de uitlegging en toepassing van richtlijn 2011/83/EG](#), december 2021, pp. 22-23.

²⁷ Zie in die zin het arrest van het Hof van Justitie van de Europese Unie van 24 februari 2022, Tiketa, C-536/20.

²⁸ Zie in dit verband punt 1.5. van deze guidelines (“Informatie die direct vóór de sluiting van de overeenkomst moet worden verstrekt”).

²⁹ Art. III.74, XII.7 en XII.8 WER.

³⁰ Art. III.74 WER.

portokosten en eventuele andere kosten.³¹ Indien die extra kosten niet vooraf kunnen worden berekend, geef dan ten minste aan dat ze verschuldigd kunnen zijn.³²

Let op: als u niet voldoet aan de informatieverplichtingen over extra kosten en andere kosten, draagt de consument die kosten niet!³³

Bovendien moet u de consument informeren als u een gepersonaliseerde prijs toepast op basis van geautomatiseerde besluitvorming, bijvoorbeeld op basis van de cookies van hun internetbrowser.³⁴ Het wordt sterk aanbevolen die informatie in de onmiddellijke nabijheid van de weergegeven prijs te verstrekken, hetzij direct, hetzij via een hyperlink.

Merk ook op dat u het akkoord van de consument moet verkrijgen voor **elke extra betaling** naast de hoofdverbintenis van de overeenkomst. U mag bijvoorbeeld geen annulatieverzekering of een commerciële garantie vooraf aanvinken. Het is aan de consument om een positieve actie te ondernemen om betalende opties toe te voegen. In het tegenovergestelde geval heeft hij recht op terugbetaling van die betaalde bedragen voor standaardopties die u hem hebt opgelegd.³⁵

Indien u verlangt dat de consument een **waarborgsom of andere financiële garanties** betaalt of biedt (bv. in het kader van autoverhuur), moet u de consument daarover informeren en hem de toepasselijke voorwaarden verstrekken.³⁶

1.4.3. Betaling, levering en uitvoering

Vermeld de **wijze van betaling, levering³⁷ en uitvoering van de overeenkomst**, alsook de datum waarop u zich verbindt de goederen te leveren of de dienst te verlenen (of een termijn).³⁸ Vermeld desgevallend de duur van de overeenkomst of, wanneer de overeenkomst van onbepaalde duur is of automatisch wordt verlengd, de voorwaarden voor beëindiging van de overeenkomst. De consument moet de minimumduur van zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst kennen.³⁹

1.4.4. Herroepingsrecht

Wanneer het **herroepingsrecht** van de consument bestaat, wat het geval is voor de meeste overeenkomsten op afstand, deel dan de voorwaarden, de termijnen en de wettelijke modaliteiten voor de uitoefening van dat recht mee, evenals het [modelformulier voor herroeping](#) (in een afdruckbare/downloadbare versie).

³¹ In het geval van een overeenkomst van onbepaalde duur of een overeenkomst met een abonnement, omvat de totale prijs de totale kosten per factureringsperiode. Wanneer voor dergelijke overeenkomsten een vast tarief van toepassing is, omvat de totale prijs ook de totale maandelijkse kosten. Wanneer de totale kosten redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend, moet u de manier waarop de prijs moet worden berekend meedelen.

³² Art. VI.45, § 1, 5° WER. Indien de digitale inhoud of dienst ook de optie biedt om aanvullende en geïntegreerde aankopen te doen (bv. in een videospel), moet de consument er voordat hij het digitale product aankoopt over worden geïnformeerd dat hem dergelijke opties voor aanvullende aankopen kunnen worden aangeboden. Zie in dit verband de [richtsnoeren van de Europese Commissie met betrekking tot de uitlegging en toepassing van richtlijn 2011/83/EG](#), december 2021, p. 31.

³³ Art. VI.45, § 5 WER.

³⁴ Art. VI.45, § 1, 21° WER.

³⁵ Art. VI.41 WER.

³⁶ Art. VI.45, § 1, 17° WER.

³⁷ Merk op dat volgens art. VI.44 WER het risico van verlies of beschadiging bij de levering van de goederen wordt gedragen door de onderneming en op de consument overgaat zodra hij de goederen in bezit heeft gekregen (of wanneer een door hem aangewezen derde partij - die niet de vervoerder is - de goederen in bezit heeft gekregen). Het is dus in principe onrechtmatig om te voorzien in een risico-overdracht voordat de goederen aan de consument worden overhandigd. Er bestaat echter een uitzondering: als de consument een vervoerder kiest die niet door de onderneming werd voorgesteld, gaat het risico over op de consument bij de overdracht van de goederen aan de vervoerder.

³⁸ Art. VI.45, § 1, 7° WER.

³⁹ Art. VI. 45, § 1, 15° en 16° WER.

Vermeld in het geval van een verkoopovereenkomst ook dat de consument de kosten voor het terugzenden van de goederen moet dragen als hij de overeenkomst herroept (tenzij u beslist deze kosten zelf te dragen, wat u dan wel moet aangeven).

