

CRIVITS & PERSYN

A D V O C A T E N



---

# Online contracteren en de digitalisering van de advocatuur

Yves Vandendriessche - advocaat

---

Ezelstraat 25 | B-8000 Brugge | T +32[0]50 33 82 91 | F +32[0]50 47 16 59 | [advocaten@crivits-persyn.be](mailto:advocaten@crivits-persyn.be)

# Situering

---

- De advocaat
    - = géén handelaar
    - = vrije beroepsbeoefenaar
  
  - *“In Belgium there’s the peculiarity that seperate rules are enacted concerning contracts between consumers and practitioners of liberal professions”*
-

## Situering (2)

---

- De advocaat = ONDERNEMING (o.m. HvJ 19 februari 2002, zaak Wouters)
  - Invloed van Europa; arresten grondwettelijk Hof
  - Afbrokkeling dualisme, uitholling handelaarsbegrip > economische regelgeving ent zich meer en meer op de ONDERNEMING
    - In dat verband ook: de wet natuurlijke rechter (uitbreiding bevoegdheid rb. kh.)
-

## Situering (3)

---

- Sinds 31 mei 2014: Wetboek Economisch Recht (**WER**)
    - Boek III Vrijheid van vestiging, dienstverlening en algemene verplichtingen van de onderneming
    - Boek VI Marktpraktijken en Consumentenbescherming
    - Boek XIV Marktpraktijken en Consumentenbescherming betreffende beoefenaars van een vrij beroep
    - Boek XII Recht van de elektronische economie
    - Boek XVI Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen
-

## Boek XII. Recht van de elektronische economie

---

- **Precontractueel te verschaffen informatie**
    - Quid
      - Talen waarin de overeenkomst kan worden gesloten
      - De technische stappen om tot sluiting van contract te komen
      - Technische middelen om invoerfouten op te sporen en te corrigeren
      - Uitsluitel omtrent archivering en toegankelijkheid
    - Hoe?
      - Duidelijk, begrijpelijk en ondubbelzinnig
      - Permanente beschikbaarheid is niet vereist
  
  - **Bevestiging order**
    - zo snel mogelijk na bestelling het order via elektronische weg bevestigen (per e-mail) + samenvatting order
-

## Boek XII. Recht van de elektronische economie

---

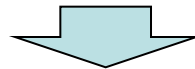
- Tegenstelbaarheid “algemene voorwaarden”
    - Gemeenrechtelijke principes gelden
    - Specifiek principe: voorwaarden moeten aldus ter beschikking zijn dat de klant deze kan weergeven én opslaan (art. XII.7, § 2 WER)
    - Hoe? Diverse technieken:
      - Beschikbaar stellen onderaan elke webpagina
      - Registratieproces; toesturen aan cliënt
      - Gedurende bestellingsproces de klant dwingen om door de tekst te scrollen om vervolgens aan te vinken: “ik neem kennis en ga akkoord”
-

## Boek VI MPC - XIV MPC VB Verhouding (1)

---

→ Art. XIV.1, § 1, lid 2:

*“Dit boek (boek XIV) is van toepassing op de beoefenaars van een vrij beroep voor de **intellectuele prestaties kenmerkend** voor deze beroepen die zij leveren”*



Voor niet-kenmerkende prestaties door vrije beroepsbeoefenaar geldt boek VI

---

# Boek VI MPC - XIV MPC VB Verhouding (2)

---

- **Advocaat: syndicus VME (boek VI) – advies, bijstand in kader van procedure (boek XIV)**
-



# Boek VI MPC - XIV MPC VB

## Overzicht (1)

---

### Boek VI

Informatie van de markt  
Overeenkomsten met  
consumenten  
Verboden praktijken

### Boek XIV

Informatie a.d. consument  
Overeenkomsten met  
consumenten  
Verboden praktijken

---

# Boek VI MPC - XIV MPC VB

## Overzicht (2)

---

### ↪ **Informatie van de markt**

- ↪ Algemene verplichting tot informatie aan consument
- ↪ Prijsaanduiding
- ↪ Afronding
- ↪ **Benaming, samenstelling, etikettering**
- ↪ **Aanduiding van de hoeveelheid**
- ↪ Vergelijkende reclame
- ↪ Promoties inzake prijzen
  - ↪ Verwijzing naar de eigen, voorheen toegepaste prijs
  - ↪ Uitverkopen
  - ↪ Opruimingen of solden
  - ↪ Titels die recht geven op terugbetaling/prijsvermindering

