

OVEREENKOMSTEN MET CONSUMENTEN

In 2014 heeft de Belgische wetgever alle economische regelgeving gegroepeerd in een enkel Wetboek van economisch recht.

Boek VI behandelt hoofdzakelijk de reglementering van de marktpraktijken en de bescherming van de consument.

Het bevat met name regels die van toepassing zijn op contracten die door bedrijven met consumenten worden gesloten. Hoewel enkele van toepassing zijn op alle contracten, zijn sommige bepalingen meer specifiek voor op afstand gesloten overeenkomsten en overeenkomsten die buiten de oprichting van de onderneming zijn gesloten.

Het koninklijk besluit van 5 april 2019 betreffende de verkoopovereenkomsten voor autovoertuigen vermeldt voornamelijk de verplichtingen van dit boek VI dat alle bedrijven moeten naleven bij het opstellen van haar algemene verkoopvoorwaarden. Als de reikwijdte van dit koninklijk besluit beperkt is tot de verkoop van auto's, hybride auto's en bestelwagens, bedrijven die motorfietsen, scooters, fietsen verkopen, tuin ...

I. Toepassingsgebied

Artikel 1 van Boek VI bepaalt het toepassingsgebied van haar bepalingen. Dit boek heeft het voornamelijk over de regelgeving betreffende de marktpraktijken en de bescherming van de **consument** in zijn relaties met de **ondernemingen**.

1. Wat personen betreft

Voor de toepassing van het Wetboek van economisch recht¹ (WER) wordt de **consument** gedefinieerd als "iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen²".

De natuurlijke personen die zouden handelen met deels professionele doeleinden kunnen gebruik maken van de bescherming die geboden wordt aan de consument. Zo kan de consument die een kledingstuk koopt dat hij zowel tijdens zijn privé- als tijdens zijn beroepsleven draagt, beschouwd worden als een consument en dit voor zover zijn beroepsactiviteit niet overheersend is binnen de globale context van de overeenkomst.

De rechtspersonen (handelsondernemingen, vzw's,...) blijven uitgesloten van de bescherming die de consument geboden wordt.

De "**onderneming**" wordt als volgt gedefinieerd: "elke natuurlijke of rechtspersoon die op duurzame wijze een economisch doel nastreeft, alsmede zijn verenigingen³".

Deze definitie heeft betrekking op :

- alle handelaars en ambachtslieden ;
- alle andere professionals die hun product verkopen (bv. landbouwers) ;
- artiesten, uitvinders, journalisten, sportlui ;
- vzw's, openbare instellingen (voor activiteiten die geen deel uitmaken van hun opdracht van openbaar belang), ziekenfondsen en andere sociale instellingen of privéonderwijsinstellingen ;

De vrije beroepen zitten vanaf nu ook in deze bepalingen verrat voor zover de bepalingen van het Boek XIV niet afwijken van deze bepalingen die van toepassing zijn "op personen die een vrij beroep uitoefenen voor de intellectuele prestaties die kenmerkend zijn voor de beroepen die deze personen leveren."

¹ Hierna het « Wetboek » genaamd.

² Art. I 1,2° WER

³ Art. I 1,1° WER

2. Wat producten betreft

Net zoals de WPMC, bedoelt het Wetboek met:

- de **producten**: "goederen en diensten, onroerende goederen, rechten en verplichtingen"⁴.
- de **goederen**: "alle lichamelijke roerende zaken"⁵ " Vb. wagens, moto's, werktuigen, onderdelen...
- de **diensten**: "elke prestatie verricht door een onderneming in het kader van haar professionele activiteit of in uitvoering van haar statutair doel"⁶ "

3. Wat overeenkomsten betreft

Voor de toepassing van sommige van deze bepalingen, voert het Wetboek een onderscheid in tussen:

- de **verkoopovereenkomsten**: "iedere geldende overeenkomst waarbij de onderneming het **eigendom van goederen** aan de consument **overdraagt of zich ertoe verbindt deze over te dragen** en de consument de prijs daarvan betaalt of zich ertoe verbindt de prijs daarvan te betalen, met inbegrip van elke overeenkomst die zowel goederen als diensten betreft";
- de **dienstenovereenkomsten**: "iedere andere overeenkomst dan een geldende verkoopovereenkomst, waarbij de onderneming de consument **een dienst levert of zich ertoe verbindt een dienst te leveren** en de consument de prijs daarvan betaalt of zich ertoe verbindt de prijs daarvan te betalen"⁷;

☞ **De ondernemingen die actief zijn in de sectoren van de autohandel en –herstelling evenals in de aanverwante sectoren moeten hun handelspraktijken (b2b en b2c) aanpassen met inachtneming van de nieuwe vereisten van dit Boek VI !**

⁴ Art I. 1, 4° WER

⁵ Art I. 1, 6° WER

⁶ Art I. 1, 5° WER

⁷ Art I. 8, 33° WER

⁸ Art I. 8, 34° WER

II. Overeenkomsten met consumenten

Van zodra de partijen personen zijn zoals bedoeld door het Wetboek, zal de overeenkomst onderworpen zijn aan haar bepalingen en aan de formaliteiten die ze voorziet.