Maak in het geval van een dienstenovereenkomst of een verkoopovereenkomst die een dienst omvat (bv. verkoop van een goed met installatie door de onderneming) duidelijk dat de consument u een redelijke vergoeding moet betalen als hij de overeenkomst herroept nadat de verrichting van de dienst is begonnen.⁴⁰ Als de consument wil dat de verrichting van een dienst begint tijdens de herroepingstermijn, moet u bovendien eisen dat hij daar uitdrukkelijk om verzoekt en erkent dat hij niet meer over een herroepingsrecht beschikt zodra de overeenkomst volledig is uitgevoerd.⁴¹

Deel, tot slot, in alle gevallen waarin het herroepingsrecht wettelijk is uitgesloten (bijvoorbeeld voor goederen die snel bederven) de consument mee dat hij niet over dat recht beschikt, of vermeld desgevallend de omstandigheden waarin hij het verliest.⁴²

Let op: zorg ervoor dat u alle verplichte informatie over het herroepingsrecht verstrekt! Doet u dat niet, dan kunnen de wettelijke gevolgen aanzienlijk zijn: verlenging van het herroepingsrecht tot 12 maanden, de consument hoeft bepaalde kosten niet te betalen, ...⁴³

Die verplichte informatie kan worden verstrekt met “modelinstructies voor herroeping” vermeld in [bijlage 1 bij boek VI van het Wetboek van economisch recht](#). Het wordt dan ook sterk aanbevolen dat als model te gebruiken. Voor meer informatie over het herroepingsrecht kunt u ook terecht op de [website van de FOD Economie](#).

1.4.5. Garanties

Herinner ook aan het bestaan van een wettelijke conformiteitsgarantie voor de goederen, digitale inhoud en digitale diensten.⁴⁴

Nuttige adviezen zijn te vinden in de [guidelines van de FOD Economie over de garantie voor goederen](#). Een voorbeeld van een vermelding: “De wettelijke conformiteitsgarantie van 2 jaar voor consumptiegoederen is van toepassing (art. 1649bis en volgende van het oud Burgerlijk Wetboek).” Als u in uw algemene voorwaarden meer details geeft over de wettelijke garantie, zorg er dan voor dat u die niet beperkt, want dan zou er sprake zijn van een onrechtmatig beding⁴⁵.

Let op: u moet niet langer alleen herinneren aan het bestaan van een **wettelijke conformiteitsgarantie** voor de goederen, maar ook, indien van toepassing op uw activiteit, voor **digitale inhoud en diensten**.⁴⁶

⁴⁰ Als de consument bijvoorbeeld een contract voor mobiele-telefoniediensten herroept nadat hij de dienst 10 dagen heeft gebruikt, moet hij de onderneming een derde van zijn maandelijkse abonnement betalen plus de prijs van elke extra dienst die hij tijdens die periode heeft ontvangen ([richtsnoeren van de Europese Commissie met betrekking tot de uitlegging en toepassing van richtlijn 2011/83/EG](#), december 2021, p. 60).

⁴¹ Art. VI.46, § 8 WER. Merk op dat de verplichting om de consument te vragen dat hij erkent dat hij niet langer over een herroepingsrecht beschikt zodra de overeenkomst volledig is uitgevoerd, niet relevant is in het geval van diensten die worden verleend in het kader van verkoopovereenkomsten (bv. de consument koopt een goed van een onderneming die het vervolgens komt installeren). Die verplichting betreft alleen “zuivere” dienstenovereenkomsten (bv. mobiele-telefoniediensten, online cursussen, ...). Zie in dit verband de [richtsnoeren van de Europese Commissie met betrekking tot de uitlegging en toepassing van richtlijn 2011/83/EG](#), december 2021, p. 61.

⁴² Art. VI.45, § 1, 8^o tot 11^o WER. De uitzonderingen op het herroepingsrecht worden opgesomd in art. VI.53 WER. Die lijst is limitatief, het is dus niet toegelaten nieuwe uitzonderingen te creëren, zoals “Soldenartikelen kunnen niet geretourneerd worden.”

⁴³ Art. VI.45, § 5, VI.48 en VI.51, §4 WER.

⁴⁴ Art. VI.45, § 1, 12^o WER.

⁴⁵ Voor meer informatie over onrechtmatige bedingen kunt u de [guidelines van de FOD Economie over onrechtmatige contractuele bedingen in het kader van onlineverkoop](#) raadplegen.

⁴⁶ Meer informatie over de garantieregels voor digitale inhoud en diensten vindt u op de [website van de FOD Economie](#).

Tot slot moet u de consument desgevallend informeren over het bestaan en de voorwaarden van **bijstand** aan de consument **na verkoop, diensten na verkoop** en **commerciële garanties**.⁴⁷

1.5. Informatie die direct vóór de sluiting van de overeenkomst moet worden verstrekt

U moet de consument direct vóór hij zijn bestelling plaatst en door de overeenkomst gebonden is, **aan bepaalde informatie herinneren**. Het gaat om de voornaamste kenmerken van het goed of de dienst, de totale prijs en, desgevallend, de duur van de overeenkomst (of de voorwaarden voor ontbinding van de overeenkomst indien die van onbepaalde duur is of automatisch wordt verlengd) en de minimumduur van de verplichtingen van de consument uit hoofde van de overeenkomst.