### ↪ **Informatie aan de consument**

- ↪ Algemene verplichting tot informatie aan de consument
  - ↪ Prijsaanduiding
  - ↪ Afronding
  - ↪ Vergelijkende reclame
  - ↪ Promoties inzake prijzen
    - ↪ Verwijzing naar de eigen, voorheen toegepaste prijs
    - ↪ Titels die recht geven op terugbetaling/prijsvermindering
-

# Boek VI MPC - XIV MPC VB

## Overzicht (3)

---

### ↪ **Overeenkomsten met consumenten**

- ↪ Overeenkomsten op afstand
- ↪ Overeenkomsten gesloten buiten de lokalen van de onderneming
- ↪ **Openbare verkoop**
- ↪ Gezamenlijk aanbod
- ↪ Onrechtmatige bedingen
- ↪ Bestelbon
- ↪ Verlenging van dienstenovereenkomsten

### ↪ **Overeenkomsten met consumenten**

- ↪ Overeenkomsten op afstand
  - ↪ Buiten de gebruikelijke plaats van beroepsuitoefening gesloten overeenkomsten
  - ↪ Gezamenlijk aanbod
  - ↪ Onrechtmatige bedingen
  - ↪ Bestelbon
  - ↪ Verlenging van dienstenovereenkomsten
-

# Boek VI MPC - XIV MPC VB

## Overzicht (4)

---

### → **Verboden praktijken**

- Oneerlijke handelspraktijken jegens consumenten
  - Oneerlijke, misleidende, agressieve handelspraktijken
- Oneerlijke marktpraktijken jegens andere personen dan consumenten
- Ongewenste communicaties
- **Verkoop met verlies**

### → **Verboden praktijken**

- Oneerlijke beroepspraktijken jegens consumenten
  - Oneerlijke, misleidende, agressieve beroepspraktijken
- Oneerlijke beroepspraktijken jegens andere personen dan consumenten
- Ongewenste communicaties

# Boek XIV MPCVB nader bekeken

## Overzicht

---

- ↪ Informatieverplichtingen
  - ↪ Prijsaanduiding
  - ↪ Vergelijkende reclame
  - ↪ Promoties inzake prijzen
  - ↪ Overeenkomsten met consumenten
    - ↪ Algemeen
    - ↪ Overeenkomsten op afstand
    - ↪ OV'n gesloten buiten de gebruikelijke plaats van de beroepsuitoefening
    - ↪ Onrechtmatige bedingen
    - ↪ Bestelbon
    - ↪ Bedingen inzake stilzw. verlenging van overeenkomsten van bepaalde duur
  - ↪ Verboden praktijken
    - ↪ Oneerlijke beroepspraktijken Jegens consumenten
    - ↪ Oneerlijke beroepspraktijken Jegens andere personen dan consumenten
    - ↪ Ongewenste communicaties (direct marketing)
-

# Boek XIV MPCVB nader bekeken

## Overzicht

---

- ↪ **Informatieverplichtingen**
  - ↪ Prijsaanduiding
  - ↪ Vergelijkende reclame
  - ↪ Promoties inzake prijzen
  - ↪ **Overeenkomsten met consumenten**
    - ↪ Algemeen
    - ↪ Overeenkomsten op afstand
    - ↪ OV'n gesloten buiten de gebruikelijke plaats van de beroepsuitoefening
    - ↪ Onrechtmatige bedingen
    - ↪ Bestelbon
    - ↪ Bedingen inzake stilzw. verlenging van overeenkomsten van bepaalde duur
  - ↪ **Verboden praktijken**
    - ↪ Oneerlijke beroepspraktijken Jegens consumenten
    - ↪ Oneerlijke beroepspraktijken Jegens andere personen dan consumenten
    - ↪ Ongewenste communicaties (direct marketing)
-