1. De overeenkomsten in het algemeen

1.1. Algemene verplichting tot informatie van de consument

Voordat de consument gebonden is door een andere overeenkomst dan een overeenkomst op afstand, moet de onderneming aan de consument informatie bezorgen over een reeks elementen gedetailleerd door het Wetboek en onderverdeeld in negen groepen, "indien die informatie al niet duidelijk is uit de context". Worden namelijk bedoeld: de volledige gegevens van de onderneming, de kenmerken van het product, de totaalprijs en de diverse kosten, de betalings-, leverings- en uitvoeringsmodaliteiten, de herinnering van de waarborgen, de opzeggingstermijn en –voorwaarden, de behandeling van klachten, evenals andere nuttige informatie wanneer de overeenkomst digitale inhoud betreft⁹.

De aan te leveren informatie moet duidelijk en volledig zijn. Wanneer zij informatie verstrekt, moet de onderneming rekening houden met de specifieke noden van consumenten die bijzonder kwetsbaar zijn omwille van een mentale, fysieke of psychologische ziekte, door hun leeftijd of hun goedgelovigheid, op een manier die de onderneming redelijkerwijze kan voorzien.

De consument moet geïnformeerd worden over de prijs, met inbegrip van alle belastingen en diensten die verplicht te betalen zijn. Indien de prijs niet redelijkerwijze op voorhand berekend kan worden, moet de consument ingelicht worden over de berekeningswijze van de prijs. De consument moet eveneens geïnformeerd worden over alle bijkomende kosten inzake transport, levering of frankering of van hun opeisbaarheid, indien deze niet redelijkerwijze op voorhand berekend kunnen worden.

1.2. De levertermijn

Artikel VI. 43 omschrijft de leveringsverplichtingen van de ondernemingen.

Indien de partijen geen welbepaalde leveringsdatum overeengekomen zijn, moet de onderneming het goed leveren zonder ongerechtvaardigde vertraging en ten laatste 30 dagen na het sluiten van de overeenkomst.

⁹ Art. VI. 2 WER

Wanneer de onderneming de goederen niet binnen de met de consument afgesproken termijn geleverd heeft, dan moet deze laatste, voordat hij een einde stelt aan de overeenkomst, de onderneming gelasten om de levering binnen een redelijke bijkomende termijn uit te voeren. De consument heeft het recht om een einde te stellen aan de overeenkomst indien de onderneming de goederen niet geleverd heeft binnen deze bijkomende termijn.

Deze bepaling is echter niet van toepassing wanneer de levering een essentieel onderdeel van de overeenkomst is of wanneer de consument de onderneming geïnformeerd heeft dat de levering op een precieze datum essentieel is. In deze specifieke gevallen, indien de onderneming de levering niet binnen de gewenste tijd uitgevoerd heeft, heeft de consument het recht om een einde te stellen aan de overeenkomst **onmiddellijk** na het verstrijken van de oorspronkelijk afgesproken levertermijn.

Wanneer de onderneming haar verplichtingen niet naleeft wat betreft de levering van de goederen, kan de consument zich steeds beroepen op andere oplossingen, en dit overeenkomstig het algemene recht. Hij kan bijvoorbeeld de gedwongen uitvoering van de overeenkomst opeisen, de betaling opschorten of schadevergoeding en interesten opeisen.

1.3. De overdracht van risico's

De overdracht van risico's in een koopovereenkomst is het ogenblik waarop de koper verantwoordelijk wordt voor de gevolgen van een verlies van koopwaar (ongeval, bederf, vernieling, diefstal, brand, verlies...).

Wanneer de goederen door de onderneming verzonden zijn naar de consument, zou het tijdstip van de overdracht van het risico, in geval van verlies of schade, aan de bron kunnen liggen van betwistingen.

Daarom voert artikel VI. 44 van het WER een bescherming in van de consument die van toepassing is op alle overeenkomsten en waar alle partijen van kunnen afwijken.

