

# Guidelines

Prijsaanduiding in kapsalons

## Inhoud

Inleiding.....	3
1. Wat moet ik afficheren wat mijn diensten betreft?.....	3
2. Wat moet er in mijn prijzen inbegrepen zijn?.....	4
3. Hoe moet ik de prijs aanduiden van een forfait, als ik dat aanbied? .....	4
4. Wat als de klant me een gepersonaliseerde dienst vraagt? .....	4
5. Hoe factureer ik meerdere diensten samen? .....	5
6. Hoe moet ik de prijs aanduiden van de producten die ik in mijn kapsalon te koop aanbied?..	5
7. Hoe pas ik afrondingen van betalingen toe? .....	5
8. Wat kan ik doen in geval van geschil? .....	5
9. Wat zijn de sancties in geval van inbreuk? .....	6

## Inleiding

De prijsaanduiding in handelszaken is belangrijk zowel voor ondernemingen als voor de consument. Een correcte prijsaanduiding van goederen en diensten moet in de eerste plaats zorgen voor de nodige markttransparantie. De prijs is wellicht een van de belangrijkste koopmotieven voor de consument. Consumenten moeten zich vooraf grondig kunnen informeren vooraleer de aankoopbeslissing te nemen.

Correcte en duidelijke informatie over de te betalen prijs vormt een van de belangrijkste wettelijk geregelde informatieverplichtingen voor de onderneming. Open communicatie hierover versterkt het vertrouwen bij de klant.

U moet de prijzen leesbaar, goed zichtbaar en ondubbelzinnig aanduiden.<sup>1</sup> De consument moet er kennis van kunnen nemen van buiten het kapsalon, alvorens naar binnen te stappen.<sup>2</sup>

Hoewel de tarieven in de praktijk doorgaans op een goed zichtbare manier en op een van buiten de zaak goed zichtbare plaats aangebracht worden, zijn ze niet altijd zo duidelijk of stemmen ze niet echt overeen met de noden van de klanten.

Het is in de sector immers gebruikelijk om bijvoorbeeld de prijs aan te duiden van een snit, maar meestal hoort bij een snit een verplichte haarwassing, **wat dan een hogere totale prijs impliceert**, die niet vermeld is. Dat vormt een inbreuk op de economische reglementering<sup>3</sup>, aangezien de aangeduide prijs de door de consument totaal te betalen prijs is, inclusief de btw, alle overige taken en de kosten van alle diensten die door de consument verplicht moeten worden bijbetaald.

Het doel van deze guidelines is te herinneren aan de regelgeving, maar ook precieze antwoorden te geven op praktische vragen die de beroepsbeoefenaars uit deze sector zich kunnen stellen. Dat moet zowel ondernemingen als consumenten ten goede komen.

*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. Wat moet ik afficheren wat mijn diensten betreft?

De prijzen van de diensten die u in uw salon aanbiedt, moeten zichtbaar, duidelijk en leesbaar van buiten uw zaak aangeduid zijn. Met andere woorden, **de klant mag niet verplicht worden het kapsalon binnen te stappen om ze te kunnen raadplegen**.

Het gaat uiteraard om de diensten die u werkelijk aanbiedt en verricht.

Bijvoorbeeld: als bij een snit altijd een haarwassing hoort, vermeld dat dan. Doet u dat niet, dan bent u **verplicht die prestatie apart te leveren**.

Als u een korting wil aankondigen (bijvoorbeeld "10% korting", "€5 korting"), moet u expliciet de referentieprijs / "vorige" prijs vermelden en uw korting hierop baseren. Deze referentieprijs moet de laagste prijs zijn die u heeft toegepast tijdens de periode van 30 dagen voor de korting.<sup>4</sup> Daarnaast is elke misleidende handelspraktijk verboden (vb.: de indruk wekken dat een promotie

<sup>1</sup> Artikelen VI.3 tot VI.6, [Wetboek van economisch recht](#) (WER).

<sup>2</sup> Artikel 14 van het [koninklijk besluit van 30 juni 1996 betreffende de prijsaanduiding](#) van producten en diensten en de bestelbon: "De prijs van homogene diensten moet aangeduid worden door middel van een tarief aangebracht op een goed zichtbare manier en op een van buiten van de inrichting, het lokaal, het kraam of het voertuig waar de diensten te koop worden aangeboden, goed zichtbare plaats."