# Boek XIV MPCVB nader bekeken

## Informatieverplichtingen (1)

---

- Algemene actieve informatieverplichting (art. XIV.3 WER)
  - de vrije beroeper moet de consument vooraleer de consument gebonden is, op duidelijke en begrijpelijke wijze informeren (tenzij de info uit de context blijkt), omtrent onder meer:
-

# Boek XIV MPCVB nader bekeken

## Informatieverplichtingen (2)

---

- 1° de voornaamste kenmerken van het product
  - 2° de identiteit van de vrij beroeper (onder meer zijn ondernemingsnummer, het geografische adres waar hij gevestigd is en zijn telefoonnummer)
  - 3° de totale prijs van het product, met inbegrip van alle belastingen, en alle diensten die door de consument verplicht moeten worden bijbetaald, of, als door de aard van het product de prijs redelijkerwijs niet vooraf kan worden berekend, de manier waarop de prijs moet worden berekend, en, desgevallend, alle extra kosten of, indien deze kosten redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend, in ieder geval het feit dat er eventueel dergelijke extra kosten verschuldigd kunnen zijn;
  - 4° wijze van betaling, levering, uitvoering, het beleid van de beoefenaar van een vrij beroep inzake klachtenbehandeling;
  - 5° herinnering aan het bestaan van de wettelijke waarborg van conformiteit van de goederen + het bestaan en de voorwaarden van diensten na verkoop en commerciële garanties;
  - 6° de duur van de overeenkomst of de voorwaarden voor het opzeggen van de overeenkomst
-



# Boek XIV MPCVB nader bekeken Informatieverplichtingen (3)

---

Geldt niet voor:

- Overeenkomsten op afstand
  - Overeenkomsten buiten de lokalen van de vrije beroepsbeoefenaar gesloten
  - Overeenkomsten opgesteld door een notaris of door een gerechtsdeurwaarder in hun hoedanigheid van openbaar ambtenaar
  - **Overeenkomsten met betrekking tot juridische bijstand geleverd door een advocaat**
-

# Boek XIV MPCVB nader bekeken Informatieverplichtingen (4)

---

## Opgepast, hoe dan ook in acht te nemen:

- de transparantieplichting in de zin van boek III WER (Vrijheid van vestiging, dienstverlening en algemene verplichtingen van de onderneming)
  - In geval van online verkoopplatform of virtueel uitstalraam:
    - de informatieverplichting ex boek XII WER (Recht van de Elektronische Economie)
-

# Boek XIV MPCVB nader bekeken

## Informatieverplichtingen (5)

---

### Art. III.74 WER

- ↪ wanneer voor de activiteit een vergunningstelsel geldt, een vergunnings- of aangifteplicht, conform art. 17 van de privacywet, de adresgegevens van de bevoegde autoriteit of het ondernemingsloket;
  - ↪ **wat betreft de gereguleerde beroepen:**
    - ↪ **de handelsvereniging of beroepsorganisatie waarbij de onderneming is ingeschreven;**
    - ↪ **de beroepstitel en de lidstaat waar die is verleend;**
  - ↪ **de algemene voorwaarden** en de bepalingen die de onderneming in voorkomend geval hanteert alsmede de talen waarin deze algemene voorwaarden en bepalingen kunnen worden geraadpleegd + Forum- en rechtskeuze
  - ↪ Wanneer de ondernemingen in een informatiedocument hun ondernemingsactiviteiten in detail beschrijven, dienen zij hierin informatie op te nemen over hun multidisciplinaire activiteiten en partnerschappen die rechtstreeks verband houden met de betrokken ondernemingsactiviteiten en over de maatregelen genomen ter voorkoming van belangenconflicten.
  - ↪ de in artikel III.6 Wetboek Economisch Recht bedoelde verzekering of waarborgen, met name de adresgegevens van de verzekeraar of de borg en de geografische dekking (beroepsaansprakelijkheidsverzekering)
-