Het risico op verlies van de goederen of beschadiging hieraan, wordt slechts overgedragen aan de consument op het tijdstip waarop de consument of een door hem aangeduide derde, ander dan de vervoerder, deze goederen fysiek in bezit neemt. De onderneming blijft dus verantwoordelijk voor het verlies of de beschadigingen veroorzaakt aan de goederen gedurende de hele periode van het transport dat zij georganiseerd of uitgevoerd heeft, zelfs wanneer de consument een specifieke leveringswijze gekozen heeft uit een reeks mogelijkheden aangeboden door de onderneming.

Niettemin wordt het risico overgedragen op de consument bij de levering van het goed door de vervoerder van zodra deze laatste door de consument belast wordt met het vervoer van de goederen en dat de keuze niet voorgesteld werd door de onderneming, zonder afbreuk te doen aan de rechten waarover de consument beschikt ten opzichte van de vervoerder.

2. De overeenkomsten op afstand

Boek VI van het Wetboek breidt de informatieverplichting aan de consument en het herroepingsrecht uit, alsook de verplichtingen die daaruit vloeien voor de partijen¹⁰.

2.1. Handelingen die in aanmerking komen

Onder een **overeenkomst op afstand** verstaat het Wetboek: *“iedere overeenkomst die tussen de onderneming en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of een dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de onderneming en de consument en waarbij, tot op en met inbegrip van het moment waarop de overeenkomst wordt gesloten, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer technieken voor communicatie op afstand”*¹¹.

Wanneer het verkoopaanbod en de aanvaarding van dit aanbod op afstand gebeuren, dus zonder de gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de onderneming en de consument, wordt de reglementering toegepast.

Ze dekt zowel de verkopen op internet, als de verkopen via catalogus, de televerkoop of de verkopen via telefoon, als de aankopen onderhandeld en overeengekomen op afstand (via uitwisseling van e-mails of fax) na inlichtingen gevraagd in de winkel.

Daarentegen, wordt een contract dat vluchtig opgemaakt is met behulp van een techniek voor communicatie op afstand, maar dat uiteindelijk afgesloten wordt in een handelsinrichting van de onderneming, niet beschouwd als een overeenkomst op afstand.

¹⁰ Boek VI van het Wetboek voor Economisch Recht voorziet eveneens een bijzondere bescherming voor de overeenkomsten op afstand betreffende **financiële diensten**. De informatieverplichting is daarbij meer gedetailleerd en strikter.

¹¹ Art I. 8, 15 ° WER

2.2. Informatieverplichting vooraf

Voor het doorgeven van de bestelling, moet de onderneming de informatie verschaffen aan de consument die opgesomd wordt in artikel VI. 45. § 1^{er} van het WER en tussen dewelke we volgende substantiële informatie terugvinden:

- de kenmerken van het product;
- de identiteit van de onderneming en haar geografisch adres vergezeld van de vermelding van haar telefoon- en faxnummers en haar e-mailadres;
- de prijs van de aangeboden producten of diensten evenals desgevallend de berekeningswijze en alle kosten verbonden aan het sluiten van de overeenkomst, het transport en de teruggave van de goederen in geval van uitoefening van het herroepingsrecht¹²;
- de wijze van levering, uitvoering en klachtenbehandeling;
- het bestaan van een recht op teruggave of annulering en de opzeggingsvoorwaarden van de overeenkomst van onbepaalde duur;
- de duur van de overeenkomst;
- de herinnering aan de wettelijke conformiteitswaarborgen, het bestaan van een verzekering of een dienst-na-verkoop.

Voorbeeld: de verkoop van een concertticket op internet vereist dat de totaalprijs aangegeven wordt vóór het bestelproces.

De onderneming moet deze informatie verstrekken aan de consument onder een aangepaste vorm van een techniek voor communicatie op afstand, in een duidelijke en begrijpelijke taal.

Indien de informatie op een duurzame gegevensdrager geleverd wordt (bijvoorbeeld: e-mail, diskette, audio- of videocassette) moet ze leesbaar zijn.

Indien de techniek voor communicatie op afstand beperkingen oplegt qua ruimte (SMS) of qua tijd (telefoon) voor het aanbieden van de informatie, kan bepaalde informatie op een andere gegevensdrager verstrekt worden.

De websites voor onlinehandel geven goed leesbaar, ten laatste bij de aanvang van het bestelproces, aan of de restricties van de levering van toepassing zijn en welke betaalmiddelen aanvaard worden. Bovendien is het gebruik van de techniek van het **vooraf afvinken** verboden. De onderneming mag geen standaardopties gebruiken om de toestemming van de consument te bekomen voor elke bijkomende betaling bovenop de prijs van het product of de dienst. Indien de onderneming de uitdrukkelijke toestemming van de consument niet bekomen heeft, maar dat zij deze afgeleid heeft met behulp van standaardopties die de consument moet afwijzen om de extra betaling te vermijden, dan heeft de consument recht op terugbetaling van deze betaalde bedragen.

