

Actualia veterinair recht

Sarne De Vlieghe - Luk Burgelman (eds.)

met bijdragen van Luk Burgelman - Jozef Colpin - Yves Vandendriessche



larcier

Actualia veterinair recht

Actualia veterinair recht

Editors

Luk BURGELMAN en Sarne DE VliegHER

Met bijdragen van

Luk BURGELMAN

Jozef COLPIN

Yves VANDENDRIESSCHE



larcier

© Groep Larcier, Brussel, 2016
Larcier Gent
Coupure Rechts 298 – 9000 Gent

Verantwoordelijke uitgever: Marc-Olivier Lifrange, CEO Groep Larcier

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

ISBN: 978-2-8044-8269-5

Depot: 2016/0031/261

Inhoudstafel

VOORWOORD	4
DE DIERGENEESKUNDIGE RECHTSPERSOON: LIGHT-VERSIE OF FULL OPTION? .. <i>Luk Burgelman</i>	6
<i>Hoofdstuk I. Inleiding</i>	6
<i>Hoofdstuk II. Rechtskader</i>	7
<i>Hoofdstuk III. Voordelen en gevolgen van het werken met een diergeneeskundige rechtspersoon</i>	10
Afdeling 1. Beperking beroepsaansprakelijkheid	10
Afdeling 2. Vergemakkelijken uitoefening van de diergeneeskundie ..	15
<i>Hoofdstuk IV. Inschrijving v. erkenning</i>	16
<i>Hoofdstuk V. Conclusie</i>	20
TUCHTRECHTSPRAAK BIJ DIERENARTSEN	21
<i>Jozef Colpin & Luk Burgelman</i>	
<i>Hoofdstuk I. De grondslagen van de tuchtrechtspraak</i>	21
Afdeling 1. Wet van 19 december 1950 tot instelling van de Orde der Dierenartsen	21
Afdeling 2. Het procedurereglement	22
<i>Hoofdstuk II. De Orde der Dierenartsen</i>	23
Afdeling 1. Samenstelling	23
Afdeling 2. Toetreding	24
Afdeling 3. Gronden tot weigering	26
Afdeling 4. Werkingsmiddelen	27
Afdeling 5. Structuur	27
<i>Hoofdstuk III. Tuchtrechtelijk onderzoek</i>	38
Afdeling 1. Aanvang	38
Afdeling 2. Verzoeningspoging	38
Afdeling 3. Verloop	39

<i>Hoofdstuk IV. Tuchtrechtelijke procedure ten gronde</i>	40
Afdeling 1. Dagvaarding	40
Afdeling 2. Openbaarheid van de zitting	40
Afdeling 3. Wraking	40
Afdeling 4. Bijstand	41
Afdeling 5. Verstek	41
Afdeling 6. Verslag	41
Afdeling 7. Verder verloop	41
Afdeling 8. Beraadslaging	42
Afdeling 9. Stemming	43
Afdeling 10. Uitspraak	43
Afdeling 11. Verslagregister	43
Afdeling 12. Motiveringsplicht	43
Afdeling 13. Geheimhoudingsplicht	44
Afdeling 14. Verzet	44
Afdeling 15. Beroep	44
Afdeling 16. Tucht sancties	45
Afdeling 17. Bekendmaking van de tuchtuitspraken	47
Afdeling 18. Administratieve beslissing	48
DIERENARTSEN, RECLAME EN OVERIGE MARKTPRAKTIJKEN	56
<i>Yves Vandendriessche</i>	
<i>Hoofdstuk I. Situering</i>	56
<i>Hoofdstuk II. Voorafgaand</i>	58
Afdeling 1. De dierenarts – onderneming	58
Afdeling 2. De consument	58
Afdeling 3. Marktpraktijken en Consumentenbescherming (boek VI en XIV WER)	59
<i>Hoofdstuk III. Betreden van de markt</i>	62
Afdeling 1. Vrijheid van vestiging, dienstverlening en algemene verplichtingen van de onderneming (Boek III WER)	62
Afdeling 2. Reclame en informatieverplichtingen	65

<i>Hoofdstuk IV. Totstandkoming van de overeenkomst</i>	73
Afdeling 1. Online contracteren	73
Afdeling 2. Bijzonderheden ten aanzien van consumenten	78
<i>Hoofdstuk V. Marktgedrag – verboden praktijken</i>	99
Afdeling 1. Procedurele aspecten	101
Afdeling 2. Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen . .	103

Voorwoord

Beste dierenarts, beste jurist, beste lezer,

Voor u ligt de eerste uitgave van “*Actualia veterinair recht*”. Dit boek bevat bijdragen die een neerslag geven van de lezingen gebracht tijdens drie boeiende studieavonden, door uitgeverij Larcier georganiseerd aan de faculteit diergeneeskunde van de Universiteit Gent in 2014 en 2015.

Midden 2014 zaten mr. Luk Burgelman en ikzelf samen met Larcier – de juridische uitgeverij waarmee we samen naar tevredenheid al enkele jaren samen het themawetboek “*Veterinair Recht (selectie regelgeving)*” uitgeven – met de bedoeling na te denken over het oprichten van een nieuw informatiekanaal tussen de dierenarts en de rechtspracticus rond de vele juridische en bedrijfseconomische thema’s waarmee een praktijkdierenarts te maken krijgt. De “**Kennisgroep Dierenarts – recht en praktijkmanagement**” was geboren. Gezien uitwisseling van ervaring en expertise én netwerking centraal staan, werden drie events gepland.

In november 2014 werd uitvoerig stil gestaan bij de “**Diergeneeskundige rechtspersoon**” met bijdrages van Dr. Lionel Laurier (toen nog verbonden aan het Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten), Jurgen Van Steene (directeur van het juridisch departement van het Beroepsinstituut van Vastgoedmakelaars), mr. Dominique Matthys (voorzitter van de Orde van Vlaamse Balies), mr. Luk Burgelman (advocaat bij het kantoor Advoco) en mezelf. Of de diergeneeskundige rechtspersoon, zoals vandaag in de wetgeving opgenomen, enkel de diergeneeskundige praktijkvoering wil faciliteren dan wel de dierenarts toelaat effectief zijn beroepsaansprakelijkheid te beperken, kunt u nalezen in de heldere bijdrage van de hand van mr. Burgelman “*De diergeneeskundige rechtspersoon: light-versie of full option?*”.

Tijdens een tweede avondmeeting (mei 2015) werd ingegaan op het vigerende **tucht recht en de plichtenleer voor dierenartsen**. Zowel de bijdrages van mr. Burgelman als van de heer Jozef Colpin (ere-eerste substituut-procureur des Konings en magistraat-assessor van de Nederlandstalige Gewestelijke Raad van de Orde der Dierenartsen) werden gesmaakt. Niet alleen het juridische kader kwam aan bod maar er werd ook ingegaan op de evolutie van de tuchtprocedures gehanteerd door de Orde der Dierenartsen én de uitgesproken tuchtstraffen doorheen de jaren, na te lezen in hun uitgebreide bijdrage “*Tuchtrechtspraak bij dierenartsen*” in dit handboek.

De laatste studieavond, die doorging op 12 oktober 2015, focuste op de **praktijkdierenarts en hoe hij moet omgang met de consument**. Er werd door mr. Yves Vandendriessche (advocaat bij het kantoor Crivits & Persyn) stilgestaan bij de dierenarts als vrije beroeper, niet-handelaar en de van toepassing zijnde bepalingen van boeken VI (Marktpraktijken en consumentenbescherming) en XIV (Marktpraktijken en consumentenbescherming betreffende beoefenaars van een vrije beroep) van het Wetboek Economisch Recht. De aanwezigen werden bijgepraat over de vele verplichtingen die ook van toepassing zijn op de praktijkdierenarts wat betreft het verstrekken van informatie aan zijn klant, prijsaanduiding, reclame, overeenkomsten met de consument, ... helder samengevat in de bijdrage van de spreker "*Dierenartsen, reclame en overige marktpraktijken*". Dat de Federale Overheidsdienst Economie besliste om in 2016 meerdere gezelschapsdierenpraktijken in Vlaanderen en Wallonië te controleren of ze voldoen aan hun informatieplicht kan bijna geen toeval zijn.

Deze eerste uitgave van "*Actualia veterinair recht*" is zonder meer een zeer nuttig naslagwerk geworden voor de Vlaamse praktijkdierenarts en jurist met interesse in de diergeneeskunde. De onderwerpen zijn allen erg actueel en zullen dat nog lange tijd blijven. De "Kennisgroep Dierenarts – recht en praktijkmanagement" heeft met deze mooie uitgave én met de interessante studieavonden alvast waargemaakt wat haar eerste doel was: uitwisseling van juridische, bedrijfseconomische en praktijkgerichte informatie die de dierenarts in zijn dagdagelijks werk kan ondersteunen.

Veel leesplezier,

Prof. dr. Sarne De Vliegheer

Hoofddocent veterinair recht, deontologie en praktijkmanagement, faculteit diergeneeskunde van de Universiteit Gent

Voorzitter van de Nederlandstalige Gewestelijke Raad van de Orde der Dierenartsen

Ondervoorzitter van de Hoge Raad van de Orde der Dierenartsen

Dierenartsen, reclame en overige marktpraktijken

YVES VANDENDRIESSCHE

Advocaat balie Brugge

HOOFDSTUK I

Situering

1. “*In Belgium there’s the peculiarity that separate rules are enacted concerning contracts between consumers and practitioners of liberal professions.*” Zo werd het Belgisch dualisme tussen enerzijds de handelaar, die onderworpen wordt aan het handelsrecht en de daarop geënte economische regelgeving, en anderzijds de vrije beroepsbeoefenaar, die burgerlijke activiteiten stelt en aldus uitgesloten wordt van het klassieke handelsrecht, treffend samengevat in een Europees rechtsvergelijkend werk inzake consumentenbescherming¹. Inderdaad werd de economische regelgeving inzake marktpraktijken en consumentenbescherming tot voor kort aldus geconcipeerd dat deze *grosso modo* enkel gold voor de klassieke handelaar². De vrije beroepsbeoefenaar (en hiermee dus ook de dierenarts) werd stevast uitgesloten van het personeel toepassingsgebied³. Ook heel wat andere wetgeving knoopt klassiek aan bij het handelaarsbegrip: zo kan enkel de handelaar failliet worden verklaard, toegelaten worden tot een gerechtelijke reorganisatie, is enkel die laatste principieel belast met een protestlast, geldt enkel ten aanzien van handelaars het vermoeden van hoofdelijkheid (i.t.t. het gemeenrechtelijk principe van schuldsplitsing – art. 1202 BW), geldt enkel ten aanzien van handelaars een soepeler regime inzake bewijs (art. 25 W.Kh.), etc.

¹ C. TWIGG-FLESNER, M. EBERS, H. SCHULTE-NÖLKE, *EC Consumer Law Compendium – Comparative Analysis*, Universität Bielefeld, 2007, 52, 341, 366.

² De wet van 14 juli 1971 betreffende de handelspraktijken, BS 30 juli 1971 (hierna: WHP), vervangen door de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, BS 29 augustus 1991, err. 10 oktober 1991 (hierna: WHPC), en ten slotte door de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, BS 12 april 2010 (hierna: WMPC).

³ De WHP nam expliciet de “handelaar” als uitgangspunt wat in een rechtstreekse uitsluiting resulteerde. De WHPC hanteerde het begrip “verkoper” dat in principe voldoende ruim was om ook de vrije beroepsbeoefenaar te omvatten. De uitsluiting van de vrije beroepsbeoefenaar was dan ook onrechtstreeks, en meer bepaald het gevolg van de reflexwerking van het begrip “dienst”. Dit begrip refereerde aan handelsdaden dan wel ambachtsactiviteiten, die door de vrije beroepsbeoefenaar in essentie niet geleverd worden (Zie in dat verband bv. R. STEENNOT m.m.v. S. DEJONGHE, *Handboek Consumentenbescherming en Handelspraktijken*, Antwerpen, Intersentia, 2007, 477). De WMPC ten slotte, verwoorde een uitdrukkelijke uitsluiting van de vrije beroepsbeoefenaar.

Ondanks dit diepgewortelde dualisme, is al enkele decennia een verschuiving op gang, waarbij dit handelaarsbegrip verlaten wordt ten voordele van het ruimer concept “onderneming” dat zich inmiddels ontwikkelde in het Europees recht, en dat tevens de vrije beroepsbeoefenaar omvat. Het (ruime) begrip vond (in navolging van het Europees mededingingsrecht) ingang in het Belgische mededingingsrecht, werd gehanteerd voor de hervorming van het handelsregister (de invoering van de Kruispuntbank Ondernemingen), heeft de regelgeving inzake marktpraktijken en consumentenbescherming beïnvloed, om finaal de hoeksteen te vormen van het Wetboek Economisch Recht (°2013)⁴.

Het Wetboek Economisch Recht (hierna ook “WER”) beoogt de diverse economische regelgeving te codificeren en bestaat actueel uit achttien boekdelen. Niet enkel voormelde wettelijke regelingen (inzake mededinging, marktpraktijken en consumentenbescherming, vrijheid van vestiging, dienstverlening en algemene verplichtingen van de onderneming) komen hierin aan bod, maar ook aangelegenheden zoals intellectuele eigendom, recht van de elektronische economie, distributieovereenkomsten, financiële dienstverlening, etc. worden in de verschillende boekdelen gereguleerd. Vennootschapsrecht en insolventierecht worden vooralsnog in afzonderlijke wetgeving behandeld. Ook het verzekeringswezen komt (voorlopig) niet aan bod.

2. Met deze bijdrage wordt beoogd de regelgeving inzake marktpraktijken en consumentenbescherming toe te lichten die van belang is voor de dierenarts. Ook een aantal andere regelingen die o.m. relevant zijn voor de dierenarts die zich online wenst te profileren, worden toegelicht.

Alvorens in te gaan op de diverse verplichtingen die thans evenzeer op de dierenarts rusten, wordt kort stilgestaan bij zijn concrete kwalificatie als “onderneming”, alsook het onderscheid en de verhouding tussen de boeken VI en XIV van het Wetboek Economisch Recht. Deze boeken regelen allebei (op gelijkaardige wijze) de materie inzake marktpraktijken en consumentenbescherming en vinden naargelang de concrete activiteit van de dierenarts toepassing.

⁴ Wet van 28 februari 2013 tot invoering van het Wetboek van economisch recht, BS 29 maart 2013.

HOOFDSTUK II

Voorafgaand

Afdeling 1

DE DIERENARTS – ONDERNEMING

3. De onderneming wordt in het Wetboek Economisch Recht omschreven als “*elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die op duurzame wijze een economisch doel nastreeft, alsmede zijn verenigingen*”⁵. De definitie is bijzonder ruim en werd overgenomen uit de opgeheven WMPC⁶. Het begrip geldt in principe doorheen het ganse WER.

Beoefenaars van vrije beroepen, en derhalve ook dierenartsen, vallen eveneens onder het ondernemingsbegrip⁷.

Afdeling 2

DE CONSUMENT

4. Voor wat betreft de relatie van de vrije beroepsbeoefenaar met zijn “particuliere” cliënt gold tot voor kort een afzonderlijke omschrijving van wat onder “cliënt” begrepen dient te worden.

De omschrijving was ingebed in de (inmiddels opgeheven) Wet Vrije Beroepen⁸ en beschouwde in het bijzonder als cliënt “iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die bij door deze wet bedoelde overeenkomsten handelt voor doeleinden die buiten zijn beroepsactiviteit vallen”⁹. Het begrip gold naast het generieke consumentenbegrip gekend uit de WMPC.

5. Het onderscheid consument-clieënt werd verlaten met de komst van het Wetboek Economisch Recht.

⁵ Art. I.1. 1° WER.

⁶ *Parl.St.* Kamer 2012-213, 53, nr. 2836/001, 5-6.

⁷ Bv. wat betreft advocaten: HvJ 19 februari 2002, zaak C-309/99 (Wouters/Nova), <http://curia.europa.eu>, concl. P. LEGER, *Act.fisc.* 2002 (weergave), afl. 8, 8, *Balans* 2002 (weergave H. LAMON), afl. 448, 1, *JLMB* 2002, afl. 11, 444, *JT* 2002, afl. 6059, 463, *Journ.jur.* 2002 (weergave), afl. 9, 8, *Juristenkrant* 2003 (weergave Y. MONTAGNIE), afl. 72, 11, *Juristenkrant* 2002 (weergave A. VAN DEN BOSSCHE), afl. 45, 9, *RW* 2002-03 (weergave Y. MONTAGNIE), afl. 17, 674, *TBH* 2002 (weergave S. DE KEER, F. TUYTSCHAEVER), afl. 5, 403; HvJ 15 januari 2015, zaak C-537/13 (Birute Šiba/Arunas Devenas), *Juristenkrant* 2015 (weergave H. LAMON), afl. 304, 7, <http://curia.europa.eu>, *JLMB* 2015, afl. 6, 254.