# Boek XIV MPCVB nader bekeken

## Informatieverplichtingen (6)

---

**Art. III.76 WER: op vraag van de consument moet ook volgende informatie worden verstrekt:**

- voor gereguleerde beroepen, een verwijzing naar de geldende beroepsregels en de wijze waarop hierin inzage kan worden verkregen;
  - informatie over haar multidisciplinaire activiteiten en partnerschappen die rechtstreeks verband houden met het betrokken goed of de betrokken dienst, en over de maatregelen genomen ter voorkoming van belangenconflicten;
  - de gedragscodes die op de onderneming van toepassing zijn alsmede het adres waar zij elektronisch kunnen worden geraadpleegd en de beschikbare talen waarin deze codes kunnen worden geraadpleegd;
  - de vorige versies, die van toepassing waren op het ogenblik van de ondertekening van de overeenkomst, met de van toepassing zijnde begin- en einddatum, van de algemene voorwaarden en de bepalingen die de onderneming in voorkomend geval hanteert alsmede de talen waarin deze algemene voorwaarden en bepalingen kunnen worden geraadpleegd.
-

# Boek XIV MPCVB nader bekeken

## Informatieverplichtingen (7)

---

Art. XII.6, § 1 WER: elke dienstverlener van de informatiemaatschappij dient er voor te zorgen dat de afnemers van de dienst **gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegang** krijgen onder meer tot volgende informatie:

- ↪ gegevens die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie met de dienstverlener mogelijk maken, met inbegrip van zijn e-mailadres;
  - ↪ de gegevens over de bevoegde toezichthoudende autoriteit (i.g.v. vergunning);
  - ↪ wat gereguleerde beroepen betreft: de beroepsvereniging of -organisatie waarbij de dienstverlener is ingeschreven, de beroepstitel en de staat waar die is toegekend, een verwijzing naar de van toepassing zijnde beroepsregels en de wijze van toegang ertoe;
  - ↪ de toepasselijke gedragscodes, alsook hoe die codes langs elektronische weg kunnen worden geraadpleegd.
-

# Boek XIV MPCVB nader bekeken

## Overzicht

---

- ↪ Informatieverplichtingen
  - ↪ **Prijsaanduiding**
  - ↪ Vergelijkende reclame
  - ↪ Promoties inzake prijzen
  - ↪ Overeenkomsten met consumenten
    - ↪ Algemeen
    - ↪ Overeenkomsten op afstand
    - ↪ OV'n gesloten buiten de gebruikelijke plaats van de beroepsuitoefening
    - ↪ Onrechtmatige bedingen
    - ↪ Bestelbon
    - ↪ Bedingen inzake stilzw. verlenging van overeenkomsten van bepaalde duur
  - ↪ **Verboden praktijken**
    - ↪ Oneerlijke beroepspraktijken Jegens consumenten
    - ↪ Oneerlijke beroepspraktijken Jegens andere personen dan consumenten
    - ↪ Ongewenste communicaties (direct marketing)
-

# Boek XIV MPCVB nader bekeken

## Prijsaanduiding

---

Bijzondere verplichtingen inzake prijsaanduiding voor de **tekoopaanbieding** van goederen en/of homogene diensten en de **reclame** hiervoor:

- schriftelijk, ondubbelzinnig
  - In geval van uitgestald: leesbaar en goed zichtbaar
  - Euro
  - Totale prijs, incl. BTW, taksen, kosten van alle diensten die de consument verplicht moet bijbetalen
  - Bijzondere regels mogelijk bij KB
    - is er niet voor de advocatuur
    - Wel codex deontologie inzake publiciteit (cf. infra)
  - Regeling inzake afronding
-

# Boek XIV MPCVB nader bekeken

## Overzicht

---

- ↪ Informatieverplichtingen
  - ↪ Prijsaanduiding
  - ↪ **Vergelijkende reclame**
  - ↪ Promoties inzake prijzen
  - ↪ Overeenkomsten met consumenten
    - ↪ Algemeen
    - ↪ Overeenkomsten op afstand
    - ↪ OV'n gesloten buiten de gebruikelijke plaats van de beroepsuitoefening
    - ↪ Onrechtmatige bedingen
    - ↪ Bestelbon
    - ↪ Bedingen inzake stilzw. verlenging van overeenkomsten van bepaalde duur
  - ↪ **Verboden praktijken**
    - ↪ Oneerlijke beroepspraktijken Jegens consumenten
    - ↪ Oneerlijke beroepspraktijken Jegens andere personen dan consumenten
    - ↪ Ongewenste communicaties (direct marketing)
-



# Boek XIV MPCVB nader bekeken

## Publiciteit en advocatuur (1)

---

Afdeling III.1.7. “publiciteit” en afdeling X.2.6  
“Persoonlijke publiciteit” Codex Deontologie  
voor Advocaten (inwerking sedert 1/1/2015)

Publiciteit is principieel toegelaten...