<sup>3</sup> Artikel VI.4 WER.

<sup>4</sup> Artikel VI.18 WER.

bijna voorbij is terwijl dit niet het geval is, de indruk wekken dat er een korting is terwijl de verlaagde prijs permanent toegepast wordt, enz.).<sup>5</sup>

## 2. Wat moet er in mijn prijzen inbegrepen zijn?

De prijzen die u aanduidt moeten alles omvatten wat de consument verplicht moet betalen: uiteraard de taksen, maar ook de verplichte supplementen, zoals de haarwassing als u **enkel** op nat haar snits uitvoert.

## 3. Hoe moet ik de prijs aanduiden van een forfait, als ik dat aanbied?

Als u een forfait aanbiedt, is het belangrijk precies te zijn, want de consument moet – zonder risico op verwarring – begrijpen waarover het gaat en moet kunnen vergelijken met andere salons.

Detailleer de inhoud van de dienst die in het arrangement aangeboden wordt. **Vergeet niet om heel duidelijk te zijn over prestaties voor kinderen en studenten** (bijvoorbeeld: tot welke leeftijd wordt men beschouwd als een kind of een student, wat is het verschil in prijs voor een jongen of een meisje, voor een student of een studente ...).

### Correcte voorbeelden:

- wassen + snit = ... euro
- wassen + snit + brushing = ... euro
- forfait permanent incl. wassen, verzorging ... (te preciseren) = ... euro
- wassen + brushing korte haren = ... euro
- wassen + brushing lange haren = ... euro
- wassen + brushing halflange haren = ... euro
- opties (voorbeelden):
  - verzorging voor vette haren = ... euro
  - verzorging tegen haaruitval = ... euro
  - kinderformule tot 10 jaar = wassen + snit = ... euro  
(indien verschillende prijs volgens leeftijd en geslacht)

### Onjuiste voorbeelden, want niet voldoende precies:

- “prijs vanaf ...” (want het is dan onmogelijk de totale prijs te berekenen die de consument moet betalen)
- “flashkleuring”
- “cut and go”
- “permanent” (dat zou betekenen dat men een permanent zou kunnen zetten zonder te wassen!)

**Leg uw klanten geen dienst op zonder hen hier vooraf over te informeren.**

## 4. Wat als de klant me een gepersonaliseerde dienst vraagt?

Als u een gepersonaliseerde dienst aanbiedt (bijvoorbeeld: het haar in een dot doen, een sluier aanbrengen ...) en u kunt de prijs daarvan niet op voorhand bepalen, **maar als elke vraag wel zonder enige verplichting gesteld kan worden**, vermeld dat dan zodat het duidelijk en zichtbaar is van buiten uw kapsalon.

Bereken de prijs van de dienst en deel die mondeling, of op verzoek schriftelijk, mee.

---

<sup>5</sup> Artikelen VI.92 en volgende WER.

## 5. Hoe factureer ik meerdere diensten samen?

Als een klant meerdere diensten wenst te combineren, moet u nagaan of eenzelfde dienst niet meerdere keren wordt aangerekend, want dat is absoluut verboden.

**Dezelfde prestaties** kunnen deel uitmaken van **verschillende arrangementen**. Ze zouden dus twee keer aangerekend kunnen worden, wat niet mag (bijvoorbeeld: het arrangement “snit” met daarin inbegrepen het wassen, knippen en brushen, en het arrangement “kleuring” dat eveneens wassen en brushen omvat).

## 6. Hoe moet ik de prijs aanduiden van de producten die ik in mijn kapsalon te koop aanbied?

De prijs moet leesbaar, goed zichtbaar en ondubbelzinnig aangeduid worden, wat inhoudt dat bijvoorbeeld de prijs van een product dat achter de kassa staat direct leesbaar moet zijn, zonder dat de klant verplicht wordt ernaar te vragen.