Voor de presentatie van deze specifieke precontractuele informatie gelden **strengere voorschriften**. U moet deze informatie op een duidelijke en in het oog springende manier weergeven, onmiddellijk voordat de consument zijn bestelling plaatst.⁴⁸ Het komt erop neer dat u deze informatie zo moet presenteren dat de consument ze werkelijk kan zien en lezen voordat hij zijn bestelling plaatst. Belangrijk: u moet die informatie presenteren zonder dat de consument de webpagina die hij gebruikt voor het plaatsen van de bestelling hoeft te verlaten. Gebruik hier dus geen hyperlink die de consument naar een afzonderlijke webpagina leidt.⁴⁹

U moet de consument ook een eenvoudige manier bieden om uitdrukkelijk te erkennen dat de **validering van de bestelling** een betalingsverplichting inhoudt. In dat verband vereist de wet dat de laatste knop waarop de consument klikt en die hem aan een overeenkomst op afstand bindt, de woorden “bestelling met betalingsverplichting” of een overeenkomstige ondubbelzinnige formulering bevat.⁵⁰ De FOD Economie kan dus kortere vermeldingen tolereren die de begrippen “aankoop” of “betaling” omvatten. Formuleringen zoals “bestellen” of “valideren” volstaan daarentegen niet.

1.6. Informatie die na de sluiting van de overeenkomst moet worden verstrekt

Zodra de overeenkomst is gesloten, moet u ervoor zorgen dat uw klant-consument gemakkelijk de overeenkomst en de precontractuele informatie die hem vóór het plaatsen van de bestelling werd verstrekt, kan terugvinden.

Eerst moet u zo spoedig mogelijk langs elektronische weg **de ontvangst van de bestelling bevestigen**.⁵¹ In de meeste gevallen is dat een webpagina die verschijnt met de bevestiging dat de bestelling werd geregistreerd (met de mogelijkheid die af te drukken of te downloaden) en een samenvatting van de bestelling.

Vervolgens **bevestigt u de op afstand gesloten overeenkomst** op een duurzame drager (via e-mail, hetzij in de hoofdtekst, hetzij bij voorkeur als pdf-bestand). Die bevestiging moet de hierboven

⁴⁷ Art. VI.45, § 1, 13° WER. In het geval van een commerciële garantie van de fabrikant moet u de consument informeren over die garantie en de voorwaarden ervan indien de consument er een legitiem belang bij heeft die informatie te verkrijgen om te beslissen of hij al dan niet tot aankoop overgaat (dat is bijvoorbeeld het geval indien u de fabrieksgarantie tot een bepalend onderdeel van uw aanbod maakt). De te verstrekken informatie omvat dus alle informatie-elementen over de toepassings- en uitvoeringsvoorwaarden van een dergelijke garantie, zodat de consument met kennis van zaken kan beslissen of hij al dan niet een contractuele verbintenis aangaat. Zie in die zin het arrest van het Hof van Justitie van de Europese Unie van 5 mei 2022, Victorinox, C-179/21.

⁴⁸ Art. VI.46, § 2 WER.

⁴⁹ Zie daarover de [richtsnoeren van de Europese Commissie met betrekking tot de uitlegging en toepassing van richtlijn 2011/83/EG](#), december 2021, pp. 43-44.

⁵⁰ Art. VI.46, § 2 WER.

⁵¹ Art. XII.9 WER.

vermelde verplichte precontractuele informatie omvatten⁵², tenzij u die al vóór de sluiting van de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager hebt verstrekt. U moet de consument die bevestiging verstrekken binnen een redelijke termijn na sluiting van de overeenkomst en uiterlijk bij de levering van de goederen of voordat de uitvoering van de dienst begint.⁵³

2. Wat zijn de sancties in geval van inbreuk?

Inbreuken worden strafrechtelijk bestraft met een geldboete.⁵⁴

De Economische Inspectie kan onderzoeken instellen naar aanleiding van een via het [Meldpunt](#) ontvangen melding. Ze kan ook onderzoeken uitvoeren op eigen initiatief of in het kader van een grootschalig algemeen onderzoek in de sector. Onderzoeken kunnen ook worden verricht 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. Wanneer bijvoorbeeld een overeenkomst werd gesloten ingevolge een oneerlijke handelspraktijk, kan de rechter de onderneming bevelen de consument de door hem betaalde bedragen terug te betalen, zonder dat de consument het product hoeft terug te sturen.⁵⁵

⁵² Meer bepaald gaat het om alle informatie bedoeld in art. VI.45, § 1 WER. Voor overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd (bv. verkoop van een gedematerialiseerd videospel), zie ook de verplichting van art. VI.46, § 7, lid 2, b) WER.

⁵³ Art. VI.46, § 7 WER.

⁵⁴ De relevante bepalingen met betrekking tot de sancties staan in art. XV.70 e.v. van het WER.

⁵⁵ Art. VI.38 WER.