---

# Boek XIV MPCVB nader bekeken Publiciteit en advocatuur (2)

---

...mits inachtneming van een aantal restricties:

- Accuraat en respect voor het beroepsgeheim
  - Niet toegelaten:
    - misleidende reclame
    - Reclame moo afwerving cliënteel in concreet dossier
    - Gepersonaliseerd dienstenaanbod
    - Vermelden van “deskundigheid” zonder aannemelijk te kunnen maken, resultaten, omzet of succespercentage, behandelde dossiers of ID cliënt (tenzij akkoord), (gewezen of actuele) rechterlijke ambten en/of politieke mandaten (uitzondering: curriculum vitae)
  - Tarieven/kosten
    - duidelijk en ondubbelzinnig: client moet globaal kostenplaatje kunnen vatten
    - Niet enkel basis- of minimumprijzen vermelden
    - Advocaat is er door gebonden
-

# Boek XIV MPCVB nader bekeken

## Vergelijkende reclame

---

- Vergelijkende reclame: elke reclame waarin een concurrent of diens goederen of diensten uitdrukkelijk of impliciet worden genoemd
  - Toegestaan voor zover:
    - Niet misleidend
    - Vergelijking goederen of diensten die in dezelfde behoeften voorzien + objectieve vergelijking van wezenlijke, representatieve, controleerbare kenmerken
    - Vermijden: verwarring, schaden van de naam van de concurrent, voordeel halen uit de bekendheid van concurrent, etc.
    - ...
  - Koning kan op advies van de beroepsregulerende overheid vergelijkende reclame verbieden of beperken voor zover nodig om de waardigheid en de deontologie te vrijwaren
-

# Boek XIV MPCVB nader bekeken

## Overzicht

---

- ↪ Informatieverplichtingen
  - ↪ Prijsaanduiding
  - ↪ Vergelijkende reclame
  - ↪ **Promoties inzake prijzen**
  - ↪ Overeenkomsten met consumenten
    - ↪ Algemeen
    - ↪ Overeenkomsten op afstand
    - ↪ OV'n gesloten buiten de gebruikelijke plaats van de beroepsuitoefening
    - ↪ Onrechtmatige bedingen
    - ↪ Bestelbon
    - ↪ Bedingen inzake stilzw. verlenging van overeenkomsten van bepaalde duur
  - ↪ **Verboden praktijken**
    - ↪ Oneerlijke beroepspraktijken Jegens consumenten
    - ↪ Oneerlijke beroepspraktijken Jegens andere personen dan consumenten
    - ↪ Ongewenste communicaties (direct marketing)
-

# Boek XIV MPCVB nader bekeken

## Promoties inzake prijzen

---

- Titels die recht geven op een terugbetaling of prijsvermindering
    - Bv. Vivabox “samen naar de advocaat”
    - Verplichte vermeldingen
    - Verplichting om titel aan te nemen zo voorwaarden daartoe vervuld zijn
  - Pro memorie:
    - Verwijzen naar een voorheen toegepaste prijs (aankondiging van een prijsvermindering)
      - Onverenigbaar met Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken (HvJ 10 juli 2014); intussen opgeheven
    - Geen bijzondere solden- en/of uitverkoopregeling
-

# Boek XIV MPCVB nader bekeken

## Overzicht

---

- ↪ Informatieverplichtingen
  - ↪ Prijsaanduiding
  - ↪ Vergelijkende reclame
  - ↪ Promoties inzake prijzen
  - ↪ **Overeenkomsten met consumenten**
    - ↪ Algemeen
    - ↪ Overeenkomsten op afstand
    - ↪ OV'n gesloten buiten de gebruikelijke plaats van de beroepsuitoefening
    - ↪ Onrechtmatige bedingen
    - ↪ Bestelbon
    - ↪ Bedingen inzake stilzw. verlenging van overeenkomsten van bepaalde duur
  - ↪ **Verboden praktijken**
    - ↪ Oneerlijke beroepspraktijken Jegens consumenten
    - ↪ Oneerlijke beroepspraktijken Jegens andere personen dan consumenten
    - ↪ Ongewenste communicaties (direct marketing)
-