De bewijslast van de naleving van de informatieverplichting ligt bij de onderneming.

2.3. De betaling

De onderneming heeft het recht om een betaling te eisen vóór de levering. Echter, wanneer haar website van onlinehandel de consument verplicht om te betalen bij het doorgeven van de bestelling, moet de onderneming de consument hierover inlichten en erover waken dat de consument dit uitdrukkelijk erkent. Indien er een knop of een gelijkaardige functie aangeklikt moet worden, moet er een goed leesbare vermelding "bestelling met betalingsverplichting" of een overeenkomstige ondubbelzinnige formulering aangeduid worden op deze plaats. Bij gebrek hieraan is de consument niet gebonden aan de overeenkomst of de bestelling.

2.4. De bevestiging van een overeenkomst

De onderneming verstrekt de consument op een duurzame gegevensdrager de bevestiging van de gesloten overeenkomst binnen een redelijke periode na sluiting van de overeenkomst en uiterlijk bij de levering van de goederen of voordat de uitvoering van de dienst begint.

Deze bevestiging omvat alle informatie die verstrekt moet worden vóór de sluiting van de overeenkomst, behalve wanneer de onderneming deze reeds op een duurzame gegevensdrager verschaft heeft vóór de sluiting van de overeenkomst op afstand.

¹² Indien de onderneming haar informatieverplichtingen niet nageleefd heeft betreffende de bijkomende kosten en andere kosten inbegrepen in de totale prijs, of de kosten van de verzending van het goed, zal de consument deze kosten niet moeten betalen.

2.5. Het herroepingsrecht

Voor alle overeenkomsten op afstand, uitgezonderd de specifieke situaties bedoeld in het Wetboek, beschikt de consument over een herroepingsrecht waarvan het regime gedefinieerd wordt door artikel VI.47 tot VI.51 van het Wetboek van economisch recht.

a) Informeren van de consument

Vóór het doorgeven van de bestelling, moet de onderneming de consument op de hoogte brengen van het al dan niet bestaan van een herroepingsrecht, evenals van de modaliteiten om dit recht uit te oefenen. De nieuwe bepalingen verplichten de onderneming eveneens om **het modelformulier voor herroeping bijgevoegd bij de wet** over te maken (dat terug te vinden is aan het einde van ons artikel).

Indien de onderneming deze informatie niet verschaft, dan wordt de periode binnen dewelke de consument zijn herroepingsrecht kan uitoefenen verlengd met 12 maanden. Maar indien deze informatie intussen verstrekt wordt aan de consument, bijvoorbeeld bij de bevestiging van de bestelling, dan verstrijkt de herroepingstermijn 14 dagen na de dag waarop de consument deze informatie ontvangen heeft.

b) Termijn van uitoefening van het herroepingsrecht

De consument moet de onderneming op de hoogte brengen van zijn beslissing om de overeenkomst te herroepen binnen **een termijn van 14 werkdagen**, zonder opgave van reden en zonder andere kosten te moeten dragen dan die welke door het Wetboek voorzien worden.

c) Ingang van de termijn van het herroepingsrecht

De herroepingstermijn vangt aan:

- voor de **verkoopovereenkomsten**¹³: te tellen vanaf de dag nadat de consument of een derde aangeduid door de consument, fysiek het goed in bezit neemt met uitzondering van de specifieke gevallen voorzien door Boek VI van het Wetboek van economisch recht;
- o in geval van meerdere goederen of van goederen bestaande uit meerdere loten, die deel uitmaken van één enkele bestelling maar apart geleverd worden: te rekenen vanaf de dag na de inbezitname van het laatste goed of het laatste lot;

o in geval van regelmatige levering gedurende een bepaalde periode: te rekenen vanaf de dag na de inbezitname van het eerste goed.

- voor de **dienstenovereenkomsten**: te rekenen vanaf de dag na de sluiting van de overeenkomst.

d) Wijzen van uitoefening van het herroepingsrecht

De consument stelt de onderneming op de hoogte van zijn beslissing om de overeenkomst te herroepen, vóór het verstrijken van de herroepingstermijn van 14 werkdagen, door hem volgende zaken toe te zenden:

- Of: het ingevulde en ondertekende formulier voor herroeping;
- Of: een ondubbelzinnige verklaring waarin hij duidelijk zijn beslissing uiteenzet om de overeenkomst te herroepen (voorbeelden: telefoon, e-mail, sms, post...);
- Indien de onderneming dit voorziet: het formulier voor herroeping of een andere ondubbelzinnige verklaring online op haar website. Een ontvangstbevestiging wordt dan onmiddellijk overgemaakt aan de consument op een duurzame gegevensdrager.