⁸ De wet van 2 augustus 2002 betreffende de misleidende en vergelijkende reclame, de onrechtmatige bedingen en op afstand gesloten overeenkomsten inzake de vrije beroepen, *BS* 20 november 2002.

⁹ Art. 2, 2° Wet Vrije Beroepen.

Thans wordt de consument in het algemeen (doorheen het ganse wetboek) omschreven als “*iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen*”¹⁰.

De definitie sluit aan bij de omschrijving in de Richtlijn Consumentenrechten¹¹ en is in twee opzichten ruimer dan deze uit de inmiddels opgeheven WMPC:

- Waar in het kader van de WMPC pas sprake was van een consument zo deze goederen en/of diensten verwierf of gebruikte voor *uitsluitend niet-beroepsmatige doeleinden*, omvat de huidige definitie van de consument thans ook de beroepsactiviteit van de betrokkene, wanneer deze activiteit zo beperkt is dat ze binnen de globale context van de overeenkomst niet overheerst. Ook de handelaar die een kledingstuk koopt, dat hij zowel in zijn privéleven als in zijn beroepsleven draagt, zal voortaan met andere woorden de hoedanigheid van consument kunnen genieten¹²;
- Bovendien vereist het nieuwe consumentenbegrip niet langer dat de consument “*op de markt gebrachte producten verwerft of gebruikt*”. Dit was wel het geval onder de WMPC. Voortaan zal bijvoorbeeld ook een natuurlijk persoon die een borgstelling ondertekent voor private doeleinden als consument kunnen kwalificeren.

Rechtspersonen kunnen nooit beschouwd worden als consument in voormelde zin. Dit was wel het geval onder het cliëntenbegrip uit de Wet Vrije Beroepen.

Afdeling 3

MARKTPRAKTIJKEN EN CONSUMENTENBESCHERMING (BOEK VI EN XIV WER)

6. Zoals hoger aangegeven, werd de economische regelgeving inzake marktpraktijken en consumentenbescherming tot voor kort aldus geconcipieerd dat deze *grosso modo* enkel gold voor de klassieke handelaar. De vrije beroepsbeoefenaar (en hiermee dus ook de dierenarts) werd stevast uitgesloten van het personeel toepassingsgebied. Dit was een bewuste keuze van de wetgever. De vrijheid van de wetgever nam echter met de jaren af. Heel wat Europese

¹⁰ Art. I.1, 2° WER.

¹¹ Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van richtlijn 93/13/EEG van de raad en van richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de raad en tot intrekking van richtlijn 85/577/EEG en van richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de raad.

¹² *Parl.St.* Kamer 2012-2013, 53, nr. 2836/001, 6. In die zin ook: overweging 17 Richtlijn Consumentenrechten.

richtlijnen, die in Belgisch recht dienden te worden omgezet, hebben de materie inzake marktpraktijken en consumentenbescherming in verregaande mate geharmoniseerd¹³. De tendens is bovendien dat deze richtlijnen steeds meer een regime van maximale harmonisatie vooropstellen. Dit betekent in essentie dat de lidstaten in hun nationale wetgeving geen bepalingen mogen behouden of invoeren die afwijken van de bepalingen opgenomen in de richtlijn, ook niet zo deze een hoger niveau van consumentenbescherming waarborgen¹⁴. Zowel de Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken¹⁵ als de Richtlijn Consumentenrechten gaan uit van een regime van maximale harmonisatie.

Vermits de richtlijnen telkens uitgingen van een ruimer ondernemingsconcept (dat ook de vrije beroepsbeoefenaar omvat) diende de Belgische wetgever noodgedwongen te volgen. In plaats van de vrije beroepsbeoefenaar evenwel meteen op te nemen in het personele toepassingsgebied van de (algehele) regelgeving inzake marktpraktijken en consumentenbescherming, voorzag zij telkenmale in separate wetgeving voor wat betreft de geharmoniseerde aangelegenheden. Dit vertaalde zich achtereenvolgens in de wet van 21 oktober 1992 betreffende de misleidende reclame inzake vrije beroepen¹⁶, de wet van 3 april 1997 betreffende de oneerlijke bedingen in overeenkomsten gesloten tussen titularissen van vrije beroepen en hun cliënten¹⁷, en ten slotte de Wet Vrije Beroepen (die voormelde twee wetten hernam en aanvulde).

Dit bekritiseerde¹⁸ dualisme bereikte een orgelpunt toen het Grondwettelijk Hof de uitsluiting van de vrije beroepsbeoefenaar uit het toepassingsgebied van de

¹³ Richtlijn 85/577/EEG van de Raad van 20 december 1985 betreffende de bescherming van de consument bij buiten verkoopprijsloten gesloten overeenkomsten, *P.B.L.* 31 december 1985, afl. 372, 31; Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten, *P.B.L.* 21 april 1993, afl. 095, 29; Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 1997 betreffende de bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten, *P.B.L.* 4 juni 1997, afl. 144, 19; Richtlijn 98/6/EG van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 1998 betreffende de bescherming van de consument inzake de prijsaanduiding van aan de consument aangeboden producten, *P.B.L.* 18 maart 1998, afl. 080, 27; Richtlijn 98/27/EG van het Europees Parlement en de Raad van 19 mei 1998 betreffende het doen staken van inbreuken in het raam van de bescherming van de consumentenbelangen, *P.B.L.* 11 juni 1998, afl. 166, 51; Richtlijn 2006/114/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2006 inzake misleidende reclame en vergelijkende reclame, *P.B.L.* 27 december 2006, afl. 376, 21.

¹⁴ T. BAES, "Boek VI WER – Marktpraktijken en consumentenbescherming: streven naar een maximaal behoud van de WMPC", *TBH* 2014/8, 764.

¹⁵ Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt en tot wijziging van Richtlijn 84/450/EEG van de Raad, Richtlijnen 97/7/EG, 98/27/EG en 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad en van Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad (hierna: de Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken).

¹⁶ *BS* 17 november 1992.

¹⁷ *BS* 30 mei 1997.

¹⁸ Zie H. JACQUEMIN, "La loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur", *JT* 2010, 551; J. STUYCK, "Les nouvelles définitions de la loi du 6 avril 2010 sur les pratiques du marché et la protection du consommateur, et leurs conséquences" in *La protection du consommateur après les lois du 6 avril 2010*, Limal, Anthemis, 2010, 23; F. GLANDSDORFF, A. DE CALUWÉ, *Les professions libérales – Publicité, clauses abusives et contrats à distance*, Bruxelles, Larcier, 2012, 20.

WMPC tot driemaal toe strijdig bevond met het gelijkheidsbeginsel¹⁹. Ook het Europees Hof van Justitie heeft de uitsluiting van de vrije beroepsbeoefenaar inmiddels strijdig bevonden met de Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken²⁰.

7. Met ingang van 31 mei 2014 wordt de regelgeving inzake consumentenbescherming en marktpraktijken behandeld in het Wetboek Economisch Recht. Nog steeds hanteert de wetgever evenwel twee onderscheiden regelingen in enerzijds (het algemene) boek VI, Marktpraktijken en consumentenbescherming²¹ en anderzijds (het bijzondere) boek XIV, Marktpraktijken en consumentenbescherming betreffende beoefenaars van een vrij beroep²².

Boek VI WER is in beginsel zonder meer van toepassing op de vrije beroepsbeoefenaar, en derhalve ook op de dierenarts. Een uitsluiting, zoals die te lezen was in de voormalige WMPC, vinden we niet meer terug. Dit is ook niet meer dan logisch nu het Grondwettelijk Hof de uitsluiting ongrondwettelijk verklaarde.

De verhouding tussen de beide boeken wordt in dat opzicht niet langer geregeld in de algemene regelgeving (boek VI WER), maar wel in boek XIV WER zelf. In het bijzonder verduidelijkt art. XIV.1, § 1, lid 2 WER: “*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.*” Met andere woorden, voor zover de beoefenaars van een vrij beroep activiteiten uitoefenen die niet specifiek vallen onder hun beroepen, zijn zij onderworpen aan de bepalingen van boek VI WER. Een cumulatieve toepassing van de beide boeken is

¹⁹ Zie in dat verband de drie arresten van het Grondwettelijk Hof waarin de uitsluiting van de vrije beroepsbeoefenaar uit het toepassingsgebied van de WMPC ongrondwettelijk werd bevonden: GwH 6 april 2011, arrest nr. 55/2011, *A.GrwH* 2011, 1135, *DCCR* 2011, 185, noot F. JUDO, J. STUYCK, *Juristenkrant* 2011 (weergave M. VERHOEVEN), afl. 228, 1; *D&T* 2011, 460, noot N. MAES, *DAOR* 2011, 448, noot P. BRULEZ, *Ius & Actores* 2011, 85, *JLMB* 2011, 861, *Jaarboek Marktpraktijken* 2011, 600, *NJW* 2011, 298, noot R. STEENNOT, *NNK* 2011, afl. 4, 7, noot A. HALLEMANS, *RW* 2010-11, 1494, *RW* 2011-12, 903, noot D. MERTENS, *TBH* 2011, 722, *TBO* 2012, 16, noot D. MERTENS; GwH 15 december 2011, arrest nr. 192/2011, *A.GrwH* 2011, 3249, *Ius & Actores* 2012, 37, *JLMB* 2012, 83, *Jaarboek Marktpraktijken* 2011, 609; GwH 9 juli 2013, arrest nr. 99/2013, *BS* 16 september 2013, 65570, *JLMB* 2013, 1919, noot M.R., *NJW* 2013, 793, noot R. STEENNOT, *RW* 2013-14, 781.

²⁰ HvJ 10 juli 2014, zaak C-421/12 (Commissie/België), *Juristenkrant* 2014 (weergave T. DE CLERCK, E. ENKELS), afl. 293, 3, <http://curia.europa.eu>, concl. P. CRUZ VILLALON, *JDE* 2014 (samenvatting), afl. 211, 307, *TBH* 2014 (samenvatting G. SORREAU), afl. 7, 712.

²¹ Wet van 21 december 2013 houdende invoeging van boek VI, “Marktpraktijken en consumentenbescherming” in het Wetboek van economisch recht en houdende invoeging van de definities eigen aan boek VI, en van de rechtshandhabingsbepalingen eigen aan boek VI, in de boeken I en XV van het Wetboek van economisch recht, *BS* 30 december 2013, err. *BS* 18 maart 2014, err. *BS* 24 maart 2014, err. *BS* 16 februari 2015.

²² Wet van 15 mei 2014 houdende invoeging van Boek XIV “Marktpraktijken en consumentenbescherming betreffende de beoefenaars van een vrij beroep” in het Wetboek van economisch recht en houdende invoeging van de definities eigen aan boek XIV en van de rechtshandhabingsbepalingen eigen aan boek XIV, in de boeken I en XV van het Wetboek van economisch recht, *BS* 30 mei 2014, err. *BS* 30 september 2014.

uitgesloten²³. Boek XIV WER geldt in dat opzicht als *lex specialis* ten aanzien van boek VI WER dat als *lex generalis* te beschouwen is²⁴.

De parlementaire werkzaamheden geven een aantal voorbeelden en stellen dat sprake is van kenmerkende prestaties (en derhalve de toepasbaarheid van boek XIV WER) voor de apotheker die medicijnen verkoopt, voor de advocaat die de taken uitvoert in verband met het in rechte optreden ter verdediging van zijn cliënt of voor de notaris die een verkoopakte van een onroerend goed opmaakt. De dierenarts die vitaminesupplementen zou verkopen voor dieren, oefent een niet kenmerkende prestatie uit²⁵. Hetzelfde geldt in principe voor dierenartsen die dierspeelgoed, paramedicinale producten, etc. zouden verkopen. Voor deze aangelegenheden zal het boek VI WER in de regel derhalve van toepassing zijn.

HOOFDSTUK III Betreden van de markt

Afdeling 1

VRIJHEID VAN VESTIGING, DIENSTVERLENING EN ALGEMENE VERPLICHTINGEN VAN DE ONDERNEMING (BOEK III WER)

8. De Dienstenwet van 26 maart 2010²⁶ en de Dienstenwet van 26 maart 2010 betreffende bepaalde juridische aspecten bedoeld in artikel 77 van de Grondwet²⁷ bevatten diverse informatieverplichtingen waaraan elke onderneming, en derhalve ook de dierenarts, moet voldoen, alsook het sanctieapparaat zo deze informatieverplichtingen worden miskend.

De wet van 17 juli 2013 houdende invoeging van Boek III “Vrijheid van vestiging, dienstverlening en algemene verplichtingen van de ondernemingen”, in het WER en houdende invoeging van de definities eigen aan boek III en van de rechtshandavingsbepalingen eigen aan boek III, in boeken I en XV van het WER²⁸, heeft de bepalingen van de Dienstenwet grotendeels geïncorporeerd in het WER.

²³ *Parl.St.* Kamer 2013-2014, 53, nr. 3423/001, 20.

²⁴ T. BAES, “Boek VI WER – Marktpraktijken en consumentenbescherming: streven naar een maximaal behoud van de WMPC”, *TBH* 2014/8, 771.

²⁵ *Parl.St.* Kamer 2013-14, 53, nr. 3423/001, 19-20.

²⁶ *BS* 30 april 2010, err. *BS* 1 december 2011.

²⁷ *BS* 30 april 2010.

²⁸ *BS* 14 augustus 2013.

§ 1. Informatieverplichtingen

9. Onverminderd bijzondere wettelijke en reglementaire verplichtingen²⁹, dient elke onderneming conform artikel III.74 § 1 WER volgende gegevens ter beschikking te stellen:

- haar naam of haar maatschappelijke benaming;
- haar rechtsvorm;
- het geografisch adres waar de onderneming is gevestigd;
- haar adresgegevens, met inbegrip van haar eventueel e-mailadres, die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie met haar mogelijk maken;
- het ondernemingsnummer;
- haar maatschappelijke zetel;
- wanneer voor de activiteit een vergunningstelsel geldt, een vergunnings- of aangifteplicht, in overeenstemming met artikel 17 van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, 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;
- het eventuele bestaan van door de onderneming gehanteerde contractbepalingen betreffende het op de overeenkomst toepasselijke recht of betreffende de bevoegde rechter;
- het eventuele bestaan van een niet bij wet voorgeschreven garantie na verkoop;
- de prijs van de dienst wanneer de onderneming de prijs van een bepaalde soort dienst vooraf heeft vastgesteld;
- de belangrijkste kenmerken van de ondernemingsactiviteit; 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 hou-

²⁹ Cf. art. III.79 WER: “De bepalingen van deze afdeling doen geen afbreuk aan de bijkomende informatieverplichtingen die van toepassing zijn op ondernemingen die in België hun vestiging hebben.”.

- den met de betrokken ondernemingsactiviteiten en over de maatregelen genomen ter voorkoming van belangenconflicten³⁰;
- de in artikel III.6 WER³¹ bedoelde verzekering of waarborgen, met name de adresgegevens van de verzekeraar of de borg en de geografische dekking.

De onderneming dient de gegevens op eigen initiatief:

- te verstrekken aan de afnemer; of
- voor de afnemer gemakkelijk toegankelijk te maken op de plaats waar de ondernemingsactiviteit wordt verricht of de overeenkomst wordt gesloten; of
- voor de afnemer gemakkelijk toegankelijk te maken op een door de onderneming meegegeeld elektronisch adres; of
- op te nemen in elk door de onderneming verstrekt informatiedocument waarin haar activiteiten in detail worden beschreven³².

10. Op verzoek van de afnemer, dient de onderneming voorts volgende aanvullende informatie te verstrekken:

- wanneer de onderneming de prijs van een bepaald soort goed of dienst niet vooraf heeft vastgesteld, de prijs van het goed of de dienst of, indien de precieze prijs niet kan worden gegeven, de manier waarop de prijs wordt berekend, zodat de afnemer de prijs kan controleren, of een voldoende gedetailleerde kostenraming;
- 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;

³⁰ Art. III.74, § 2 WER.

³¹ “Wanneer een dienstverrichter zich in België vestigt, mag geen beroepsaansprakelijkheidsverzekering of waarborg geëist worden indien de dienstverrichter in een andere lidstaat waar hij een vestiging heeft, al gedekt is door een waarborg die gelijkwaardig is of die, met betrekking tot het doel en de dekking die hij biedt wat het verzekerde risico, de verzekerde som, de maximale waarborg en de mogelijke uitzonderingen van de dekking betreft, in wezen vergelijkbaar is. Indien de waarborg slechts ten dele gelijkwaardig is, zal voor de nog niet gedekte elementen een aanvullende waarborg geëist worden. Wanneer een beroepsaansprakelijkheidsverzekering of een andere vorm van waarborg opgelegd wordt aan een dienstverrichter gevestigd in België, worden attesten betreffende de dekking, afgegeven door een in een andere lidstaat gevestigde kredietinstelling of verzekeraar, als bewijsmiddel toegelaten.” (art. III.6 WER).

³² Art. III.75 WER.