Als u een korting wil aankondigen (bijvoorbeeld “10% korting”, “€5 korting”), moet u expliciet de referentieprijs / “vorige” prijs vermelden en uw korting hierop baseren. Deze referentieprijs moet de laagste prijs zijn die u heeft toegepast tijdens de periode van 30 dagen voor de korting.<sup>6</sup> Daarnaast is elke misleidende handelspraktijk verboden (vb.: de indruk wekken dat een promotie bijna voorbij is terwijl dit niet het geval is, de indruk wekken dat er een korting is terwijl de verlaagde prijs permanent toegepast wordt, enz.).<sup>7</sup>

## 7. Hoe pas ik afrondingen van betalingen toe?

Sinds 1 december 2019 bent u **verplicht** om het totale bedrag af te ronden als de consument cash betaalt (muntstukken en biljetten). U moet het totaalbedrag afronden naar het dichtste veelvoud van 5 cent.

Deze verplichting is alleen van toepassing voor cashbetalingen die gebeuren in gezamenlijke fysieke aanwezigheid van de consument en de onderneming. De verkoop op afstand (bijvoorbeeld via internet) valt niet onder het toepassingsgebied.

U heeft de mogelijkheid om een algemene afronding toe te passen op andere betalingswijzen. In dat geval moet u aan uw klanten op een duidelijk zichtbare wijze volgende tekst te afficheren: [“Het totaalbedrag wordt altijd afgerond” \(PDF, 524.6 KB\)](#).

U kan meer informatie over de afrondingsregels terugvinden op de [website van de FOD Economie](#).

## 8. Wat kan ik doen in geval van geschil?

Probeer het onderling te regelen. Zo vermijdt u dat u tijd en geld (proceskosten) of zelfs een klant verliest.

Als een klant een klacht indient, raden wij u aan het volgende te doen:

- Laat onmiddellijk weten dat u de klacht goed ontvangen hebt en dat u ze onderzoekt;
- Behandel de klacht binnen een redelijke termijn;
- Hou de klant op de hoogte van het resultaat van uw onderzoek:
  - ofwel bent u het eens en doet u wat de klant vraagt;
  - ofwel bent u het (gedeeltelijk) eens en formuleert u een tegenvoorstel;
  - ofwel bent u het niet eens en legt u uit waarom.

<sup>6</sup> Artikel VI.18 WER.

<sup>7</sup> Artikelen VI.92 en volgende WER.

Als het niet direct tot een minnelijke schikking komt, moet u de klant verwijzen naar de [Consumentenombudsdienst](#) voor verdere hulp.

Vergeet in elk geval niet dat u bij een controle door de Economische Inspectie moet kunnen aantonen dat u dat soort klachten snel behandelt; zorg er dus voor dat u bewijzen hebt (e-mails, faxen, brieven, register ...)!

Raadpleeg voor meer informatie onze [guidelines](#) over de behandeling van klachten door ondernemingen.

Voor meer informatie over de minnelijke schikking van geschillen kunt u ook terecht op [Belmed](#), het onlineplatform voor buitengerechtelijke beslechting van geschillen van commerciële aard – dit zijn zowel geschillen tussen handelaars en consumenten als geschillen tussen handelaars onderling (leveranciers ...).

## 9. Wat zijn de sancties in geval van inbreuk?

Inbreuken worden strafrechtelijk gesanctioneerd met een geldboete die kan oplopen tot 80.000 euro (of tot 4% van de jaaromzet als dat een hoger bedrag is) en zelfs tot 400.000 euro bij kwade trouw (of tot 6% van de jaaromzet als dat een hoger bedrag is).<sup>8</sup>

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

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

- een waarschuwing geven met de aanmaning de situatie te regulariseren;
- haar bevindingen doorgeven aan de procureur des Konings;
- gebruikmaken van een transactie (voorstel van een geldsom waarvan de vrijwillige betaling en de staking van de inbreuk de strafvordering doen vervallen);
- een administratieve geldboete opleggen.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> De strafbepalingen zijn opgenomen onder de artikelen XV.70, XV.83, XV.85 en XV.85/1 WER.

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

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

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

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

<sup>9</sup> De minimale en maximale bedragen van de administratieve geldboete stemmen overeen met de respectieve minimale en maximale bedragen van de strafrechtelijke geldboete die hetzelfde feit sanctioneert. De opdecimen zijn eveneens van toepassing op deze administratieve geldboeten (artikel XV.60/20 WER).