De bewijslast ten aanzien van de beslissing tot herroeping ligt bij de consument.

d) Gevolgen van het herroepingsrecht

Via het uitoefenen van zijn herroepingsrecht, stelt de consument een einde aan de sluiting of de uitoefening van de overeenkomst op afstand en aan elke nevenovereenkomst (kredietovereenkomst) zonder kosten, met uitzondering van deze voorzien door Boek VI van het Wetboek van economisch recht¹⁴.

Zijn ten laste van de consument:

- de door de consument betaalde kosten bij de uitdrukkelijke keuze om een andere wijze van levering te kiezen dan door de onderneming aangeboden goedkoopste standaardlevering.
- de kosten van het terugzenden van de goederen, tenzij de onderneming vergeten is van de consument mee te delen dat hij deze kosten moet dragen;
- de kosten die verschuldigd zijn aan de onderneming voor de geleverde dienst tot op het moment dat hij zijn herroepingsrecht uitoefent, nadat hij gevraagd heeft dat de dienstenovereenkomst van start gaat voor het einde van de herroepingstermijn.

¹³ Met inbegrip van diegenen die tegelijkertijd over diensten en goederen gaan.

¹⁴ Art. VI 51 WER

e) Modaliteiten van terugbetaling aan de consument

De onderneming vergoedt alle van de consument ontvangen betalingen, inclusief, desgevallend, de leveringskosten, onverwijld en in elk geval binnen 14 dagen na de dag waarop ze wordt geïnformeerd van de beslissing van de consument om de overeenkomst te herroepen.

De onderneming moet de consument terugbetalen als door gebruik te maken van hetzelfde betaalmiddel als hetgeen door de consument werd gebruikt bij de oorspronkelijke transactie, tenzij de consument uitdrukkelijk met een ander betaalmiddel heeft ingestemd en met dien verstande dat de consument geen kosten mag hebben als gevolg van zulke terugbetaling.

Wat betreft de verkoopovereenkomsten, mag de onderneming die niet zelf voorstelt om de goederen af te halen, de betaling uitstellen:

- tot zij alle goederen teruggekregen heeft;
- of totdat de consument het bewijs van verzending van de goederen aanbiedt aan de onderneming.

De terugbetalingstermijn begint te lopen op de dag nadat een van de twee bovenstaande feiten zich voordoet.

Opgelet!

De onderneming is niet verplicht om de bijkomende kosten terug te betalen die het gevolg zijn van de uitdrukkelijke keuze van de consument om een andere wijze van levering te kiezen dan de door de onderneming aangeboden goedkoopste standaardlevering.

e) Modaliteiten van terugzending van de goederen

Indien de onderneming niet voorstelt om de goederen zelf af te halen:

- zendt of brengt de consument de goederen terug naar de onderneming of naar een persoon die door de onderneming gemachtigd is om de goederen in ontvangst te nemen, binnen de 14 dagen volgend op het aan de onderneming mededelen van de beslissing om de overeenkomst te herroepen;
- draagt de consument de directe kosten die voortkomen uit het terugzenden van de goederen behalve wanneer:
 - o de onderneming aanvaardt om deze kosten ten haren laste te nemen;
 - o de onderneming nagelaten heeft om de consument te informeren dat hij deze kosten ten laste dient te nemen.

f) Uitzonderingen op het herroepingsrecht

De uitzonderingen op het herroepingsrecht worden omschreven door artikel VI. 53 van het Wetboek. De consument kan het herroepingsrecht namelijk niet uitoefenen wanneer:

- de dienstenovereenkomst volledig uitgevoerd werd en dat de uitvoering begonnen is met zijn uitdrukkelijke toestemming vóór het verstrijken van de herroepingstermijn¹⁵ en dat hij erkent heeft zijn herroepingsrecht te zullen verliezen eens de overeenkomst volledig uitgevoerd zal zijn door de onderneming;
 - de prijs van de goederen of de diensten afhangt van schommelingen op de financiële markt waarop de onderneming geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;
 - de geleverde goederen vervaardigd werden volgens de specificaties van de consument of dat deze duidelijk gepersonaliseerd zijn;
- Voorbeeld: een op maat gemaakt kledingstuk;
- de geleverde goederen niet teruggezonden kunnen worden of snel kunnen bederven of vervallen
- Voorbeelden: bederfelijke waar, verse goederen...

3. Buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten

Wanneer een overeenkomst gesloten wordt buiten verkoopruimten, wordt de consument eveneens beschermd door een informatieverplichting van de onderneming vóór het sluiten van de overeenkomst, een bevestigingsverplichting van de gesloten overeenkomst, evenals door een herroepingsrecht dat van kracht is volgens de artikels VI. 64 en volgenden van het Wetboek van economisch recht.

Omwille van de omzetting van de Richtlijn 2011/83/UE betreffende de rechten van de consument, werd het regime van de overeenkomsten gesloten buiten verkoopruimten in grote mate afgestemd op dat van de overeenkomsten op afstand.

¹⁵ Dit is het geval voor de consument die verbinding maakt met een gegevensbank en onmiddellijk de gevraagde gegevens raadpleegt, zonder te wachten op het einde van de herroepingstermijn.

3.1. Handelingen die in aanmerking komen

Het toepassingsgebied van de regels eigen aan de overeenkomsten gesloten buiten verkooppunten heeft eveneens talrijke wijzigingen ondergaan.

Hun specifieke bescherming is van toepassing op de verkoop van goederen en uitgevoerde diensten:

1. in fysieke aanwezigheid van de consument en de onderneming, op een plaats die niet de verkooppunt is van de onderneming;
2. ten gevolge van een aanbod van de consument, op een plaats die niet de handelsruimte van de onderneming is;
3. in de verkooppunt van de onderneming of door middel van een techniek voor communicatie op afstand, onmiddellijk nadat de consument persoonlijk aangesproken is in fysieke aanwezigheid van de onderneming en de consument, op een plaats die niet de verkooppunt van de onderneming is.
4. tijdens een excursie die georganiseerd is door de onderneming met een commercieel doel.

Is een **verkooppunt**: elke ruimte van om het even welk type, waar de onderneming op permanente basis of gebruikelijk zijn activiteiten uitvoert¹⁶.

De verkooppunt bevindt zich dus niet enkel in de bedrijfszetel van de onderneming. Worden bijvoorbeeld eveneens bedoeld: de wekelijkse huur van een staanplaats op een markt, de **deelname aan jaarlijkse beurzen**, de opening van een seizoenswinkel. De verkopen die afgesloten zullen worden op deze plaatsen, zullen niet meer beschouwd worden als een verkoop buiten verkooppunten.

Daarentegen zijn de ruimtes toegankelijk voor het publiek die de onderneming uitzonderlijk gebruikt voor haar handelsactiviteiten geen verkooppunten, zoals de straten, de handsgalerijen, de stranden, de sportfaciliteiten en het openbaar vervoer, evenals de werkomgeving en de private woonplaatsen, zelfs indien de consument er vooraf uitdrukkelijk het bezoek van de verkoper gevraagd heeft met het oog op het onderhandelen van de aankoop van een bepaald product of een bepaalde dienst. De verkopen die er zullen doorgaan zullen beschouwd worden als verkopen afgesloten buiten verkooppunten.

3.2. Informatieverplichting vooraf

Net zoals voor de overeenkomsten op afstand, communiceert de onderneming aan de consument, in een duidelijke en begrijpelijke taal, op papier of met akkoord van de consument, op een duurzame gegevensdrager, de informatie opgesomd in art. 64 § 1 van het Wetboek, waar men hetvolgende vindt:

- de identiteit van de onderneming (ondernemingsnummer en handelsnaam), haar geografisch adres (geen postbus!), haar telefoon- en faxnummers evenals haar e-mailadres;
- de belangrijkste kenmerken van het goed of de dienst;
- de totale prijs van het goed of de dienst met alle bijkomende taksen en kosten (transport, levering, frankering...) inbegrepen, of bij gebrek hieraan, hun berekeningswijze;
- de betalings-, leverings- of uitvoeringsmodaliteiten van de overeenkomst en de door de onderneming voorziene datum van de levering of de uitvoering;
- de voorwaarden, de termijn en de modaliteiten van het herroepingsrecht evenals het modelformulier voor herroeping;
- de aan de onderneming te betalen kosten die redelijk zijn in geval van herroeping, wanneer de consument uitdrukkelijk de verlening gevraagd heeft van de dienst of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of in een bepaalde hoeveelheid of van stadsverwarming, tijdens de herroepingstermijn;
- de wettelijke waarborg op de conformiteit van goederen.

Deze informatie maakt integraal deel uit van de overeenkomst buiten verkooppunt en kan niet gewijzigd worden, tenzij de partijen die de overeenkomst sluiten er uitdrukkelijk anders over beslissen.