- 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 geraadpleegd³³.

§ 2. Wijze en ogenblik van mededeling – bewijslast – sancties

11. De informatie bedoeld in de artikelen III.74 en III.76 WER dient helder, ondubbelzinnig en tijdig, voor de sluiting van enige overeenkomst of, indien er geen schriftelijke overeenkomst is, voor de levering van de goederen of verrichting van de dienst, meegedeeld of beschikbaar te worden gesteld³⁴.

De bewijslast dat voldaan is aan de informatieverplichtingen, alsook het feit dat de verstrekte informatie juist is, rust op de onderneming³⁵.

12. De wetgever voorziet geen burgerrechtelijke sancties in geval van miskenning van voormelde informatieverplichtingen. Niet mededeling wordt in het bijzonder niet gesanctioneerd met de nietigheid van de overeenkomst en heeft derhalve in principe geen invloed op de geldigheid van de overeenkomst tussen de onderneming en de afnemer. Dit neemt niet weg dat in voorkomend geval wel de gemeenrechtelijke sancties (precontractuele aansprakelijkheid, nietigheid van de overeenkomst als gevolg van wilsgebreken) toepassing kunnen vinden³⁶.

Miskennis van de informatieverplichtingen wordt strafrechtelijk gesanctioneerd met een geldboete van 26 tot 10.000 EUR^{37 38}.

Afdeling 2

RECLAME EN INFORMATIEVERPLICHTINGEN

§ 1. Marktpraktijken en Consumentenbescherming (Boeken VI en XIV WER)

13. In de zin van boeken VI en XIV Marktpraktijken en Consumentenbescherming wordt onder reclame begrepen “*iedere mededeling die rechtstreeks of*

³³ Art. III.76 WER.

³⁴ Art. III.77 WER.

³⁵ Art. III.78 WER.

³⁶ L. BALLON, “Boek III. Vrijheid van vestiging, dienstverlening en algemene verplichtingen van de ondernemingen” in B. KEIRSBLICK en E. TERRY (eds.), *Het Wetboek van Economisch Recht: van nu en straks?*, Antwerpen, Intersentia, 2014, 98.

³⁷ Art. XV.70 *juncto* XV.77, 7° WER.

³⁸ Te verhogen met de opdecimen (actueel te vermenigvuldigen met een factor 6).

*onrechtstreeks ten doel heeft de verkoop van producten te bevorderen, ongeacht de plaats of de aangewende communicatiemiddelen*³⁹. Het betreft een ruim concept dat bijvoorbeeld de website van de dierenarts omvat.

14. Vergelijkende reclame, zijnde “*elke vorm van reclame waarbij een concurrent dan wel door een concurrent aangeboden goederen of diensten uitdrukkelijk of impliciet worden genoemd*”⁴⁰, wordt onder bepaalde voorwaarden toegestaan. Vergelijkende reclame is toegestaan voor zover ze op objectieve wijze een of meer wezenlijke, relevante, controleerbare en representatieve kenmerken van de goederen en diensten, waartoe ook de prijs kan behoren, met elkaar vergelijkt⁴¹.

Misleidende reclame alsook een aantal andere (specifieke) vormen van reclame zijn voorts expliciet verboden⁴².

Ten aanzien van consumenten gelden ten slotte specifieke bepalingen die de wijze waarop de onderneming reclame kan voeren, beïnvloedt⁴³.

§ 2. Recht van de Elektronische Economie (Boek XII WER)

15. Boek XII. Recht van de Elektronische Economie, en meerbepaald titel 1 van het boek (dat voorlopig de enige titel betreft) reglementeert de zgn. “diensten van de informatiemaatschappij”⁴⁴.

Het betreft elke dienst die gewoonlijk tegen vergoeding geschiedt, langs elektronische weg⁴⁵ op afstand⁴⁶ en op individueel verzoek⁴⁷ van een afnemer van de dienst⁴⁸.

³⁹ Art. I.8, 13° en art. I.8 (*bis*), 11° WER.

⁴⁰ Art. I.8, 14° en art. I.8 (*bis*), 12° WER.

⁴¹ Cf. art. VI.17 en art. XIV.9 WER.

⁴² Artikels VI.17, § 1, 1°, VI.105-106, en XIV.9, § 1, 1°, XIV.72-73 WER.

⁴³ De bepalingen inzake oneerlijke beroeps/marktpraktijken jegens consumenten: art. VI.92 t/m VI.103, en art. XIV.59 t/m XIV.70 WER.

⁴⁴ Het boek herneemt de wet van 11 maart 2003 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij, BS 17 maart 2003, en de wet van 11 maart 2003 betreffende bepaalde juridische aspecten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 77 van de Grondwet, BS 17 maart 2003.

⁴⁵ De dienst moet verzonden en ontvangen worden via elektronische apparatuur voor verwerking (met inbegrip van digitale compressie) en de opslag van gegevens, en geheel via draden, radio, optische middelen of andere elektromagnetische middelen worden verzonden, doorgeleid en ontvangen. Diensten die verstrekt worden via telefoon of fax kunnen derhalve niet als een dienst van de informatiemaatschappij worden beschouwd (R. STEENNOT m.m.v. S. DEJONGHE, *Handboek consumentenbescherming en handelspraktijken*, Antwerpen, Intersentia, 2007, 620; B.J. DRIJBER, “De Richtlijn elektronische handel op de snijtafel”, SEW 2001, 124-125).

⁴⁶ Partijen mogen zich niet in elkaars fysieke aanwezigheid bevinden.

⁴⁷ Er dient sprake te zijn van een zgn. “point-to-point” dienst (V. DE SCHRYVER, “Enige vragen bij de Richtlijn Elektronische Handel – Het geval van de verhandeling van rechten van deelneming in een beleggingsinstelling”, *Bank Fin.R.* 2002, 67; *Parl.St. Kamer*, 50, nr. 2100/001, 16; R. STEENNOT m.m.v. S. DEJONGHE, *Handboek consumentenbescherming en handelspraktijken*, Antwerpen, Intersentia, 2007, 620).

⁴⁸ Art. I.18, 1° WER.

Het begrip is ruim te interpreteren: er is sprake van een dienst van de informatiemaatschappij zodra de dienstverlener in contact treedt met potentiële afnemers van zijn diensten. Dit is steeds het geval zo de dienstverlener een website uitbaat, ook al betreft dit een puur statische website die niets meer biedt dan een virtueel uitstalraam⁴⁹.

De “afnemer van de dienst” betreft “*iedere natuurlijke of rechtspersoon die, al dan niet voor beroepsdoeleinden, gebruikmaakt van een dienst van de informatiemaatschappij, in het bijzonder om informatie te verkrijgen of toegankelijk te maken*”⁵⁰. Het begrip is bijzonder ruim en omvat professionelen, handelaars en consumenten⁵¹.

De “dienstverlener van de informatiemaatschappij” betreft ten slotte “*elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die een dienst van de informatiemaatschappij levert*”⁵². Ook vrije beroepsbeoefenaars (met inbegrip van dierenartsen) vallen hieronder⁵³.

De klassieke website van de dierenarts, waarop deze zijn of haar profiel en diensten beschrijft, dient met andere woorden evenzeer te voldoen aan de (informatie)verplichtingen opgenomen in dit boekdeel. Hetzelfde geldt uiteraard voor websites waarop dierspeelgoed, -accessoires, en/of -voeding (bijvoorbeeld in het kader van een webshop) wordt aangeboden, of waarop de mogelijkheid wordt voorzien om op afstand een consultatie met de dierenarts te beleggen.

A. Informatieverplichtingen

Volgens artikel XII.6, § 1 WER dient elke dienstverlener van de informatiemaatschappij er voor te zorgen dat de afnemers van de dienst en de bevoegde autoriteiten gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegang krijgen tenminste tot de volgende informatie:

- zijn naam⁵⁴ of handelsnaam⁵⁵;

⁴⁹ G. SOMERS, “Art. XII.6-X.II.11 WER” in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl., 139.

⁵⁰ Art. I.18, 5° WER.

⁵¹ R. STEENNOT m.m.v. S. DEJONGHE, *Handboek consumentenbescherming en handelspraktijken*, Antwerpen, Intersentia, 2007, 625.

⁵² Art. I.18, 3° WER.

⁵³ *Parl.St. Kamer* 2002-03, 50, nr. 2100/001, 5596, 17.

⁵⁴ Eigenaam of vennootschapsnaam.

⁵⁵ Beschikt de onderneming over meerdere handelsnamen, dan zal de onderneming in principe enkel de voor de onlineactiviteit relevante handelsnaam bekend moeten maken: G. SOMERS, “Art. XII.6-X.II.11 WER” in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl., 140.

- het geografische adres waar de dienstverlener is gevestigd⁵⁶;
- nadere gegevens die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie met hem mogelijk maken, met inbegrip van zijn elektronisch postadres⁵⁷;
- desgevallend het ondernemingsnummer;
- wanneer een activiteit aan een vergunningsstelsel is onderworpen, de gegevens over de bevoegde toezichthoudende autoriteit;
- wat gereguleerde beroepen betreft:
 - de beroepsvereniging of beroepsorganisatie 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; zo dienen dierenartsen te verwijzen naar hun lidmaatschap van de orde, de officiële beroepstitel die ze mogen dragen en de deontologische regels waar ze onder vallen. In de praktijk kan dit gebeuren door een duidelijke link met begeleidende tekst naar de site van de beroepsorde, waarop de toegang tot het beroep en de toepasselijke deontologie worden toegelicht⁵⁸;
- het btw-identificatienummer dat de letters BE bevat, wanneer de dienstverlener een aan de belasting over de toegevoegde waarde onderworpen activiteit uitoefent;
- de gedragscodes die hij desgevallend heeft onderschreven, alsook de informatie over de manier waarop die codes langs elektronische weg kunnen worden geraadpleegd.
- Artikel XII.10, lid 1 WER laat de mogelijkheid aan partijen die niet als consument handelen, met andere woorden professionele handelaars, bij overeenkomst af te wijken van deze concrete informatieverplichting.
- De informatieverplichting geldt evenmin zo de finale overeenkomst uitsluitend via elektronische post⁵⁹ tot stand is gekomen.⁶⁰ Verlopen een of meer-

⁵⁶ Het betreft het centrum van de activiteiten van de onderneming, waar de dienstverlener duurzaam gevestigd is (R. STEENNOT m.m.v. S. DEJONGHE, *Handboek consumentenbescherming en handelspraktijken*, Antwerpen, Intersentia, 2007, 625). De plaats waar zich de onderliggende technologie of server bevindt, is niet relevant. Zie G. SOMERS, “Art. XII.6-X.II.11 WER” in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl., 140-141.

⁵⁷ Naast het e-mailadres moet worden gedacht aan een vast of mobiel telefoonnummer en/of een faxnummer van de dienstverlener. Een contactformulier is volgens SOMERS niet voldoende: G. SOMERS, “Art. XII.6-X.II.11 WER” in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl., 141.

⁵⁸ In die zin: G. SOMERS, “Art. XII.6-X.II.11 WER” in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl., 143.

⁵⁹ Wat hieronder wordt begrepen: zie verder.

⁶⁰ Art. XII.10, lid 2 WER.

dere stappen toch via internet, dan vindt de informatieverplichting onverkort toepassing.⁶¹

16. De afnemers van de diensten moeten *gemakkelijk, rechtstreeks en permanent* toegang tot de informatie hebben⁶².

De parlementaire werkzaamheden verduidelijken dat een icoon of logo met een hyperlink die zichtbaar is op alle bladzijden van de site en verwijst naar aan bladzijde met die informatie, volstaat. Aan de eis van toegankelijkheid is niet voldaan zo de informatie pas kan worden gevonden na langdurig zoeken in verschillende rubrieken. Een verwijzing naar de informatie enkel en alleen op de homepagina zal evenmin volstaan gelet op het gevaar voor “deep linking”^{63 64}.

De verwijzing naar een achterliggende webpagina volstaat bovendien slechts voor zover de websitehouder via technische ingrepen kan garanderen dat hij de inhoud van de informatie niet op een later tijdstip kan wijzigen en dat de informatie behouden blijft⁶⁵. Ook moet duidelijk blijken waarnaar de link leidt, namelijk de vereiste informatie voor de consument. SOMERS verwijst in dat verband naar Duitse rechtspraak waarin werd beslist dat informatieplichten ten aanzien van consumenten op een website onvoldoende worden nageleefd zo de dienstverlener zich beperkt tot een link onderaan met het opschrift “verplichte vermeldingen”⁶⁶.

17. Niet naleving van de informatieverplichtingen wordt gesanctioneerd met een geldboete van 26 tot 10.000 EUR⁶⁷. In geval van kwade trouw loopt de boete op tot 50.000 EUR^{68 69}.

Ten aanzien van consumenten bepaalt het Wetboek Economisch Recht uitdrukkelijk dat de bewijslast dat voldaan is aan voormelde informatieverplichting rust op de dienstverlener⁷⁰.

⁶¹ *Parl.St. Kamer* 2002-03, 50, nr. 2100/001, 5596, 35.

⁶² Art. XII.6 WER.

⁶³ Het betreft de situatie waarbij een internaut via externe links of door het gebruik van zoekmachines rechtstreeks terecht komt op een subpagina van de website. Aldus kan de internaut de homepagina ontwijken en desgevallend argumenteren nooit kennis te hebben genomen van de verwijzingen aldaar.

⁶⁴ *Parl.St. Kamer* 2002-03, 50, nr. 2100/001, 5596, 31; P. VAN DE VELDE, “Elektronische Handel – Online Contracten”, in *Praktijkboek Recht en Internet*, Brugge, Vanden Broele, 2007, 26.

⁶⁵ G. SOMERS, “Art. XII.6-X.II.11 WER” in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl., 146.

⁶⁶ OLG Köln 18 september 2009, 6 U 49/09, te consulteren via dejure.org; G. SOMERS, “Art. XII.6-X.II.11 WER” in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl., 146.

⁶⁷ Art. XV.119 WER.

⁶⁸ Art. XV.121 WER.

⁶⁹ Voor de straffen zie art. XV.70 WER. De bedragen zijn telkens te verhogen met de opdecimen (actueel te vermenigvuldigen met een factor 6).

⁷⁰ Art. XII.11 WER.

B. Reclame en elektronische post

18. Boek XII van het Wetboek Economisch Recht regelt zowel reclame als elektronische post.

De bepalingen dienen hoe dan ook samen gelezen te worden met de deontologische bepalingen inzake publiciteit die van toepassing zijn op de dierenarts (waarover verder meer), alsook de relevante bepalingen uit de boeken VI en XIV WER (zoals hoger toegelicht). Voor wat betreft elektronische post dient tevens gewezen te worden op de (gelijklopende) artikelen uit boeken VI en XIV WER aangaande de zgn. “ongewenste communicaties”^{71 72}.

19. Conform artikel XII.12 WER dient de reclame die deel uitmaakt van een dienst van de informatiemaatschappij, of een dergelijke dienst vormt, aan de volgende voorwaarden te voldoen:

- onmiddellijk na de ontvangst ervan is de reclame, vanwege de globale indruk, met inbegrip van de presentatie, duidelijk als zodanig herkenbaar. Indien dit niet het geval is draagt zij leesbaar, goed zichtbaar en ondubbelzinnig de vermelding “reclame”;
- de natuurlijke of rechtspersoon voor wiens rekening de reclame geschiedt, is duidelijk te identificeren;
- verkoopbevorderende aanbiedingen, zoals aankondigingen van prijsverminderingen en eraan verbonden aanbiedingen, zijn duidelijk als zodanig herkenbaar en de voorwaarden om van deze aanbiedingen gebruik te kunnen maken, zijn gemakkelijk te vervullen en worden duidelijk en ondubbelzinnig aangeduid;
- verkoopbevorderende wedstrijden of spelen zijn duidelijk als zodanig herkenbaar en de deelnemingsvoorwaarden zijn gemakkelijk te vervullen en worden duidelijk en ondubbelzinnig aangeduid.

Inbreuken worden gesanctioneerd met een geldboete van 26 tot 10.000 EUR⁷³. In geval van kwade trouw loopt de boete op tot 50.000 EUR^{74 75}.

⁷¹ M.b.t. het gebruik van geautomatiseerde oproepsystemen zonder menselijke tussenkomst en het gebruik van faxen met het oog op direct marketing, en de “bel-me-niet-meer-lijst” (aldus T. BAES, “Boek VI WER – Marktpraktijken en consumentenbescherming: streven naar een maximaal behoud van de WMPC”, *TBH* 2014/8, 799).

⁷² Art. VI.110 e.v. en Art. XIV.77 e.v. WER.

⁷³ Art. XV.119 WER.

⁷⁴ Art. XV.121 WER.

⁷⁵ Voor de straffen zie art. XV.70 WER. De bedragen zijn telkens te verhogen met de opdecimen (actueel te vermenigvuldigen met een factor 6).