## Boek XIV MPCVB nader bekeken

### Overeenkomsten met consumenten: algemeen (1)

---

- Verbod telefoonoproepen aan te rekenen waarbij de consument, naast de prijs voor de oproep, ook betaalt voor de inhoud, wanneer het oproepen betreft over de uitvoering van een reeds gesloten overeenkomst
    - Dienst na verkoop moet mogelijk zijn via gewoon geografisch of mobiel telefoonnummer
    - Geen infokiosknummer “0900” of “077”
    - Wel kan een bepaalde *service* worden aangerekend (tenzij overeengekomen dat deze kosteloos is)
    - Geldt niet voor nieuwe overeenkomsten
-

## Boek XIV MPCVB nader bekeken Overeenkomsten met consumenten: algemeen (2)

---

- **Verbod op gebruik van zgn. default opties**

*“Voordat de consument gebonden is door een overeenkomst of een aanbod, vraagt de beoefenaar van een vrij beroep de **uitdrukkelijke toestemming van de consument voor elke betaling boven de vergoeding die is overeengekomen voor de contractuele hoofdverbintenis** van de beoefenaar van een vrij beroep. Wanneer de beoefenaar van een vrij beroep niet de uitdrukkelijke toestemming van de consument heeft verkregen, maar deze **toestemming heeft afgeleid door het gebruik van standaardopties die de consument moet afwijzen om extra betaling te vermijden, heeft de consument recht op terugbetaling van deze betaalde bedragen.**”*

---



## Boek XIV MPCVB nader bekeken Overeenkomsten met consumenten: algemeen (3)

---

- Verbod om consumenten voor het gebruik van een bepaald betaalmiddel vergoedingen aan te rekenen die de kosten voor de beoefenaar van een vrij beroep als gevolg van het gebruik van dit middel overschrijden
    - Werkelijke kost mag worden aangerekend
-

## Boek XIV MPCVB nader bekeken

### Overeenkomsten met consumenten: algemeen (4)

---

#### - Pro memorie:

1. Verplichting bedingen duidelijk en begrijpelijk te formuleren
  2. Verbod op gebruik van wisselbrief  
-> Wellicht strijdig met de Richtlijn 2005/29 (komt niet voor in zwarte lijst)
  3. Leveringstermijn goederen (30 dagen tenzij andersluidend beding)
  4. Risico verzending goederen  
-> Gaat over op consument zodra hij of aangewezen derde de goederen in ontvangst neemt
-

# Boek XIV MPCVB nader bekeken

## Overeenkomsten op afstand (1)

---

- **Quid? Definitie (zie art. 1.8 (bis), 13° )**
  - **georganiseerd systeem** voor verkoop of dienstverlening op afstand **zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid** van de vrije beroeper en de consument,
  - tot en met het sluiten van de overeenkomst wordt uitsluitend gebruik gemaakt van een of meer **technieken voor communicatie op afstand**;

*(Techniek voor communicatie op afstand: ieder middel dat, zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de beoefenaar van een vrij beroep en consument, kan worden gebruikt voor de sluiting van de overeenkomst tussen deze partijen)*

- **Regeling geldt niet voor: notarissen en gerechtsdeurwaarders (als openbaar ambtenaar) en advocaten (juridische bijstand)**
-

# Boek XIV MPCVB nader bekeken Overeenkomsten op afstand (2)

---

- **Precontractuele informatieverplichting**
    - Lijst van 20 vermeldingen
    - Onder meer informatie omtrent het herroepingsrecht:
      - > Cf. de modelinstructies en het modelformulier gevoegd als bijlage bij de wet
    - Informatie op een aan de gehanteerde communicatietechniek aangepaste wijze
    - Bewijslast rust op de vrije beroepsbeoefenaar
-