Indien de onderneming haar informatieverplichtingen niet nageleefd heeft in verband met de bijkomende kosten en andere kosten inbegrepen in de totale prijs, zal de consument deze kosten niet moeten betalen.

De bewijslast van het naleven van de informatieverplichtingen ligt bij de onderneming.

¹⁶ Art. I. 2. 32° WER

3.3. De betaling

Net zoals voorheen, kan er geen enkel voorschot of geen enkele betaling geëist of aanvaard worden van de consument voordat de periode van 7 werkdagen verlopen is, te rekenen van de dag volgende op de dag van de ondertekening van de overeenkomst.

Dit is echter niet van toepassing op de overeenkomsten gesloten op salons, beurzen en tentoonstellingen.

3.4. De bevestiging van de overeenkomst

De precontractuele informatie maakt integraal deel uit van de overeenkomst buiten verkooppriemte en kan niet gewijzigd worden tenzij de partijen die de overeenkomst sluiten er uitdrukkelijk anders over beslissen.

De onderneming bezorgt aan de consument een kopie van de ondertekende overeenkomst of de bevestiging van de gesloten overeenkomst, op papier of met akkoord van de consument en op een duurzame gegevensdrager.

Opgelet!

Het is niet meer verplicht om de vooraf vastgestelde herroepingsclausule af te drukken in vetgedrukte letters en in een los kader, op de voorzijde van de eerste bladzijde.

De onderneming moet van nu af aan het formulier voor herroeping bezorgen dat deel uitmaakt van de informatie die vooraf meegedeeld moet worden.

Dit formulier bevindt zich op het einde van dit artikel.

3.5. Herroepingsrecht

Met een vereenvoudiging voor de consument tot doel, werd het herroepingsrecht eveneens geharmoniseerd en overgenomen van het herroepingsrecht dat geldt bij de overeenkomsten op afstand. De termijn om dit recht uit te oefenen wordt zo omgezet van zeven werkdagen naar **14 kalenderdagen**. De andere modaliteiten verbonden aan de uitoefening van het herroepingsrecht die we onderzocht hebben in het kader van de overeenkomsten op afstand, zijn op dezelfde manier van toepassing op de overeenkomsten gesloten buiten verkooppriemten (art. VI. WER). We zullen bemerken dat, wanneer de overeenkomst gaat over de verkoop van goederen (lichamelijk roerend goed), de termijn niet begint te lopen vanaf de ondertekening van de overeenkomst zoals onder invloed van de WPMC, maar **vanaf de levering van het goed** (art. VI. 67. §2, 2° WER). De verplichtingen van terugbetaling en terruggave zijn eveneens identiek aan diegenen die opgelegd worden bij de overeenkomsten op afstand.

☞ *Dit bijzondere regime is slechts van toepassing op de door een professional gesloten verkopen met consumenten buiten:*

- *de showroom of het verkoopbureau van zijn exploitatiezetel;*
- *het Autosalon of een regionaal salon, voor zover deze professional er gebruikelijk aan deelneemt.*

Bijlage 1**Boek VI Wetboek economisch recht****MODELINSTRUCTIES VOOR HERROEPING****Herroepingsrecht**

U heeft het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen.

De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag (1).

Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet u ons (2) via een ondubbelzinnige verklaring (bv. schriftelijk per post, fax of e-mail) op de hoogte stellen van uw beslissing de overeenkomst te herroepen. U kunt hiervoor gebruikmaken van het bijgevoegde modelformulier voor herroeping, maar bent hiertoe niet verplicht (3).

Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om uw mededeling betreffende uw uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

1. Gevolgen van de herroeping

Als u de overeenkomst herroept, ontvangt u alle betalingen die u tot op dat moment heeft gedaan, inclusief leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van uw keuze voor een andere wijze van levering dan de door ons geboden goedkoopste standaard levering) onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat wij op de hoogte zijn gesteld van uw beslissing de overeenkomst te herroepen, van ons terug. Wij betalen u terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee u de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij u uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen u voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht (4).