20. Voorts is het gebruik van elektronische post voor reclame in principe verboden zonder de voorafgaande, vrije, specifieke en geïnformeerde toestemming van de geadresseerde van de boodschappen⁷⁶. De bewijslast dat deze toestemming werd bekomen, ligt bij de dienstverlener⁷⁷.

De dienstverlener wordt er evenwel van vrijgesteld de voorafgaande toestemming te vragen om reclame per elektronische post te ontvangen bij zijn klanten, natuurlijke of rechtspersonen, indien aan elk van volgende voorwaarden is voldaan⁷⁸:

- hij heeft rechtstreeks hun elektronische contactgegevens verkregen in het kader van de verkoop van een product of een dienst, mits de wettelijke en reglementaire voorwaarden betreffende de bescherming van de private levenssfeer nageleefd zijn;
- hij gebruikt de beschouwde elektronische contactgegevens uitsluitend voor gelijkaardige producten of diensten die hijzelf levert;
- hij geeft aan de klanten, op het ogenblik waarop hun elektronische contactgegevens worden verzameld, de mogelijkheid om zich kosteloos en op gemakkelijke wijze tegen de uitbating te verzetten.

Elektronisch post aan rechtspersonen is hoe dan ook toegestaan zonder voorafgaande toestemming voor zover de elektronische contactgegevens die de dienstverlener met dat doel gebruikt onpersoonlijk zijn⁷⁹.

Bij het versturen van reclame per elektronische post dient de dienstverlener duidelijke en begrijpelijke informatie te verschaffen over het recht zich te verzetten tegen het ontvangen, in de toekomst, van reclame. De dienstverlener dient tevens een geschikt middel aan te duiden en ter beschikking te stellen om dit recht langs elektronische weg efficiënt uit te oefenen⁸⁰. Zonder kosten en zonder een reden op te geven, kan de bestemming zijn wil kenbaar maken om van de dienstverlener geen reclame per elektronische post meer te ontvangen. De dienstverlener is er in dat geval toe verplicht⁸¹:

- binnen een redelijke termijn per elektronische post een ontvangstbewijs te geven dat aan de betrokken persoon de registratie van zijn aanvraag bevestigt;
- binnen een redelijke termijn de nodige maatregelen te nemen om de wil van deze persoon na te leven;

⁷⁶ Art. XII.13, § 1 WER.

⁷⁷ Art. XII.13, § 4 WER.

⁷⁸ Art. 1 KB 4 april 2003 tot reglementering van het verzenden van reclame per elektronische post.

⁷⁹ Art. 1 KB 4 april 2003 tot reglementering van het verzenden van reclame per elektronische post.

⁸⁰ Art. XII.13, § 2 WER.

⁸¹ Art. 1 KB 4 april 2003 tot reglementering van het verzenden van reclame per elektronische post.

- lijsten bij te werken met personen die hun wil kenbaar gemaakt hebben om van hem geen reclame per elektronische post te ontvangen.

Bij het versturen van reclame per elektronische post is het ten slotte verboden om het elektronisch adres of de identiteit van een derde te gebruiken, informatie te vervalsen of te verbergen die het mogelijk maakt de oorsprong van de boodschap van de elektronische post of de weg waarlangs hij overgebracht werd te herkennen, of de bestemming van de boodschappen aan te moedigen om websites te bezoeken die reclame voeren met miskenning van artikel XII.12 WER (zoals hoger uiteengezet).

Het per elektronische post versturen van reclame met miskenning van voormelde voorschriften (art. XII.13 WER) wordt gesanctioneerd met een geldboete van 26 tot 25.000 EUR⁸². In geval van kwade trouw loopt de boete op tot 50.000 EUR^{83 84}.

§ 3. Code der Plichtenleer

21. Conform artikel 8 Informatie en Communicatie van de Code der Plichtenleer van de Nederlandstalige Gewestelijke Raad van de Orde der Dierenartsen, gelden tevens een aantal deontologische verplichtingen in verband met de wijze waarop de dierenarts reclame voert.

“Alle objectieve, niet misleidende informatie naar het publiek toe is toegestaan, wat ook de informatiedrager is.

Elke benaming, met uitzondering van de naam van de dierenarts(en), moet vooraf ter goedkeuring voorgelegd worden aan de Gewestelijke Raad.

De dierenarts mag zijn behaalde diploma’s bekend maken, evenals de titels die door de Hoge Raad erkend zijn.

Het is de dierenarts verboden misbruik te maken van de publieke goedgelovigheid of zich deskundigheden toe te eigenen die hij niet bezit.

De dierenarts blijft volledig verantwoordelijk voor al zijn communicatie.”

Het gebruik van de benaming “dierenkliniek”, “dierenartsencentrum”, “dierenartsenpraktijk” wordt evenzeer gereguleerd (cf. o.m. art. 22 Code der Plichtenleer).

⁸² Art. XV.120 WER.

⁸³ Art. XV.121 WER.

⁸⁴ Voor de straffen zie art. XV.70 WER. De bedragen zijn telkens te verhogen met de opdecimen (actueel te vermenigvuldigen met een factor 6).

HOOFDSTUK IV

Totstandkoming van de overeenkomst

Afdeling 1

ONLINE CONTRACTEREN

22. Veelal zal de website van de dierenarts inhoudelijk beperkt blijven tot een voorstelling van de praktijk. In sommige (eerder uitzonderlijke) gevallen zal het evenwel mogelijk zijn om online overeenkomsten te sluiten (het online beleggen van consultaties, aanbod van diervoeding, -accessoires, -speelgoed via een webwinkel, etc.). In voorkomend geval, waarbij de website het “virtueel uitstalraam” overstijgt, spelen een aantal bijkomende aandachtspunten die hierna worden toegelicht.

§ 1. Prijsaanduiding

23. In tegenstelling tot wat het geval is in relatie met consumenten, is het wel dan niet aanduiden van prijzen op een online verkoopplatform (in *business to business* relatie), in principe niet verplicht⁸⁵. Enkel zo de online onderneming prijzen opgeeft, dient zij de hieronder besproken regeling te respecteren. Dit geldt overigens evenzeer zo de website in kwestie slechts kwalificeert als “virtueel uitstalraam” waarop geen bestellingen kunnen worden geplaatst⁸⁶.

24. Op gebied van prijsaanduiding moeten de diensten van de informatiemaatschappij die naar prijzen verwijzen, deze duidelijk en ondubbelzinnig aangeven en meer in het bijzonder vermelden of belasting en leveringskosten inbegrepen zijn⁸⁷.

25. De prijs moet zichtbaar verschijnen op de webpagina die het aangeboden product of de aangeboden dienst voorstelt⁸⁸.

26. Hoewel volgens de tekst van de wet volstaat het louter *bestaan* van leveringskosten aan te geven⁸⁹, blijken de parlementaire werkzaamheden een iets strengere invulling genegen te zijn door te stellen: “*vooraleer een order te*

⁸⁵ R. STEENNOT m.m.v. S. DEJONGHE, *Handboek consumentenbescherming en handelspraktijken*, Antwerpen, Intersentia, 2007, 626.

⁸⁶ *Parl.St. Kamer* 2002-03, 50, nr. 2100/001, 5596, 31.

⁸⁷ Art. XII.6, § 2 WER.

⁸⁸ *Parl.St. Kamer* 2002-03, 50, nr. 2100/001, 5596, 31.

⁸⁹ Verschillende ondernemingen bieden zelfs gratis transport en levering aan zodra een bestelling een bepaald bedrag overschrijdt.

plaatsen moet men ook gemakkelijk informatie kunnen krijgen over de leveringskosten, bijvoorbeeld via een hyperlink die naast de prijs is geplaatst."⁹⁰.

De onderneming doet er dan ook goed aan om minstens een indicatie op te geven van de leveringskosten. Een verduidelijking *in concreto* is o.i. evenwel niet vereist, nu de leveringskosten immers afhangen van diverse variabele factoren zoals gewicht, verpakking, alsook de snelheid waarmee geleverd moet worden⁹¹.

27. Wat betreft taksen en belastingen, is niet vereist dat de dienstverlener van de informatiemaatschappij ook belastingen moet aangeven die desgevallend lokaal van toepassing zijn in het land van de afnemer van de dienst (cf. toeslagen van de douane, eventuele milieubelastingen voor bepaalde producten)⁹².

28. De wet verduidelijkt ten slotte niet in welke munteenheid de prijzen moeten worden uitgedrukt zodat het de onderneming in principe vrij staat zelf een munteenheid uit te kiezen⁹³. Voor Belgische online verkoopplatformen zal de prijs meestal (minstens) in Euro uitgedrukt worden. In relatie met consumenten is dit overigens zelfs verplicht (zie verder).

29. Inbreuken op voormelde regeling worden gesanctioneerd met een geldboete van 26 tot 10.000 EUR⁹⁴. In geval van kwade trouw loopt de boete op tot 50.000 EUR^{95 96}.

§ 2. Precontractueel te verschaffen informatie

30. Conform art. XII.7, § 1 WER dient de dienstverlener, voordat de afnemer zijn order⁹⁷ langs elektronische weg plaatst ten minste de volgende informatie te verstrekken:

⁹⁰ *Parl.St. Kamer* 2002-03, 50, nr. 2100/001, 5596, 31.

⁹¹ G. SOMERS, "Art. XII.6-X.II.11 WER" in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht, Kluwer, losbl.*, 148.

⁹² G. SOMERS, "Art. XII.6-X.II.11 WER" in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht, Kluwer, losbl.*, 148.

⁹³ De Memorie van Toelichting heeft het over de "referentiemunt" die "duidelijk moet worden aangegeven" (*Parl.St. Kamer* 2002-03, 50, nr. 2100/001, 5596, 31).

⁹⁴ Art. XV.119 WER.

⁹⁵ Art. XV.121 WER.

⁹⁶ Voor de straffen zie art. XV.70 WER. De bedragen zijn telkens te verhogen met de opdecimen (actueel te vermenigvuldigen met een factor 6).

⁹⁷ Het begrip "order" moet in een zeer algemene betekenis begrepen worden. Men bedoelt eveneens de diensten van de informatiemaatschappij die gratis geleverd worden, wanneer de bestemming van de dienst ze bij de dienstverlener bestelt (bv.: levering van informatie online, "hosting", verstrekken van toegang tot een netwerk, 'video on demand', toetreding tot een discussiegroep, downloaden van programma's, verstrekken van een berichtendienst, enz.) (*Parl.St. Kamer* 2002-03, 50, nr. 2100/001, 5596, 33).

- de talen waarin het contract kan worden gesloten;
- de verschillende technische stappen om tot de sluiting van het contract te komen⁹⁸;
- de technische middelen waarmee invoerfouten kunnen worden opgespoord en gecorrigeerd voordat het order wordt geplaatst^{99 100}.

Artikel XII.8 WER vormt de effectuering van de informatieverplichting door meerbepaald op te leggen aan de dienstverlener:

*“Voordat de afnemer zijn order plaatst, stelt de dienstverlener de afnemer passende technische middelen ter beschikking, waarmee hij invoerfouten kan opsporen en corrigeren”*¹⁰¹.

Ten aanzien van consumenten bepaalt het Wetboek Economisch Recht uitdrukkelijk dat de bewijslast dat voormelde middelen ter beschikking worden gesteld, rust op de dienstverlener.¹⁰²

- uitsluitel omtrent de vraag of de dienstverlener het gesloten contract zal archiveren en of het toegankelijk zal zijn¹⁰³.

31. De informatie moet op “duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige” wijze worden medegedeeld voorafgaand aan het order¹⁰⁴. De parlementaire werkzaamheden verduidelijken dat de informatie gemakkelijk toegankelijk moet zijn op de site van de dienstverlener en even zichtbaar als de promotionele informatie voorgesteld moeten worden.¹⁰⁵

Een permanente beschikbaarheid is niet vereist. Een webpagina die de betrokken informatie weergeeft op het moment dat of vooraleer de afnemer het bestellingsprocédé aanvat, volstaat in principe¹⁰⁶. Tevens kan de onderneming de informa-

⁹⁸ Deze informatie moet de afnemer toelaten tijdig te weten wanneer een bestelling effectief werd geplaatst. De afnemer van de dienst dient doorheen het ganse bestellingsprocédé duidelijkheid te hebben omtrent de consequenties van elke stap die hij zet om aldus ongewilde orders te vermijden (G. SOMERS, “Art. XII.6-X.II.11 WER” in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl., 156).

⁹⁹ Hiermee worden materiële fouten bedoeld die specifiek zijn voor langs elektronische weg gesloten contracten, eerder dan intellectuele fouten die betrekking hebben op een substantiële eigenschap van het aangeboden goed of de aangeboden dienst (*Parl.St. Kamer* 2002-03, 50, nr. 2100/001, 5596, 32).

¹⁰⁰ In de praktijk vertaalt dit zich meestal in een overzichtspagina op het eind van het bestellingsprocédé, waarbij de afnemer alvorens zijn bestelling te confirmeren, verzocht wordt na te gaan of alle ingevulde gegevens kloppen, en waarbij hem de mogelijkheid wordt geboden eventuele fouten te corrigeren (P. VAN DE VELDE, “Elektronische Handel – Online Contracten”, in *Praktijkboek Recht en Internet*, Brugge, Vanden Broele, 2007, 29).

¹⁰¹ Miskennen hiervan wordt gesanctioneerd met een geldboete van 26 tot 10.000 EUR. In geval van kwade trouw loopt de boete op tot 50.000 EUR (art. XV.70, XV.119, XV.121 WER). Telkens te verhogen met de opdecimen (actueel te vermenigvuldigen met een factor 6).

¹⁰² Art. XII.11 WER.

¹⁰³ Dit houdt evenwel geen plicht in om de contracten te archiveren.

¹⁰⁴ Art. XII.7, § 1 WER.

¹⁰⁵ *Parl.St. Kamer* 2002-03, 50, nr. 2100/001, 5596, 32.

¹⁰⁶ P. VAN DE VELDE, “Elektronische Handel – Online Contracten”, in *Praktijkboek Recht en Internet*, Brugge, Vanden Broele, 2007, 28; R. STEENNOT m.m.v. S. DEJONGHE, *Handboek consumentenbescherming en handelspraktijken*, Antwerpen, Intersentia, 2007, 627.

tie per e-mail bezorgen aan de afnemer (gedurende het bestellingsprocédé of alvorens dit aangevat kan worden).

Veiligheidshalve neemt de dienstverlener de informatie best eveneens op in de gebruiksvoorwaarden van de website (of in de algemene verkoopsvoorwaarden) die hij onderaan elke webpagina ter beschikking stelt via een hyperlink.

32. Ten aanzien van consumenten bepaalt het Wetboek Economisch Recht uitdrukkelijk dat de bewijslast dat voldaan is aan voormelde informatieverplichting rust op de dienstverlener¹⁰⁷.

Inbreuken op de informatieverplichtingen worden gesanctioneerd met een geldboete van 26 tot 10.000 EUR¹⁰⁸. In geval van kwade trouw loopt de boete op tot 50.000 EUR^{109 110}.

Een civiele sanctie in geval van miskenning van de informatieverplichtingen wordt niet opgelegd zodat wat dat betreft teruggegrepen dient te worden naar het gemeen verbintenissenrecht. Desgevallend kan een afnemer, die meent misleid te zijn geworden omtrent het verloop van het bestellingsprocédé, zich beroepen op het wilsgebrek dwaling of bedrog om op basis hiervan te kunnen besluiten tot de nietigheid van de overeenkomst. Is evenwel sprake van een louter materiële fout bij de invoering van niet-substantiële gegevens zonder invloed op de werkelijke intentie van de afnemer om een overeenkomst te sluiten (bv. een verschrijving in het adres, de persoonsgegevens, etc.), terwijl de online onderneming haar verplichting om correctiemechanismen in te lassen miskent, dan dringt zich hoogstens een rechtzetting op¹¹¹.

33. Artikel XII.10, lid 1 WER laat de mogelijkheid aan partijen die niet als consument handelen, met andere woorden professionele handelaars, bij overeenkomst af te wijken van voormelde (informatie)verplichtingen (ook de verplichting om passende technische middelen ter beschikking, waarmee de afnemer invoerfouten kan opsporen en corrigeren).

De informatieverplichtingen gelden evenmin zo de finale overeenkomst uitsluitend via elektronische post¹¹² tot stand is gekomen (art. XII.10, lid 2 WER).

¹⁰⁷ Art. XII.11 WER.

¹⁰⁸ Art. XV.119 WER.

¹⁰⁹ Art. XV.121 WER.

¹¹⁰ Voor de straffen zie art. XV.70 WER. De bedragen zijn telkens te verhogen met de opdecimen (actueel te vermenigvuldigen met een factor 6).

¹¹¹ G. SOMERS, "Art. XII.6-X.II.11 WER" in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl., 162.

¹¹² Wat hieronder moet worden begrepen: zie hoger.

Verlopen een of meerdere stappen toch via internet, dan vinden de informatieverplichtingen onverkort toepassing¹¹³.