# Boek XIV MPCVB nader bekeken

## Overeenkomsten op afstand (3)

---

- Betalingsverplichting expliciteren + moet door de consument erkend worden (bv. knop “bestelling met betalingsverplichting”); zoniet is consument niet verbonden
  - Websites waarop handel wordt gedreven; uiterlijk aan het begin van het bestellingsproces verduidelijken: beperkingen inzake levering + welke betaalmiddelen mogelijk
  - Technieken voor communicatie op afstand met beperkte tijd/ruimte: mildering informatieplicht
-

# Boek XIV MPCVB nader bekeken Overeenkomsten op afstand (4)

---

- **Informatiebevestigingsverplichting**
    - Binnen een redelijke periode na sluiten overeenkomst, hoe dan ook voor de levering of start uitvoering
    - Papier of duurzame drager
    - Alle informatie die precontractueel werd verstrekt
-

# Boek XIV MPCVB nader bekeken

## Overeenkomsten op afstand (5)

---

- Sancties bij miskenning informatieplichten
    - Strafsancties
    - Administratieve handhaving
    - Civiele sancties
      - Geen info over kosten: niet verschuldigd
      - Geen info over betalingsverplichting: niet verbonden
      - Geen info over herroepingsrecht: verlenging met periode van 12 maanden
    - Algemeen
      - Precontractuele aansprakelijkheid
      - Oneerlijke marktpraktijk: misleiding door ommissie (weglaten essentiële gegevens)
-

# Boek XIV MPCVB nader bekeken

## Overeenkomsten op afstand (6)

---

### - Herroepingsrecht

- 14 kalenderdagen (evt. verlengd met 12 m. i.g.v. miskenning informatie) vanaf:
    - **Diensten: dag van sluiten overeenkomst**
    - Verkoop (pro memorie):
      - dag waarop de consument het (laatste) goed (of onderdeel) in bezit neemt
      - In geval van regelmatige leveringen: dag waarop de consument het eerste goed in bezit neemt
      - Water, gas, elektriciteit: dag van sluiten van de overeenkomst
  - Eindpunt: herroeping verzenden binnen de 14 kalenderdagen volstaat
  - Hoe? Onderneming moet consument voorzien van modelformulier
-



# Boek XIV MPCVB nader bekeken

## Overeenkomsten op afstand (7)

---

### Gevolgen uitoefening herroepingsrecht

- **Diensten:**
    - **Consument betaalt bedrag evenredig aan de geleverde prestatie**
    - **Voorwaarde: uitdrukkelijk verzoek van de consument tijdens de herroepingstermijn te starten met de uitvoering**
  - **Goederen (pro memorie):**
    - consument draagt enkel de terugzendingskosten + vergoeding voor waardevermindering indien de consument de goederen heeft gebruikt gedurende de herroepingstermijn
      - Uitzondering: als de vrije beroeper de consument niet informeerde omtrent de kost resp. geen informatie verstreekt omtrent het herroepingsrecht
    - Mogelijkheid te wachten met terugbetaling tot goederen van consument werden ontvangen (of bewijs van verzending geleverd); tenzij aanbod door vrij beroep om de goederen op te halen
-

# Boek XIV MPCVB nader bekeken

## Overeenkomsten op afstand (8)

---

- **Uitzonderingen op het herroepingsrecht**
    - **dienstenovereenkomsten na volledige uitvoering (mits kennis en uitdrukkelijke instemming van de consument)**
    - ...
-

# Boek XIV MPCVB nader bekeken

## Onrechtmatige bedingen

---

- Cf. Boek VI
    - Geldt zowel voor onderhandelde als niet-onderhandelde bedingen
    - Zwarte lijst (33 clausules)
    - *Catch all* bepaling
      - Kennelijk onevenwicht tussen rechten verplichtingen van partijen ten nadele van de consument
      - Geen toets gelijkwaardigheid prestaties
      - Criteria (omstandigheden rond contractsluiting, andere bedingen, duidelijkheid en begrijpelijkheid van de clausule)
    - Verboden en nietig
      - Evenwel splitsbaarheid, tenzij onlosmakelijk verbonden met de rest van de overeenkomst
      - Ambtshalve op te werpen door de rechter
-