(5)

(6)

2. Instructies voor het invullen van het formulier

(1) Voeg hier één van de volgende tussen aanhalingstekens vermelde tekst in :

a) in geval van dienstenovereenkomsten of overeenkomsten voor de levering van water, gas of elektriciteit, voor zover deze niet in een beperkt volume of in een bepaalde hoeveelheid gereed voor verkoop zijn gemaakt, van stadsverwarming of van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd : "van de sluiting van de overeenkomst";

b) voor verkoopovereenkomsten : "waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het goed fysiek in bezit krijgt.";

c) voor overeenkomsten waarbij de consument in dezelfde bestelling meerdere goederen heeft besteld die afzonderlijk worden geleverd : "waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het laatste goed fysiek in bezit krijgt.";

d) voor overeenkomsten betreffende de levering van een goed bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen : "waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de laatste zending of het laatste onderdeel fysiek in bezit krijgt.";

e) voor overeenkomsten betreffende regelmatige levering van goederen gedurende een bepaalde periode : "waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het eerste goed fysiek in bezit krijgt.".

(2) Vul hier uw naam, woonadres en, indien mogelijk, uw telefoonnummer, fax en e-mailadres in.

(3) Indien u de consument de mogelijkheid biedt informatie over de herroeping van de overeenkomst elektronisch via uw website in te vullen en toe te zenden, dient u onderstaande tekst in te voegen : "U kunt het modelformulier voor herroeping of een andere duidelijk geformuleerde verklaring ook elektronisch invullen en opsturen via onze website [webadres invullen]. Als u van deze mogelijkheid gebruik maakt zullen wij u onverwijld op een duurzame gegevensdrager (bijvoorbeeld per e-mail) een ontvangstbevestiging van uw herroeping sturen".

(4) Voor verkoopovereenkomsten waarbij u niet heeft aangeboden in geval van herroeping de goederen zelf af te halen, dient u onderstaande tekst in te voegen : "Wij mogen wachten met terugbetaling tot wij de goederen hebben teruggekregen, of u heeft aangetoond dat u de goederen heeft teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt."

(5) Indien de consument goederen heeft ontvangen in verband met de overeenkomst :

a) voeg in :

- "Wij zullen de goederen afhalen.", of

- "U dient de goederen onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 14 dagen na de dag waarop u het besluit de overeenkomst te herroepen aan ons heeft medegedeeld, aan ons of aan ... [naam en, indien van toepassing, het adres van de persoon die door u gemachtigd is om de goederen in ontvangst te nemen terug te zenden of te overhandigen. U bent op tijd als u de goederen terugstuurt voordat de termijn van 14 dagen is verstreken.";

"De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België."

b) voeg in :

- "Wij zullen de kosten van het terugzenden van de goederen voor onze rekening nemen.";

- "De directe kosten van het terugzenden van de goederen komen voor uw rekening.";

- Als u in het geval van een overeenkomst op afstand niet aanbiedt de kosten van het terugzenden van de goederen voor uw rekening te nemen, en de goederen door hun aard niet op normale wijze via de post teruggezonden kunnen worden : "De directe kosten van het terugzenden van de goederen, ... EUR [vul het bedrag in] komen voor uw rekening."; of indien de kosten van het terugzenden van de goederen redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend : "De directe kosten van het terugzenden van de goederen komen voor uw rekening. De kosten worden geraamd op een maximum van ongeveer ... EUR [vul het bedrag in].", of

- Indien bij een buiten de verkooppunten gesloten overeenkomst de goederen door hun aard niet op normale wijze via de post teruggezonden kunnen worden en ten tijde van de sluiting van de overeenkomst aan het huisadres van de consument zijn bezorgd : "Wij zullen de goederen op onze kosten bij u afhalen.", en

c) voeg in : "U bent alleen aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen, dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen."

(6) In geval van een overeenkomst voor de verrichting van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, voor zover deze niet in beperkte volumes of in een welbepaalde hoeveelheid gereed voor verkoop zijn gemaakt, of van stadsverwarming, voeg de volgende tekst in : "Als u heeft verzocht om de verrichting van diensten of de levering van water/gas/elektriciteit/stadsverwarming [doorhalen wat niet van toepassing is] te laten beginnen tijdens de herroepingstermijn, betaalt u een bedrag dat evenredig is aan hetgeen op het moment dat u ons ervan in kennis heeft gesteld dat u de overeenkomst herroept reeds geleverd is, vergeleken met de volledige uitvoering van de overeenkomst."

Bijlage 2

Van Boek VI Wetboek economisch recht

MODELFORMULIER VOOR HERROEPING

(dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen)

— Aan

[hier dient de handelaar zijn naam, adres en, indien van toepassing, zijn fax en e-mailadres in te vullen]

.....

— Ik/Wij (*) deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (*) herroep/herroepen (*)

.....

— Besteld op (*) / Ontvangen op (*)

.....

— Naam/Namen consument(en)

.....

— Adres consument(en)

.....

— Datum

— Handtekening van consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

(uitsluitend in geval van officiële kennisgeving van onderhavig document op papier)

.....

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.