§ 3. Bevestiging van het order

34. Komt de overeenkomst online tot stand, dan dient de dienstverlener na afloop van het bestellingsproces zo spoedig mogelijk langs elektronische weg (per e-mail) de ontvangst van het order van de afnemer te bevestigen. Het ontvangstbewijs dient onder meer een samenvatting van het order te vermelden¹¹⁴.

De bepaling wordt strafrechtelijk¹¹⁵ noch burgerrechtelijk gesanctioneerd en is er voornamelijk op gericht de afnemer een bewijs te verschaffen van de online gesloten overeenkomst.

Artikel XII.10, lid 1 Wetboek Economisch Recht laat de mogelijkheid aan partijen die niet als consument handelen, met andere woorden professionele handelaars, bij overeenkomst af te wijken van deze informatieverplichting.

De informatieverplichting geldt evenmin zo de finale overeenkomst uitsluitend via elektronische post¹¹⁶ tot stand is gekomen (art. XII.10, lid 2 WER). Verlopen een of meerdere stappen toch via internet, dan vindt de informatieverplichtingen onverkort toepassing¹¹⁷.

35. De bevestiging van het order dient “zo spoedig mogelijk” en “zonder onverantwoorde vertraging”¹¹⁸ te gebeuren. In de context van de elektronische handel mag dit hoogstens enkele werkdagen vereisen.

De bevestiging zal in praktijk meestal gebeuren middels elektronisch bericht (e-mail of sms), dan wel door het afbeelden van een webpagina (die veelal in pdf gegenereerd wordt na afloop van het bestellingsproces) die door de afnemer bewaard dient te worden (meestal zal de afnemer de inhoud van de afdruk ook nog eens per e-mail bezorgd worden)¹¹⁹. De online onderneming maakt hiervoor best gebruik van pdf-bestanden die beveiligd zijn tegen aanpassingen (en desgevallend een watermerk bevatten).

¹¹³ *Parl.St. Kamer* 2002-03, 50, nr. 2100/001, 5596, 35.

¹¹⁴ Art. XII.9, 1°-2° WER.

¹¹⁵ Art. XV.119 en XV.121 WER sanctioneren de overtreding van de artikelen XII.6 tot (doch niet tot en met) XII.9 WER.

¹¹⁶ Wat hieronder moet worden begrepen: zie hoger.

¹¹⁷ *Parl.St. Kamer* 2002-03, 50, nr. 2100/001, 5596, 35.

¹¹⁸ *Parl.St. Kamer* 2002-03, 50, nr. 2100/001, 5596, 34.

¹¹⁹ P. VAN DE VELDE, “Elektronische Handel – Online Contracten” in *Praktijkboek Recht en Internet*, Brugge, Vanden Broele, 2007, 29.

De inhoud van de bevestiging wordt niet geconcretiseerd. Meestal zal hierin zijn opgenomen: de omschrijving van het product, de prijs, de leveringsplaats en het ogenblik van levering en de prijs.

36. Het order en het ontvangstbewijs worden voorts geacht te zijn ontvangen wanneer deze toegankelijk zijn voor de partijen tot wie zij zijn gericht¹²⁰.

Ook van deze regel kan worden afgeweken tussen professionele handelaars bij toepassing van art. XII.10, lid 1 Wetboek Economisch Recht.

Het vermoeden verduidelijkt het ogenblik van totstandkoming van de overeenkomst¹²¹.

Volgens de parlementaire voorbereidingen gelden de regels van het gemene recht en de theorie van het contract tussen afwezigen: het contract is gevormd zodra de dienstverlener de bevestiging van zijn aanbod ontvangt (volgens de theorie van de ontvangst)¹²².

Praktisch wordt elektronische post als toegankelijk en ontvangen beschouwd, wanneer deze de server bereikt heeft van de berichtendienst waarop zich de mailbox van de bestemming bevindt. Men houdt geen rekening met het effectief downloaden of het openen van het bericht om het als ontvangen te beschouwen. In de hypothese dat het ontvangstbewijs wordt afgebeeld op een webpagina, heeft de bestemming er logisch gesproken toegang toe zodra de pagina op het scherm verschijnt¹²³.

Afdeling 2

BIJZONDERHEDEN TEN AANZIEN VAN CONSUMENTEN

37. In relatie met consumenten dient de onderneming ook de bepalingen inzake marktpraktijken en consumentenbescherming uit boek VI (dan wel boek XIV) van het WER te respecteren.

Zo gelden o.m. een aantal precontractuele informatieverplichtingen, speelt een specifieke regeling inzake prijsaanduiding, overeenkomsten op afstand, extra bestellingen (waarbij vakjes aan- of afgevinkt moeten worden), aangaande het aanrekenen van een vergoeding voor het gebruik van een bepaald betaalmiddel, alsook voor het gebruik van 0900 of 077 nummers bij dienst na verkoop.

¹²⁰ Art. XII.9, 3° WER.

¹²¹ Niet de plaats van totstandkoming: G. SOMERS, "Art. XII.6-X.II.11 WER" in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl., 168.

¹²² *Parl.St. Kamer* 2002-03, 50, nr. 2100/001, 5596, 33-34.

¹²³ *Parl.St. Kamer* 2002-03, 50, nr. 2100/001, 5596, 34.

§ 1. Informatieverplichtingen

A. Precontractuele informatie

38. Vooraleer een consument wordt gebonden door een andere overeenkomst dan een overeenkomst op afstand of een buiten verkooppunten gesloten overeenkomst, of door een overeenkomst bedoeld in artikel VI.66¹²⁴, verstrekt de onderneming de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende informatie, indien die informatie al niet duidelijk is uit de context:

- 1° de voornaamste kenmerken van het product, op een wijze die is aangepast aan het gebruikte communicatiemiddel en aan het betrokken product;
- 2° de identiteit van de onderneming, onder meer haar ondernemingsnummer, haar handelsnaam, het geografische adres waar zij gevestigd is en haar 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 vracht-, leverings-, of portokosten 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° desgevallend, de wijze van betaling, levering, uitvoering, de termijn waarbinnen de onderneming zich verbindt het product te leveren en het beleid van de onderneming inzake klachtenbehandeling;
- 5° naast een herinnering aan het bestaan van de wettelijke waarborg van conformiteit van de goederen, desgevallend het bestaan en de voorwaarden van diensten na verkoop en commerciële garanties;
- 6° desgevallend, de duur van de overeenkomst, of, wanneer de overeenkomst van onbepaalde duur is of automatisch verlengd wordt, de voorwaarden voor het opzeggen van de overeenkomst;
- 7° desgevallend, de verkoopvoorwaarden, rekening houdend met de door de consument uitgedrukte behoefte aan informatie en met het door de consument meegedeelde of redelijkerwijze voorzienbare gebruik;

¹²⁴ Het betreft (1) de verkopen van voedingsmiddelen, dranken of andere goederen die bestemd zijn voor dagelijkse huishoudelijke consumptie en die fysiek door een onderneming op basis van frequente en regelmatige rondes bij de woon- of verblijfplaats, dan wel arbeidsplaats van de consument worden afgeleverd, (2) verzekeringsovereenkomsten, (3) de verkopen georganiseerd in het raam van manifestaties zonder handelskarakter en met een uitsluitend menslievend doel, onder de voorwaarden bepaald in uitvoering van de wet van 25 juni 1993 betreffende de uitoefening van ambulante activiteiten en de organisatie van openbare markten, en voor zover de verkoopsom 50 euro niet overschrijdt, en (4) bepaalde kredietovereenkomsten. Voor verzekerings- en consumentenkredietovereenkomsten geldt specifieke regelgeving die reeds informatieverplichtingen oplegt aan de verzekeraar c.q. kredietverstrekker.

- 8° desgevallend, de functionaliteit van digitale inhoud, met inbegrip van toepasselijke technische beveiligingsvoorzieningen;
- 9° desgevallend, de relevante interoperabiliteit van digitale inhoud met hardware en software en andere diensten waarvan de onderneming op de hoogte is of redelijkerwijs kan worden verondersteld op de hoogte te zijn;
- 10° desgevallend, het feit dat bij het aangaan van de overeenkomst het totaalbedrag dat door de consument dient te worden betaald, wordt afgerond naar het dichtstbijzijnde veelvoud van 5 cent¹²⁵.

De bepaling is in de digitale sfeer slechts van belang in de situatie waarbij de online omgeving geen eigenlijke verkopen toestaat, doch veeleer kwalificeert als “virtueel uitstalraam”. Zo de overeenkomst op afstand tot stand komt, gelden de informatieverplichtingen die specifiek voor deze verkopen bepaald zijn (zie verder). De informatieverplichtingen overlappen evenwel in aanzienlijke mate.

B. Informatieverplichtingen aangaande de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen

39. Het Boek XVI. Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen WER biedt de wettelijke basis voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, waaronder wordt begrepen: “*elke tussenkoms van een door de overheid opgerichte entiteit of van een onafhankelijke private entiteit die een oplossing voorstelt of oplegt of die partijen bijeenbrengt met het oog op de regeling van het consumentengeschil*”¹²⁶. Een consumentengeschil betreft in het bijzonder “*elk geschil tussen een consument en een onderneming met betrekking tot de uitvoering van een verkoop- of dienstenovereenkomst of tot het gebruik van een product*”¹²⁷. De buitengerechtelijke regeling wordt voorts dusdanig gedefinieerd dat zowel de consument als de onderneming de vragende partij kan zijn¹²⁸. Bovendien is het geschil niet beperkt tot Belgische ingezetenen: het kan een grensoverschrijdend karakter hebben en een consument betreffen die in een andere lidstaat verblijft¹²⁹.

De mogelijkheden tot buitengerechtelijke regeling situeren zich op drie niveau’s: de ondernemingen en hun interne klachtenbehandelingsprocedures, de Consumentenombudsdienst, en de gekwalificeerde (ADR) entiteiten¹³⁰.

¹²⁵ Cf. art. VI.2 en XIV.3 WER.

¹²⁶ Art. I.19, 3° WER.

¹²⁷ Art. I.19, 2° WER.

¹²⁸ *Parl.St. Kamer* 2013-14, 53, nr. 3360/001, 11.

¹²⁹ *Parl.St. Kamer* 2013-14, 53, nr. 3360/001, 10.

¹³⁰ Voor een uitvoerige bespreking zie S. VOET, “Buitengerechtelijke regeling consumentengeschillen”, *NjW* 2014, afl. 308, 674-685.

De onderneming die contracteert met consumenten dient transparant te zijn inzake de mogelijkheid tot buitengerechtelijke regeling van geschillen en in dat opzicht rekening te houden met diverse informatieverplichtingen.

40. Teneinde de consument toe te laten bij een onderneming rechtstreeks een klacht in te dienen of informatie te vragen in verband met een reeds afgesloten overeenkomst, verstrekt de onderneming daartoe wanneer een terzake bevoegde dienst bestaat (een verplichting om dergelijke dienst op te richten, bestaat voor alle duidelijkheid niet¹³¹), diens telefoon- en faxnummer en elektronisch adres. Deze dienst mag in zijn benaming geen verwijzing maken naar de termen “ombuds”, “bemiddeling”, “verzoening”, “arbitrage”, “gekwalficeerde entiteit” of “buitengerechtelijke geschillenregeling”¹³².

41. Wanneer een onderneming voorts door een wettelijke of reglementaire bepaling, door een gedragscode die ze heeft onderschreven, als gevolg van het lidmaatschap van een handelsvereniging, een beroepsorganisatie of een beroepsorde¹³³ of op grond van een bepaling uit haar eigen algemene of bijzondere verkoopsvoorwaarden gehouden is tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, dient zij de consument hiervan voorts op de hoogte te brengen op een heldere, begrijpelijke en makkelijk toegankelijke manier^{134 135}.

De inlichtingen geven aan hoe gedetailleerde informatie kan worden verkregen over de kenmerken en de toepassingsvoorwaarden van deze buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen en vermelden de contactgegevens en het adres van de website van de betrokken gekwalficeerde entiteit. Desgevallend worden deze inlichtingen hernoemen op de website en in de algemene verkoopsvoorwaarden van de onderneming.¹³⁶ De onderneming dient voormelde inlichtingen spontaan en op eigen initiatief aan de consument te bezorgen wanneer een geschil niet binnen een redelijke termijn kan opgelost worden.

De onderneming vermeldt hierbij of zij gebonden is tot dan wel bereid is beroep te doen op een buitenrechtelijke regeling van het consumentengeschil met vermelding van de coördinaten van de bevoegde entiteit. Er wordt tevens meegedeeld of deze entiteit een gekwalficeerde entiteit is¹³⁷. De onderneming

¹³¹ *Parl.St. Kamer* 2013-14, 53, nr. 3360/001, 12.

¹³² Art. XVI.2 WER.

¹³³ Een handelsvereniging, beroepsorde of organisatie is een vereniging die uitsluitend of hoofdzakelijk het bestuderen, het beschermen en het bevorderen van de professionele of interprofessionele belangen van zijn leden tot doel heeft (art. I.19, 1° WER).

¹³⁴ Art. XVI.4, § 1 WER.

¹³⁵ Reglementen van de NGRD voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen zijn er niet.

¹³⁶ Art. XVI.4, § 2 WER.

¹³⁷ Een gekwalficeerde (ADR) entiteit voor de dierenartsen is er voorlopig niet.

dient deze inlichtingen schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager¹³⁸ te verstrekken¹³⁹.

42. De bewijslast voor wat betreft het vervuld zijn van voormelde informatieverplichtingen, alsook het feit dat de verstrekte informatie juist is, rust op de onderneming¹⁴⁰.

Het miskennen van de voorschriften inzake de interne klachtenbehandeling wordt voorts strafrechtelijk gesanctioneerd^{141 142}. Handelingen die een inbreuk vormen op voormelde informatieverplichtingen kunnen tevens aanleiding geven tot een stakingsvordering bij toepassing van artikel 2 van de Dienstenwet van 26 maart 2010 betreffende bepaalde juridische aspecten bedoeld in artikel 77 van de Grondwet *juncto* artikel 589,18° Ger. W.

§ 2. Prijsaanduiding

A. Algemene principes

43. Los van de algemene bepalingen aangaande prijsaanduiding zoals verwoord in het boekdeel XII. Recht van de Elektronische Economie in het WER, geldt ten aanzien van consumenten een verstrengd regime. Dit regime is overigens zowel in een digitale als offline sfeer van toepassing.

44. De prijs dient schriftelijk en ondubbelzinnig aangekondigd te worden. De potentiële koper dient zonder enige aarzeling of zonder een enkele vraag de prijs vast kunnen stellen¹⁴³.

45. Indien de goederen te koop uitgesteld zijn, moet de prijs bovendien leesbaar en goed zichtbaar aangeduid zijn¹⁴⁴. Een loutere (mondelijke) mededeling van prijzen op vraag volstaat niet¹⁴⁵. De aanduiding van richtprijzen of aanbevolen

¹³⁸ Zijnde “ieder hulpmiddel dat de consument of de onderneming in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt” (art. I.8, 1° WER). Het betreft onder meer papier, usb-sticks, cd-rom's, dvd's, geheugenkaarten of de harde schijven van computers alsook e-mails (zie hoger omtrent de invulling van het begrip duurzame gegevensdrager).

¹³⁹ Art. XVI.4, § 3 WER.

¹⁴⁰ Art. XVI.4, § 4 WER.

¹⁴¹ Art. XV.70 *juncto* XV.127 WER.

¹⁴² Telkens te verhogen met de opdecimen (actueel te vermenigvuldigen met een factor 6).

¹⁴³ K. DAEL en H. VIAENE, “Artikel 2 WHPC” in *Artikelsgewijze Commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl., nr. 13.

¹⁴⁴ Art. VI.3, § 1 en art. XIV.4, § 1 WER.

¹⁴⁵ Vz. Kh. Mechelen 30 mei 2000, *Jaarboek Handelspraktijken*, 2000, 343.

prijzen wordt niet aanvaard¹⁴⁶. Het gebruik van minuscule letters, die onvoldoende leesbaar zijn voor de consument, wordt evenzeer afgekeurd¹⁴⁷.

46. De aangeduide prijs dient voorts de totaal te betalen prijs uitmaken (ook wanneer de verkoop online tot stand komt¹⁴⁸), waaronder is begrepen: de belasting over de toegevoegde waarde¹⁴⁹, alle overige taksen en de kosten van alle diensten die door de consument verplicht moeten worden bijbetaald.¹⁵⁰

Gebruikers van het internet zijn evenwel vertrouwd met de basisfuncties van het internet zoals het aanklikken van knoppen. Er is geen schending van de regels inzake prijsaanduiding wanneer een product op een website wordt aangeboden en de prijs zowel exclusief als inclusief BTW kan worden geconsulteerd door het eenvoudig aanklikken van knoppen¹⁵¹.

De prijzen voor consumenten dienen voorts minstens in euro vermeld te worden¹⁵². Dit neemt niet weg dat de prijs daarnaast ook in een andere munteenheid mag worden uitgedrukt.