# Boek XIV MPCVB nader bekeken

## Overzicht

---

- ↪ Informatieverplichtingen
  - ↪ Prijsaanduiding
  - ↪ Vergelijkende reclame
  - ↪ Promoties inzake prijzen
  - ↪ Overeenkomsten met consumenten
    - ↪ Algemeen
    - ↪ Overeenkomsten op afstand
    - ↪ OV'n gesloten buiten de gebruikelijke plaats van de beroepsuitoefening
    - ↪ Onrechtmatige bedingen
    - ↪ Bestelbon
    - ↪ Bedingen inzake stilzw. verlenging van overeenkomsten van bepaalde duur
  - ↪ **Verboden praktijken**
    - ↪ Oneerlijke beroepspraktijken Jegens consumenten
    - ↪ Oneerlijke beroepspraktijken Jegens andere personen dan consumenten
    - ↪ Ongewenste communicaties (direct marketing)
-

# Boek XIV MPCVB nader bekeken

## Verboden praktijken

---

- Vooraf
    - Boek VI verbiedt nog steeds verkoop met verlies - niet te vinden in boek XIV
    - Gezamenlijk aanbod toegelaten voor zover geen oneerlijke beroepspraktijk
  - Oneerlijke beroepspraktijken
    - Jegens consumenten (RL 2005/29)
    - Jegens andere personen dan consumenten
  - Ongewenste communicatie (direct marketing)
-

Boek XIV MPCVB nader bekeken  
Oneerlijke beroepspraktijken jegens consumenten (1)

---

- **Misleidende en agressieve beroepspraktijken**
    - Zwarte lijsten van per se verboden
    - Open normen die misleidende en agressieve praktijken verbieden
    - Overkoepelende norm die praktijken verbiedt in strijd met de vereisten van prof. toewijding en eco. gedrag potentieel verstoort.
-

## Boek XIV MPCVB nader bekeken Oneerlijke beroepspraktijken jegens consumenten (2)

---

- **Sanctionering**
    - Strafrechtelijk/administratieve handhaving
    - Bijzondere civiele sanctie:
      - In geval van overeenkomst **ingevolge** de oneerlijke beroepspraktijk
      - Kwijtschelding betalingsverplichting bij ongevraagde levering (geen teruggave goederen)
      - Houden goed/dienst zonder betaling bij meest verregaande schendingen (6)
      - Mogelijkheid voor de rechter om de sanctie toe te passen voor wat betreft andere schendingen en/of schendingen van de open normen
-

Boek XIV MPCVB nader bekeken  
Oneerlijke beroepspraktijken jegens anderen (1)

---

- **Verboden**
    - Elke met de eerlijke beroepspraktijken strijdige daad
    - Potentieel schaden van de beroepsbelangen van één of meerdere vrije beroepers
  - **Specifieke verbodsbepalingen (misleiding, afbrekende gegevens, afgedwongen aankoop, piramidesystemen, etc.)**
-



## Boek XIV MPCVB nader bekeken Ongewenste communicaties (direct marketing)

---

- Fax en geautomatiseerde oproepsystemen
    - Opt-in
  - E-mail: cf. boek XII (regeling elektronische economie)
    - Opt-in (behoudens uitzonderingen)
  - Andere technieken (telemarketing)
    - Opt-out (verzet)
    - Operatoren houden lijsten bij van nummers die niet willen worden opgebeld; marketeer moet deze vooraf consulteren (verbod deze nummers op te bellen)
-

## Boek XVI. Buitengerechtelijke regeling cons. geschillen

---

- **Principes**
    - Transparantie over interne dienst (als die bestaat);
    - Vermelden gebondenheid reglementen en/of entiteiten voor buitengerechtelijke regeling van cons. geschillen
  - **Drie niveau's:**
    - interne klachtenbehandelingsprocedures
    - gekwalificeerde ADR entiteiten
    - Consumentenombudsdienst
  - **“Ombudsdienst van de Vlaamse Advocatuur”**
    - Sinds 1 januari 2016 (Isabel Goris)
    - intieel afgewezen door FOD Economie wegens “onvoldoende onpartijdig (zelfcontrole)”
    - OBFNG bezig met aanvraag
-

# Dank voor uw aandacht

---

Yves Vandendriessche - Advocaat

Ezelstraat 25 - 8000 Brugge

Tel. 050 33 82 91

[Yves.vandendriessche@crivits-persyn.be](mailto:Yves.vandendriessche@crivits-persyn.be)

---