B. Afronden

47. Met ingang van 1 oktober 2014¹⁵³ gelden tevens de artikelen VI.7/1 t/m 7/3 en XIV.8/1 t/m XIV.8/2 WER, die de onderneming toelaten het totaalbedrag dat de consument dient te betalen, af te ronden naar het dichtstbijzijnde veelvoud van 5 cent, voor zover de betaling gebeurt in gelijktijdige fysieke aanwezigheid van consument en onderneming¹⁵⁴ en het totaalbedrag hoger is

¹⁴⁶ Vz. Kh. Brussel 22 maart 1999, *Jaarboek Handelspraktijken*, 1999, 63; Vz. Kh. Brugge 18 maart 1994, *Jaarboek Handelspraktijken*, 1994, 35.

¹⁴⁷ Vz. Kh. Bergen 9 maart 2012, *Jaarboek Marktpraktijken*, 2012, 181.

¹⁴⁸ Voorz. Kh. Brugge 2 oktober 2003, *Jaarboek Handelspraktijken & Mededinging* 2003, 232, noot E. DE BATSSELIER.

¹⁴⁹ De vermelding in de offerte dat de prijs nog te verhogen is met de btw volstaat niet: Antwerpen 16 december 2004, *Jaarboek Handelspraktijken* 2004, 68.

¹⁵⁰ Art. VI.4 en art. XIV.5 WER.

¹⁵¹ Voorz. Kh. Brussel 2 januari 2003, *Jaarboek Handelspraktijken & Mededinging* 2003, 58.

¹⁵² Art. VI.5 en art. XIV.6 WER.

¹⁵³ Art. 3 KB 22 september 2014 houdende de inwerkingtreding en de uitvoering van sommige bepalingen van boek VI, XIV en XV van het Wetboek van economisch recht, met betrekking tot de afronding van betalingen in euro (BS 25 september 2014 (ed. 2)).

¹⁵⁴ De initiële versie van de wet had het over "betalingen in specien". Vrijwel meteen werd vastgesteld dat dit problemen met zich meebracht nu de regeling enkel toepassing vond bij cash betaling, doch niet bij girale betaling. Dit resulteerde er onder meer in dat een winkelier pas in de mogelijkheid was om het totaalbedrag te vermelden wanneer de consument zijn keuze van betaalmiddel aangaf. Anderzijds kon de consument zijn betaalmiddel kiezen naargelang hetgeen hem het goedkoopst uitkwam (wel dan niet met toepassing van de afrondingsregels). De actuele mogelijkheid tot afronden maakt hier komaf mee en geldt voor alle betalingsvormen, ook elektronische. Op deze manier wordt een discriminatie tussen de verschillende betaalmiddelen vermeden terwijl tezelfdertijd de vrije keuze van betaalmiddel voor de consument gegarandeerd wordt (zie in dat verband: *Parl.St. Kamer* 2015-16, nr. 54, 1459/001, 20-22).

dan 5 cent^{155 156}.

De regeling houdt in dat wanneer het te betalen totaalbedrag eindigt op 1, 2, 6 of 7 cent, naar het dichtstbijzijnde lagere veelvoud van 5 cent afgerond wordt. Wanneer het te betalen totaalbedrag eindigt op 3, 4, 8 of 9 cent, wordt naar het dichtstbijzijnde hogere veelvoud van 5 cent afgerond¹⁵⁷.

Op elk document waarop het te betalen totaalbedrag vermeld staat, dient de onderneming uitdrukkelijk de toegepaste afronding te vermelden¹⁵⁸. De onderneming dient de consument op een goed zichtbare manier in te lichten, door op zijn minst op de plaatsen waar de consument zijn schuld kan vereffenen, de boodschap “*het te betalen totaalbedrag wordt afgerond naar het dichtstbijzijnde veelvoud van 5 cent*” aan te brengen¹⁵⁹. In dat verband bepaalt het Koninklijk Besluit van 22 september 2014 dat elke onderneming die gebruik maakt van de regeling op een goed zichtbare manier een bepaald pictogram moet aanbrenge^{160 161}.

De onderneming dient de afronding bovendien ook toe te passen op de totaalbedragen die ze aan de consument terugbetaalt¹⁶².

C. Delegatie aan de Koning

48. Voor de producten of categorieën van producten die hij aanwijst, kan de Koning bijzondere regels inzake prijsaanduiding opleggen, alsook vrijstellingen verlenen op de verplichting om de prijs goed zichtbaar aan te duiden in geval van uitstalling voor verkoop. Tevens kan hij voor andere dan homogene dien-

¹⁵⁵ De parlementaire werkzaamheden wijzen er op dat de regel eveneens van belang is voor ambulante handel en internetverkoop: “*De afronding kan eveneens toegepast worden in het kader van de ambulante handel, voor zover de betaling kan uitgevoerd worden op het ogenblik van het sluiten van de overeenkomst, zoals voorzien in artikel VI. 64 en volgende van het Wetboek Economisch Recht. Inderdaad, bij verkopen aan de deur is het voldoende dat de betaling in speciën kan worden uitgevoerd in de gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de onderneming en de consument. Gaat men van huis tot huis met bijvoorbeeld een winkelwagen en is de betaling in speciën mogelijk, dan kan de afronding toegepast worden.*” [...] “*Wordt de bestelling geplaatst via internet en de goederen daarna afgehaald in de winkelruimte en betaald aan een kassa van de onderneming, dan kan de afronding wel worden toegepast mits aan alle andere voorwaarden is voldaan.*” (Parl.St. Kamer 2013-14, 53, nr. 3479/003, 5).

¹⁵⁶ De regeling werd lichtelijk gewijzigd met de programmawet van 18 december 2015 houdende diverse financiële bepalingen, houdende de oprichting van een administratieve dienst met boekhoudkundige autonomie “*Sociale activiteiten*”, houdende wijziging van de wet van 11 mei 1995 inzake de tenuitvoerlegging van de besluiten van de Veiligheidsraad van de Organisatie van de Verenigde Naties en houdende een bepaling inzake de gelijkheid van vrouwen en mannen (BS 29 december 2015).

¹⁵⁷ Art. VI.7/2, § 1 en art. XIV.8/2, § 1 WER.

¹⁵⁸ Art. VI.7/2, § 2 en art. XIV.8/2, § 2 WER.

¹⁵⁹ Art. VI.7/2, § 3 en art. XIV.8/2, § 3 WER.

¹⁶⁰ Art. 2 Koninklijk Besluit van 22 september 2014 houdende de inwerkingtreding en de uitvoering van sommige bepalingen van boek VI, XIV en XV van het Wetboek van economisch recht, met betrekking tot de afronding van betalingen in euro (BS 25 september 2014 (ed. 2)).

¹⁶¹ Het pictogram kunt u hier downloaden: http://economie.fgov.be/nl/binaries/logo_arrondi_tcm325-255018.pdf.

¹⁶² Art. VI.7/2, § 4 en art. XIV.8/2, § 4 WER.

sten bepalen in welke gevallen en volgens welke regels een voorafgaand bestek aan de consument moet worden afgeleverd, voor zover deze hierom verzoekt en de onderneming bereid is de dienst te verlenen¹⁶³.

49. Bijkomende verplichtingen aangaande prijsaanduiding worden opgelegd door het Koninklijk besluit van 30 juni 1996 betreffende de prijsaanduiding van produkten en diensten en de bestelbon (*BS* 30 juli 1996)¹⁶⁴. Deze kunnen samengevat worden als volgt. Voor wat betreft de verkoop van producten¹⁶⁵:

- Voor de produkten, die tegen een zelfde prijs te koop worden aangeboden en samen worden uitgesteld mag één enkele prijs worden aangeduid, ook al gaat het om niet identieke produkten, op de voorwaarde dat er omtrent de produkten waarop de prijs betrekking heeft, geen onzekerheid kan bestaan.
- Voor identieke producten die in een zelfde inrichting te koop worden aangeboden mogen geen verschillende prijzen worden aangeduid, zoniet is de door de consument te betalen prijs de laagst aangegeven prijs¹⁶⁶.
- Als de consument een produkt bestelt door middel van een communicatietechniek op afstand, buiten de overeenkomst op afstand (zie verder), moet de verkoper, op het verzoek van de consument en indien hij bereid is het produkt te leveren, hiervan de prijs ter kennis brengen door middel van om het even welk bewijsmiddel en voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst.
- Elke verkoper die aan de consument producten te koop aanbiedt moet, benevens de verkoopprijs, de prijs per meeteenheid¹⁶⁷ aanduiden. De prijs per meeteenheid hoeft niet te worden aangeduid als deze identiek is aan de verkoopprijs. Voor los verkochte producten hoeft alleen de prijs per meeteenheid te worden aangeduid.
- Elke reclame, waarin de verkoopprijs van producten wordt vermeld, moet ook de prijs per meeteenheid aanduiden. De prijs per meeteenheid van de producten moet ondubbelzinnig, gemakkelijk herkenbaar en goed leesbaar

¹⁶³ Art. VI.7 en art. XIV.8 WER.

¹⁶⁴ Hoewel het Koninklijk besluit uitgevaardigd werd in uitvoering van de voormalige wet handelspraktijken van 1991, blijft het KB ook onder gelding van het Wetboek Economisch Recht van kracht (art. 10 wet 21 december 2013 houdende invoeging van boek VI “Marktpraktijken en consumentenbescherming” in het Wetboek van economisch recht en houdende invoeging van de definities eigen aan boek VI, en van de rechtshandhavingsbepalingen eigen aan boek VI, in de boeken I en XV van het Wetboek van economisch recht).

¹⁶⁵ Art. 2-12bis KB 30 juni 1996 betreffende de prijsaanduiding van produkten en diensten en de bestelbon.

¹⁶⁶ Zie Antwerpen 23 december 2004, *Jaarboek Handelspraktijken & Mededinging* 2004, 75.

¹⁶⁷ Zijnde de prijs voor een kilogram, een liter, een meter, een vierkante meter of een kubieke meter van het product (art. 1 KB 30 juni 1996 betreffende de prijsaanduiding van produkten en diensten en de bestelbon).

worden aangeduid in de onmiddellijke nabijheid van de vermelding van de verkoopprijs. De prijs per meeteenheid van de los verkochte producten moet worden aangeduid in de onmiddellijke nabijheid van deze producten. Wanneer de aanduiding van het nettogewicht en van het netto uitlekgewicht van bepaalde voorverpakte voedingsproducten verplicht is, is het voldoende de prijs per meeteenheid van het netto uitlekgewicht aan te duiden. Hierop gelden een aantal uitzonderingen.

Voor wat betreft het aanbieden van diensten, gelden volgende regels¹⁶⁸:

- De prijs van homogene diensten¹⁶⁹, zowel van hoofdzakelijk materiële aard als van hoofdzakelijk intellectuele aard, moet forfaitair aangeduid worden of door verwijzing naar parameters die een direct verband houden met de aard van de dienst. De aangenomen parameters moeten uitdrukkelijk aangegeven worden.
- Als de consument om de uitvoering van een homogene dienst verzoekt door middel van een communicatietechniek op afstand, buiten de overeenkomst op afstand (zie verder) moet de verkoper, indien hij bereid is de dienst uit te voeren en indien de consument dit vraagt, hiervan het tarief ter kennis brengen door middel van om het even welk bewijsmiddel en voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst.
- In geval van een tekoopaanbieding van niet-homogene diensten van hoofdzakelijk niet-intellectuele aard moet een bestek worden afgeleverd aan de consument, voor zover deze hierom verzoekt en de verkoper bereid is de dienst te verlenen. Vooraleer een bestek opgesteld wordt, moet de consument ingelicht worden over de prijs van het bestek, tenzij dat kosteloos is. Dit bestek dient minstens te vermelden:
 - de naam en/of de maatschappelijke benaming, het adres en in voorkomend geval het inschrijvingsnummer van de verkoper in het handelsregister of in het ambachtsregister;
 - de beschrijving en de aard van de te verlenen diensten en eventuele leveringen;
 - de forfaitair berekende prijs of de prijs bepaalbaar door verwijzing naar criteria die een direct verband houden met de aard van de dienst;
 - de datum en de geldigheidsduur van het bestek;
 - de schatting van de duur van de uitvoering.

¹⁶⁸ Art. 13-18 KB 30 juni 1996 betreffende de prijsaanduiding van produkten en diensten en de bestelbon.

¹⁶⁹ Zijnde "alle diensten waarvan de eigenschappen en de modaliteiten identiek of gelijkaardig zijn, ongeacht onder meer het ogenblik, de plaats van de uitvoering, de dienstverstrekker of de persoon voor wie ze bestemd zijn" (art. I.8, 1° WER). Voor dierenartsen betreft dit bijvoorbeeld de sterilisatie van een kat.

§ 3. Overeenkomsten op afstand

50. De actuele regeling aangaande de overeenkomsten op afstand¹⁷⁰ is ontstaan in omzetting van de Richtlijn Consumentenrechten. Voor de interpretatie is een beroep mogelijk op de overwegingen bij de richtlijn, maar ook op de leidraad bij de richtlijn die bekend werd gemaakt door het Directoraat Generaal Justitie van de Europese Commissie (zij het dat deze leidraad geen bindende bron van recht uitmaakt)¹⁷¹.

51. Een overeenkomst op afstand betreft *“iedere overeenkomst die tussen de beoefenaar van een vrij beroep [onderneming] en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de beoefenaar van een vrij beroep [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”*¹⁷².

Een techniek voor communicatie op afstand is voorts *“ieder middel dat, zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de beoefenaar van een vrij beroep [onderneming] en consument, kan worden gebruikt voor de sluiting van de overeenkomst tussen deze partijen”*¹⁷³.

De richtlijn verduidelijkt voorts:

“De definitie van “overeenkomst op afstand” dient [...] ook situaties te bestrijken waarin de consument de verkooppunten alleen bezoekt om informatie over de goederen of dienst te vergaren, terwijl vervolgens de onderhandelingen over en de sluiting van de overeenkomst op afstand plaatsvinden. Daarentegen dient een overeenkomst waarover in de verkooppunten van de handelaar wordt onderhandeld en die uiteindelijk wordt gesloten met behulp van een middel voor communicatie op afstand, niet als overeenkomst op afstand te worden aangemerkt. Ook een overeenkomst die met behulp van een middel voor communicatie op afstand wordt geïnitieerd, maar uiteindelijk wordt gesloten in de verkooppunten van de handelaar, dient niet als overeenkomst op afstand te worden beschouwd. Het begrip “overeenkomst op afstand” dient evenmin een door een consument met behulp van een middel voor communicatie op afstand gemaakte reservering van een dienst bij een beroepsbeoefenaar te omvatten, zoals een telefonische afspraak

¹⁷⁰ Art. VI.45-63 en XIV.26-36 WER.

¹⁷¹ DG Justitie, Leidraad betreffende Richtlijn 2011/83/EU betreffende consumentenrechten, juni 2014 (hierna: Leidraad Richtlijn Consumentenrechten).

¹⁷² Art. I.8, 15° en art. I.8 (bis), 13° WER.

¹⁷³ Art. I.8, 16° en art. I.8 (bis), 14° WER.

bij de kapper. Het begrip “georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand” dient die systemen te omvatten die door andere derden dan de handelaar worden aangeboden, maar door de handelaar worden gebruikt, zoals een online-platform. Hieronder mogen echter niet websites worden gerekend die louter informatie over de handelaar, zijn goederen en/of diensten en zijn contactgegevens bevatten¹⁷⁴”.

52. De regeling aangaande overeenkomsten op afstand typeert zich door een resem aan precontractuele informatieverplichtingen, een informatiebevestigingsplicht (bevestiging van het order) en het herroepingsrecht gedurende veertien dagen waarover de consument beschikt om aan de overeenkomst die op afstand ontstaan is, onderuit te komen.

53. Hoe verregaand de praktijk van de dierenarts door de regeling beïnvloed wordt, hangt in verregaande mate af van de manier waarop men zich op de markt begeeft en de wijze waarop de dierenarts in kwestie zich profileert.

54. Zoals hoger aangegeven kwalificeren websites die louter informatie over de handelaar, zijn goederen en/of diensten en zijn contactgegevens bevatten, niet als een georganiseerd systeem¹⁷⁵. Een website van een dierenartsenpraktijk die de profielen van de dierenartsen onder vermelding van hun contactgegevens weergeeft, zal aldus in de regel geen overeenkomsten op afstand in de hand kunnen werken. De onderneming wordt overigens wettelijk verplicht “gegevens die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie met hem mogelijk maken, met inbegrip van zijn elektronisch postadres” op haar website te plaatsen^{176 177}.

55. De Leidraad Richtlijn Consumentenrechten verduidelijkt voorts dat de onderneming die slechts bij uitzondering per e-mail of per telefoon een overeenkomst met een consument sluit, nadat hij door de consument werd gecontacteerd, geen overeenkomst op afstand sluit.¹⁷⁸ Maakt de dierenarts gebruik van een systeem dat het online boeken van consultaties toelaat, dan is de situatie wellicht anders. Hoewel het beleggen van een consultatie zich in principe situeert in de precontractuele fase, zal het bezoek aan de dierenarts dat nader-

¹⁷⁴ Overweging 20 Richtlijn Consumentenrechten.

¹⁷⁵ Overweging 20 Richtlijn Consumentenrechten.

¹⁷⁶ Art. XII.6, § 1, 3° Wetboek Economisch Recht.

¹⁷⁷ Zie ook art. III.74, § 1, 4° WER (die de terbeschikkingstelling in hoofde van de onderneming vereist van “adresgegevens, met inbegrip van haar eventueel e-mailadres, die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie met haar mogelijk maken”).

¹⁷⁸ Leidraad Richtlijn Consumentenrechten, 36.

hand plaatsvindt, in de regel hoe dan ook vergoed moeten worden. Ontkennen dat ten tijde van het beleggen van de vergadering reeds sprake is van een overeenkomst, lijkt om die reden moeilijk te verdedigen. Wil men de kwalificatie als overeenkomst op afstand (met alle regels van dien) toch vermijden, dan zou men in de algemene contractvoorwaarden – die lopende de agendering moeten worden aanvaard – kunnen voorzien dat de overeenkomst pas tot stand komt ten tijde van de eigenlijke consultatie. Nadelig gevolg hiervan evenwel is dat de cliënt de consultatie in dat geval in principe op elk ogenblik kan annuleren.

56. De wet voorziet ten slotte een aantal uitzonderingen op het herroepingsrecht. Onder meer volgende uitzonderingen kunnen relevant zijn voor de dierenarts die zich geconfronteerd zou zien met een herroeping¹⁷⁹:

- dienstenovereenkomsten na volledige uitvoering van de dienst als de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument, en mits de consument heeft erkend dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de onderneming de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd¹⁸⁰;
- de levering van volgens specificaties van de consument vervaardigde goederen, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
- de levering van goederen die snel bederven of met een beperkte houdbaarheid;
- de levering van verzegelde goederen die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na de levering is verbroken;
- de levering van goederen die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
- overeenkomsten waarbij de consument de onderneming specifiek verzocht heeft hem te bezoeken om daar dringende herstellingen of onderhoud te verrichten;¹⁸¹ wanneer echter de onderneming bij een dergelijk bezoek aanvullende diensten verleent waar de consument niet expliciet om heeft gevraagd, of andere goederen levert dan vervangstukken die noodzakelijk gebruikt worden om het onderhoud of de herstellingen uit te voeren, is het herroepingsrecht op die aanvullende diensten of goederen van toepassing.

¹⁷⁹ Art. VI.53 en XIV.35 WER.

¹⁸⁰ Voor bewijsdoeleinden laat de dierenarts idealiter een document ondertekenen waarin de consument expliciet afstand doet van zijn herroepingsrecht en de dierenarts verzoekt over te gaan tot uitvoering van de overeengekomen dienstverlening. Bij gebrek aan dergelijk document zal de consument in principe aanspraak kunnen maken op terugbetaling zonder dat hij de dienstverlening hoeft "terug te bezorgen".

¹⁸¹ Vermits een dier in essentie een zaak betreft, zou de uitzondering kunnen worden ingeroepen voor spoedeisende heelkundige ingrepen.

§ 4. Buiten de gebruikelijke plaats van de beroepsuitoefening gesloten overeenkomsten

57. De actuele regeling aangaande de buiten de gebruikelijke plaats van de beroepsuitoefening gesloten overeenkomsten is eveneens ontstaan in omzetting van de Richtlijn Consumentenrechten. Ook hier is ter interpretatie een beroep mogelijk op de overwegingen bij de richtlijn, alsook de Leidraad Richtlijn Consumentenrechten.

58. De regeling¹⁸² typeert zich evenzeer (net zoals de regeling aangaande de overeenkomsten op afstand) door een resem aan precontractuele informatieverplichtingen, een informatiebevestigingsplicht en een herroepingsrecht van veertien dagen in hoofde van de consument om aan de overeenkomst die buiten de gebruikelijke plaats van beroepsuitoefening tot stand is gekomen, onderuit te komen.

59. Een buiten de gebruikelijke plaats van beroepsuitoefening gesloten overeenkomst betreft

“iedere overeenkomst tussen de beoefenaar van een vrij beroep en de consument:

a) die wordt gesloten in gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de beoefenaar van een vrij beroep en de consument op een andere plaats dan een gebruikelijke plaats van beroepsuitoefening van de beoefenaar van een vrij beroep; of

b) waarvoor een aanbod werd gedaan door de consument onder dezelfde omstandigheden als bedoeld onder a); of

c) die gesloten wordt in de gebruikelijk plaats van beroepsuitoefening van de beoefenaar van een vrij beroep of met behulp van een techniek voor communicatie op afstand, onmiddellijk nadat de consument persoonlijk en individueel is aangesproken op een plaats die niet de gebruikelijke plaats van de beroepsuitoefening van de beoefenaar van een vrij beroep is, in gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de beoefenaar van een vrij beroep en de consument; of

d) die gesloten wordt tijdens een excursie die door de beoefenaar van een vrij beroep is georganiseerd met als doel of effect de promotie en de verkoop van goederen of diensten aan de consument;”¹⁸³

¹⁸² Art. XIV.38-47 WER.

¹⁸³ Art. I.8 (bis), 28° WER.

De gebruikelijke plaats van beroepsuitoefening betreft:

- “a) iedere onverplaatsbare ruimte voor beroepsuitoefening waar de beoefenaar van een vrij beroep op permanente basis zijn activiteiten uitvoert; of*
- b) iedere verplaatsbare ruimte voor beroepsuitoefening waar de beoefenaar van een vrij beroep gewoonlijk zijn activiteiten uitvoert;”*¹⁸⁴

60. De bezoeken bij de cliënt thuis (eigenaar van het dier), vormen het voorbeeld bij uitstek van overeenkomsten buiten de gebruikelijke plaats van beroepsuitoefening voor wat betreft de dierenarts.

De thuis van de consument kan niet worden beschouwd als “verkoopruimte” van de dierenarts. De overwegingen bij de Richtlijn Consumentenrechten in dat verband zijn niet voor interpretatie vatbaar:

“Een buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst zou gedefinieerd moeten worden als een overeenkomst waarbij de handelaar en de consument ten tijde van de sluiting beide persoonlijk aanwezig waren, op een plaats die niet de verkoopruimte van de handelaar is, bijvoorbeeld bij de consument thuis of op zijn arbeidsplaats. Bij een verkoopsituatie buiten verkoopruimten kunnen consumenten onder mogelijke psychologische druk staan of te maken krijgen met een verrassingselement, ongeacht of zij nu zelf om het bezoek van de handelaar gevraagd hebben of niet. De definitie van „buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst” dient ook de situaties te omvatten waarin de consument in een verkoopsituatie buiten verkoopruimten persoonlijk en individueel wordt aangesproken, maar de overeenkomst onmiddellijk daarna wordt gesloten in de verkoopruimten van de handelaar of met behulp van een middel voor communicatie op afstand. De definitie van „buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst” mag niet gelden voor situaties waarin een handelaar bij een consument thuis komt uitsluitend om op te meten of een kostenraming te geven zonder enige verplichting voor de consument, en de overeenkomst pas op een later tijdstip op basis van de kostenraming van de handelaar wordt gesloten in de verkoopruimten van de handelaar of met behulp van een middel voor communicatie op afstand. In die gevallen mag de overeenkomst niet worden beschouwd als zijnde onmiddellijk gesloten nadat de handelaar de consument heeft aangesproken, als de consument tijd heeft gehad om over de kostenraming van de handelaar na te denken alvorens de overeenkomst te sluiten. Aankopen die worden verricht tijdens een door de handelaar georganiseerde excursie waarbij er reclame wordt gemaakt voor de

¹⁸⁴ Art. I.8 (bis), 29° WER.

aangeschafte goederen en deze te koop worden aangeboden, dienen te worden beschouwd als buiten verkoopprijzen gesloten overeenkomsten¹⁸⁵.”

“Het begrip verkoopprijzen dient alle ruimten, van welke aard ook (winkels, kramen, bestelwagens), te omvatten die voor de handelaar als permanente of gewoontelijke bedrijfsruimte dienen. Marktkramen en stands op beurzen dienen als verkoopprijzen te worden beschouwd als zij aan deze voorwaarde voldoen. Ruimten voor detailhandel, waar de handelaar op seizoenbasis zijn activiteiten verricht, bijvoorbeeld tijdens het toeristenseizoen of in een skioord of badplaats, dienen als verkoopprijzen te worden beschouwd, aangezien de handelaar er gewoonlijk zijn activiteiten uitvoert. Publiek toegankelijke plaatsen, zoals straten, winkelcentra, stranden, sportfaciliteiten en openbaar vervoer, die door de handelaar in uitzonderlijke gevallen voor zijn zakelijke activiteiten gebruikt worden, alsook privéwoningen en arbeidsplaatsen, dienen niet als verkoopprijzen beschouwd te worden. De verkoopprijzen van een persoon die namens of voor rekening van de handelaar optreedt, zoals gedefinieerd in deze richtlijn, dienen als verkoopprijzen in de zin van deze richtlijn te worden beschouwd¹⁸⁶.”

Uit de overwegingen valt niet enkel af te leiden dat de private woning van de consument in geen geval beschouwd kan worden als zijnde “verkoopruimte” van de onderneming (om aldus aan de toepasbaarheid van de regeling te ontsnappen), doch tevens dat, zelfs zo de consument de onderneming bij hem thuis uitnodigde om te onderhandelen over een overeenkomst, de regeling toch toepassing vindt. In dat opzicht is zelfs sprake van een overeenkomst gesloten buiten de verkoopprijzen van de onderneming als de consument zijn auto te koop stelt op de oprit van zijn huis en bij hem thuis de verkoopovereenkomst sluit met een handelaar in tweedehandswagens¹⁸⁷.

Ook zo de consument de dierenarts met andere woorden uitnodigt met oog op verzorging van zijn dier, zal de regeling in principe toepassing vinden.

61. Ook deze regeling wordt getypeerd door een aantal uitzonderingen op het herroepingsrecht. De uitzonderingen stemmen in grote mate overeen met deze die gelden in het kader van de regeling aangaande de overeenkomsten op afstand, en kunnen de dierenarts mogelijk bevrijden ten aanzien van de consument (cf. *supra*)¹⁸⁸.

¹⁸⁵ Overweging 21 Richtlijn Consumentenrechten.

¹⁸⁶ Overweging 22 Richtlijn Consumentenrechten.

¹⁸⁷ B. KEIRSBILCK, “Update Marktpraktijken en Bescherming van Consumenten” in *Economisch Recht*, Themis, 91, Academiejaar 2014-2015, Brugge, die Keure, 2015, 54.

¹⁸⁸ Art. VI.73 en art. XIV.47 WER.

§ 5. Extra bestellingen (gebruik van "default-opties")

62. Conform artikel VI.41 en XIV.22 WER is het niet toegestaan om de instemming van de consument met extra bestellingen af te leiden uit het gebruik van vooraf aangevinkte hokjes die de consument moet afwijzen ("opt-out") om extra betaling te vermijden.

Met het verbod wil de wetgever vermijden dat de minder aandachtige consument met onverwachte kosten wordt geconfronteerd voor producten die hij in werkelijkheid niet wilde verwerven. Uitdrukkelijke toestemmingen blijven hoe dan ook mogelijk. Hiervan zal in het bijzonder sprake zijn indien het gaat om standaardopties die de consument zelf aanvinkt met het oog op de verkrijging van een bepaald product¹⁸⁹.

63. Het bewijs van het bestaan van de uitdrukkelijke toestemming van de consument ligt bij de onderneming. Daarbij dient zij er over te waken dat zij het bewijs kan leveren dat de consument met *elk* van de bijkomende betalingen heeft ingestemd. Het zal in het bijzonder niet volstaan de instemming van de consument met verschillende supplementen en extra betalingen vast te stellen door hem in het algemeen te laten aanvinken dat hij instemt met alle extra betalingen. Het is noodzakelijk dat de consument zijn uitdrukkelijke toestemming geeft voor elk van de bijkomende prestaties afzonderlijk, en dat de onderneming voor elk van deze toestemmingen telkens het bewijs kan leveren¹⁹⁰.

64. Omtrent de gevolgen van de toepassing van de bepaling is discussie mogelijk. De consument blijft in elk geval gehouden tot de hoofdovereenkomst waaraan de default-opties werden gekoppeld. Daarnaast is de onderneming, die met miskenning van artikel VI.41 of art. XIV.22 WER, betalingen ontving vanwege de consument (waarbij de toestemming van de consument werd afgeleid uit het gebruik van vooraf aangevinkte standaardopties), er toe gehouden deze bedragen terug te betalen aan de consument.

Wat het lot is van de (inmiddels) geleverde extra producten is echter minder duidelijk. Uit de tekst van de wet, noch de parlementaire werkzaamheden, kan uitdrukkelijk worden afgeleid of de consument gerechtigd is op behoud hiervan. Dergelijke verregaande burgerlijke sanctie wordt uitdrukkelijk verwoord voor het geval van een afgedwongen aankoop, zijnde de oneerlijke marktpraktijk

¹⁸⁹ R. STEENNOT, "Art. VI.41 Wetboek Economisch Recht" in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl.

¹⁹⁰ R. STEENNOT, "Art. VI.41 Wetboek Economisch Recht" in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl. en de verwijzingen aldaar.

waarbij een onderneming aan een consument, zonder voorafgaand verzoek een goed of een dienst bezorgt, met de vraag het te kopen of terug te sturen naar de verzender indien hij het niet wenst te houden (art. VI.38 *juncto* art. VI.103, 6° WER)¹⁹¹. Voor diverse andere oneerlijke marktpraktijken jegens consumenten geldt eenzelfde sanctie¹⁹². Hoewel niet uitdrukkelijk bepaald door de wetgever, valt niettemin een gelijkaardige sanctie te verdedigen als deze die geldt voor de afgedwongen aankoop. Niet enkel dringt zich ook in deze context een actief optreden van de consument op (het afvinken van de optie), doch bovendien kan enkel de consument terugkomen op de overeenkomst (aldus de tekst van de wet: “*Voordat de consument gebonden is door een overeenkomst of een aanbod [...]*”). Dit sluit geheel aan bij het dwingendrechtelijk karakter van de regeling ten gunste van de consument, dat met zich meebrengt dat enkel die laatste zich er op kan beroepen, dan wel kan verzaken aan de toepassing ervan. De onderneming daarentegen verbindt zich definitief en met kennis van zaken, en kan in dat opzicht niet terugkomen op de overeenkomst. Vermits de verbodsbepaling het recht op terugbetaling voorts louter afleidt uit het gebruik *an sich* van de standaardopties, doch niet koppelt aan een eigenlijke herroeping van de overeenkomst door de consument, kan die laatste o.i. derhalve voorhouden gerechtigd te zijn op (behoud van) het geleverde, zoals contractueel immers overeengekomen, en tezelfdertijd in principe, volgens de letter van de wet, op terugbetaling aanspraak maken.

§ 6. Betaling

65. Conform artikel VI.42 en XIV.23 WER is het de onderneming verboden om consumenten voor het gebruik van een bepaald betaalmiddel vergoedingen aan te rekenen die de kosten voor de onderneming als gevolg van het gebruik van dit middel overschrijden. Er wordt in essentie bedoeld op technische instrumenten (zoals kaarten of mobiele telefoons) en/of het geheel van nazichtprocedures (zoals pincodes of “Persoonlijk Identificatie Nummer”, “TAN”-codes of “Transactie Autorisatie Nummer”, digipass, login/password, enz.) die een betalingsdienstgebruiker kan aanwenden om zijn betalingsdientaanbieder instructies te geven om een betalingstransactie uit te voeren.

Ondernemingen behouden volgens de tekst van de wet wel degelijk de mogelijkheid om de consument voor het gebruik van een bepaald betaalmiddel een extra

¹⁹¹ Zoals hoger uiteengezet.

¹⁹² Cf. art. VI.38 WER: in sommige (de meest drastische) gevallen kan de consument de terugbetaling zonder meer eisen zonder gehouden te zijn tot teruggave. In andere gevallen beschikt de rechter over een keuzemogelijkheid en kan hij de onderneming wel dan niet tot terugbetaling veroordelen.

vergoeding of transactiekost aan te rekenen, doch deze vergoeding mag niet hoger zijn dan de werkelijke kost die het gebruik van dit betaalmiddel voor de onderneming creëert. De werkelijke kost van het betaalmiddel valt in praktijk evenwel niet altijd even gemakkelijk te begroten. De kost van een betaaltransactie hangt immers vaak af van het precieze bedrag van de transactie alsook het aantal transacties dat binnen een bepaalde periode plaatsvindt¹⁹³.

66. Evenzeer voortaan verboden, is het voorleggen ter ondertekening aan de consument van een wisselbrief om deze laatste de betaling van zijn verplichtingen te laten beloven of waarborgen¹⁹⁴.

§ 7. Levering

A. *Nopens de leveringstermijn*

67. Bij toepassing van artikel VI.43 en XIV.24 WER¹⁹⁵ levert de onderneming de goederen (het artikel is niet van toepassing op dienstenovereenkomsten) door het fysieke bezit van of de controle over de goederen onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 30 dagen na de sluiting van de overeenkomst over te dragen aan de consument, tenzij de partijen een ander tijdstip voor de levering zijn overeengekomen¹⁹⁶.

Wordt niet geleverd binnen de overeengekomen termijn, dan kan de consument de onderneming verzoeken om hem de levering te verrichten binnen een aanvullende termijn die gezien de omstandigheden passend is¹⁹⁷. Indien de onderneming de goederen niet binnen de aanvullende termijn levert, heeft de consument het recht de overeenkomst te beëindigen¹⁹⁸. Welke termijn passend is, wordt nergens verduidelijkt. Evenmin is duidelijk of de consument deze termijn dient te bepalen, dan wel of hieromtrent onderhandeld moet worden met de onderneming. Volgens STEENNOT komt het de consument toe de onderneming

¹⁹³ R. STEENNOT, "Art. VI.42 Wetboek Economisch Recht" in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl. en de verwijzingen aldaar.

¹⁹⁴ Art. XIV.20 *juncto* Art. VI.39 WER.

¹⁹⁵ Het artikel vormt de omzetting van artikel 18 Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad (zie ook overweging 52 van voormelde richtlijn).

¹⁹⁶ Art. VI.43, § 1 WER.

¹⁹⁷ De verplichting een aanvullende termijn toe te staan wordt verantwoord door te verwijzen naar het feit dat ook rekening moet worden gehouden met goederen die de onderneming speciaal voor de consument moet vervaardigen of aanschaffen. In voorkomend geval kan de onderneming de goederen immers niet zonder aanzienlijk verlies hergebruiken (zie overweging 52 van de Richtlijn Consumentenrechten; *Parl.St. Kamer* 2013-14, nr. 53, 3018/001, 32).

¹⁹⁸ Art. VI.43, § 2, eerste lid WER.

op de hoogte te brengen van een redelijke termijn binnen dewelke zij alsnog kan leveren¹⁹⁹.

Het verzoek te leveren binnen een aanvullende termijn is overbodig in drie gevallen. In deze gevallen heeft de consument het recht de overeenkomst onmiddellijk (“onverwijld”) te beëindigen²⁰⁰:

- zo de onderneming heeft geweigerd de goederen te leveren²⁰¹;
- in het geval de levering binnen de overeengekomen levertermijn essentieel is, alle omstandigheden rond de sluiting van de overeenkomst in aanmerking genomen²⁰²;
- dan wel zo de consument de onderneming vóór de sluiting van de overeenkomst ervan in kennis stelt dat levering uiterlijk op of op een bepaalde datum essentieel is.

De bepaling impliceert in werkelijkheid een mogelijkheid tot buitengerechtelijke ontbinding wegens contractuele wanprestatie van de onderneming. Deze regel biedt de consument een bijzondere meerwaarde in vergelijking met het gemeen recht dat een buitengerechtelijke ontbinding slechts toestaat op grond van een uitdrukkelijk ontbindend beding dan wel in uitzonderlijke omstandigheden²⁰³.

Bij beëindiging van de overeenkomst vergoedt de onderneming onverwijld alle uit hoofde van de overeenkomst betaalde bedragen^{204 205}.

De consument behoudt de middelen die hij gemeenrechtelijk kan laten gelden²⁰⁶. De consument kan aandringen op uitvoering, opschorting van zijn betalingsverplichtingen, schadevergoeding vorderen, etc.²⁰⁷.

¹⁹⁹ R. STEENNOT, “Art. VI.43 Wetboek Economisch Recht” in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl.

²⁰⁰ Art. VI.43, § 2, tweede lid WER.

²⁰¹ De weigering moet blijken uit een ondubbelzinnige verklaring (zie overweging 52 van de Richtlijn Consumentenrechten; *Parl.St. Kamer* 2013-14, nr. 53, 3018/001, 32).

²⁰² De richtlijn en de parlementaire werkzaamheden geven als voorbeeld de bruidsjurk die voorafgaand aan het huwelijk moet worden geleverd (overweging 52 van de Richtlijn Consumentenrechten; *Parl.St. Kamer* 2013-14, nr. 53, 3018/001, 32).

²⁰³ Er moet sprake zijn van (i) een toerekenbare tekortkoming die van aard is een gerechtelijke ontbinding te rechtvaardigen; (ii) de verplichte voorafgaande uitstelbevoegdheid van de rechter is zinloos of zonder voorwerp geworden; (iii) een ingebrekestelling (tenzij deze nutteloos is geworden) en een kennisgeving van de ontbindingsverklaring aan de schuldenaar (zie in dat verband: E. SWAENEPOEL, “De eenzijdige ontbinding na de cassatie-arresten van 2 mei 2002”, *DAOR* 2006, 154; R. STEENNOT, “Art. VI.43 Wetboek Economisch Recht” in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl.).

²⁰⁴ Art. VI.43, § 3 WER.

²⁰⁵ In het voorstel van richtlijn werd oorspronkelijk voorzien in een verplichting om binnen een termijn van 7 dagen tot terugbetaling over te gaan. Deze regel werd niet behouden in de finale tekst van de Richtlijn Consumentenrechten.

²⁰⁶ Art. VI.43, § 4 WER.

²⁰⁷ *Parl.St. Kamer* 2013-14, nr. 53, 3018/001, 32.

B. Opsturen van de goederen – overdracht van risico

68. Conform artikel VI.44 en art. XIV.25 WER²⁰⁸ gaat het risico van verlies of beschadiging van de goederen voor overeenkomsten waarbij de onderneming de goederen opstuurt naar de consument, over op de consument zodra hij of een door hem aangewezen derde partij, die niet de vervoerder is (bijvoorbeeld de buurman), de goederen fysiek in bezit heeft gekregen²⁰⁹.

Het risico gaat echter over op de consument bij levering aan de vervoerder, als deze van de consument de opdracht heeft gekregen de goederen te vervoeren en²¹⁰ deze keuze niet door de onderneming was geboden, onverminderd de rechten van de consument ten aanzien van de vervoerder.

69. De bepaling geldt voor elke overeenkomst waarbij goederen aan de consument worden toegestuurd (en derhalve ook voor overeenkomsten die op afstand gesloten worden) maar heeft voor alle duidelijkheid slechts betrekking op de overdracht van het risico. De overdracht van de eigendom dient nog steeds bij toepassing van het gemeen recht te worden vastgesteld²¹¹.

In de praktijk bepalen de algemene voorwaarden van ondernemingen vaak dat het risico van transport op de consument rust. Vermits artikel VI.44 en art. XIV.25 WER van dwingend recht is, is dergelijk beding nietig. De nietigheid dient zelfs ambtshalve te worden opgeworpen door de rechter^{212 213}.

²⁰⁸ Het artikel vormt de omzetting van artikel 20 Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad (zie ook overweging 52 van voormelde richtlijn).

²⁰⁹ De consument of de door hem aangewezen derde verkrijgt de goederen fysiek in zijn/haar bezit op het moment dat hij/zij de goederen ontvangt, i.e. de controle over de goederen verwerft. De consument wordt geacht de controle over de goederen te hebben indien hij of een door hem aangewezen derde er als eigenaar over kan beschikken of deze kan doorverkopen (bijvoorbeeld doordat hij de sleutels heeft ontvangen of in het bezit is van de eigendomsdocumenten) (overweging nr. 51 van de Richtlijn Consumentenrechten; *Parl.St. Kamer* 2013-14, nr. 53, 3018/001, 33).

²¹⁰ Het betreft wel degelijk cumulatieve voorwaarden: R. STEENNOT, "Art. VI.44 Wetboek Economisch Recht" in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl.

²¹¹ Waaromtrent hoger meer.

²¹² HvJ 9 november 2010, C-137/08 (VB Pénzügyi Lízing), concl. TRSTENJAN, V., *Rec. CJCE* 2010, afl. 11 (A), I, 10847, concl. TRSTENJAN, V., *SEW* 2011 (weergave E. BELHADJ, J. FANOY, J. LUIJENDIJK, M. MAASSEN, H. VAN EIJKEN, M. VERHOEVEN), afl. 1, 31; HvJ 4 juni 2009, nr. C-243/08 (Pannon GSM), *CML Rev.* 2010 (weergave J. STUYCK), afl. 3, 879, *Juristenkrant* 2009 (weergave E. SWAENEPOL), afl. 193, 6, *JDE* 2009 (samenvatting), afl. 161, 232, *Jaarboek Handelspraktijken & Mededinging* 2009, 198, noot S. Verhaegen, *Rec. CJCE* 2009, afl. 6 (A), I, 4713, *SEW* 2009 (weergave M. VERHOEVEN), afl. 11, 453, noot M. VERHOEVEN.

²¹³ R. STEENNOT, "Art. VI.44 Wetboek Economisch Recht" in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl.

§ 8. Dienst na verkoop

70. Conform artikel VI.40 en XIV.21 WER is het een onderneming verboden 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.

Ingevolge de bepaling dient een consument, die in uitvoering van de overeenkomst telefonisch vragen wenst te stellen aan de onderneming (bv. omtrent de facturatie of het melden van problemen), terecht te kunnen op een gewoon geografisch of mobiel telefoonnummer. De dienst na verkoop mag derhalve niet ter beschikking worden gesteld via dure “infokiosnummers” van het type 0900 of 077 die voor de consument bijzondere kosten creëren in verhouding tot het basistarief dat wordt gehanteerd voor een oproep naar een mobiel of geografisch telefoonnummer²¹⁴.

Het voorwerp van de overeenkomst speelt daarbij geen rol. De bepaling vindt zowel toepassing op verkoops- als dienstenovereenkomsten, met inbegrip van overeenkomsten betreffende de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd²¹⁵.

Betaalnummers en de hieraan verbonden (bijkomende) kosten behoren wel tot de mogelijkheid voor wat betreft oproepen waarbij de consument een nieuwe bestelling wenst te plaatsen. Bovendien houdt de bepaling hoe dan ook geen verbod in om een vergoeding te vragen vanwege de consument voor een *bepaalde service*, die hoger kan zijn dan het basistarief voor het gesprek, voor zover althans de onderneming zich niet verbonden heeft tot het kosteloos verstrekken van de service²¹⁶.

²¹⁴ R. STEENNOT, “Art. VI.40 Wetboek Economisch Recht” in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl.; E. CRUYSMANS e.a., “La directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs”, *TBBR* 2013, 204; J. GODDAER, “De Richtlijn Consumentenrechten – Gevolgen voor de WMPC en de Wet Elektronische Handel”, *DCCR* 2012, afl. 95, 61.

²¹⁵ R. STEENNOT, “Art. VI.40 Wetboek Economisch Recht” in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl.

²¹⁶ R. STEENNOT, “Art. VI.40 Wetboek Economisch Recht” in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl.

HOOFDSTUK V

Marktgedrag – verboden praktijken

71. Boeken VI en XIV WER verwoorden onder Titel 4 een aantal verboden praktijken.

72. Onder hoofdstuk 1 van Titel 4 komen de oneerlijke beroeps-/handelspraktijken jegens consumenten aan bod (art. VI.92 t/m VI.103 en art. XIV.59 t/m XIV.70 WER).

Onder het begrip “handelspraktijk”/“beroepspraktijk” wordt begrepen: “*iedere handeling, omissie, gedraging, voorstelling van zaken of commerciële communicatie, met inbegrip van reclame en marketing, van een onderneming/beoefenaar van een vrij beroep, die rechtstreeks verband houdt met de verkoopbevordering, verkoop of levering van een product*”²¹⁷.

De regelingen gelden zowel vóór, gedurende als na de tekoopaanbieding en de verkoop van producten²¹⁸.

Oneerlijke beroeps-/handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten zijn verboden²¹⁹ en worden strafrechtelijk gesanctioneerd met een geldboete van 26 tot 10.000 EUR^{220 221}.

Is conform art. VI.96 en art. XIV.63 WER eveneens verboden elke handeling of omissie die strijdig is met de wetgeving ter bescherming van de belangen van de consument, – namelijk met de verordeningen vermeld in de Bijlage van Verordening (EG) Nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 27 oktober 2004 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming, of met de eveneens in voornoemde Bijlage vermelde richtlijnen zoals omgezet – en die schade toebrengt of kan toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten die woonachtig zijn in een andere lidstaat van de Europese Unie dan de lidstaat waar de handeling of omissie haar oorsprong vond of plaatshad, waar de verantwoordelijke onderneming of dienstverlener gevestigd is of waar bewijsmateriaal of vermogensbestanddelen met betrekking tot de handeling of omissie gevonden kunnen worden.

²¹⁷ Art. I.8, 23°, art. I.8bis, 22° WER.

²¹⁸ Art. VI.92 en art. XIV.59 WER.

²¹⁹ Art. VI.95 en art. XIV.62 WER.

²²⁰ Art. XV.83, 13° en XV.124, 7° WER.

²²¹ Voor de straffen zie art. XV.70 WER. De bedragen zijn telkens te verhogen met de opdecimen (actueel te vermenigvuldigen met een factor 6).

Een beroeps-/handelspraktijk is conform art. VI.93 en art. XIV.60 WER oneerlijk wanneer zij:

- a) in strijd is met de vereisten van professionele toewijding²²²; en
- b) het economische gedrag van de gemiddelde consument die zij bereikt of op wie zij gericht is of, indien zij op een bepaalde groep consumenten gericht is, het economische gedrag van het gemiddelde lid van deze groep, met betrekking tot het onderliggende product wezenlijk verstoort of kan verstoren.

Een beroeps-/handelspraktijk die op voor de onderneming redelijkerwijs voorzienbare wijze het economische gedrag van slechts een duidelijk herkenbare groep consumenten wezenlijk verstoort of kan verstoren, namelijk van consumenten die wegens een mentale of lichamelijke handicap, hun leeftijd of goedgelovigheid bijzonder vatbaar zijn voor die handelspraktijk of voor de onderliggende producten, wordt beoordeeld vanuit het gezichtspunt van het gemiddelde lid van die groep. Dit laat onverlet de gangbare, legitieme reclamepraktijk waarbij overdreven uitspraken worden gedaan of uitspraken die niet letterlijk dienen te worden genomen.

Zijn voorts oneerlijk, de handelspraktijken die misleidend of agressief zijn in de zin van art. VI.97 t/m art. VI.103 en art. XIV.60 t/m art. XIV.74 WER. Het betreft bijvoorbeeld het beweren een gedragscode te hebben ondertekend wanneer dit niet het geval is²²³, het bedrieglijk beweren dat een product ziekten, gebreken of misvormingen kan genezen²²⁴, etc.

73. Hoofdstuk 2 van Titel 4 boeken VI en XIV WER behandelt de oneerlijke beroeps-/marktpraktijken jegens andere personen dan consumenten (art. VI.104 t/m art. VI.109 en art. XIV.71 t/m art. XIV.76 WER). Het Hoofdstuk bevat een aantal specifieke verboden praktijken alsook een algemene verbodsbepaling voor wat betreft daden strijdig met de eerlijke marktpraktijken.

Hoofdstuk 3 van Titel 4 boeken VI en XIV WER regelt ongewenste communicaties (art. VI.110 t/m VI.115 en art. XIV.77 t/m art. XIV.82 WER). Hoofdstuk

²²² Waaronder wordt begrepen: “het normale niveau van bijzondere vakkundigheid en zorgvuldigheid dat redelijkerwijs van een onderneming in haar activiteitsdomein ten aanzien van de consument mag worden verwacht, overeenkomstig de eerlijke handelsgebruiken” (art. I.8, 25° WER).

²²³ Art. VI.100, 1° en art. XIV.67, 1° WER.

²²⁴ Art. VI.100, 17° en art. XIV.67, 17° WER.

4 van Titel 4 boek VI WER verbiedt ten slotte de verkoop met verlies (art. VI.116-117 WER)^{225 226}.

Afdeling 1 PROCEDURELE ASPECTEN

§ 1. Uitbreiding bevoegdheid rechtbank van koophandel – stakingsvordering

74. Waar tot voor kort de rechtbank van koophandel in essentie enkel bevoegd was om kennis te nemen van geschillen in relatie met “handelaars”, terwijl de burgerlijke activiteit van vrije beroepsbeoefenaars de bevoegdheid van de rechtbank van eerste aanleg met zich meebracht, is dit thans niet langer (onverkort) het geval.

Sedert de wet van 26 maart 2014 tot wijziging van het Gerechtelijk Wetboek en de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties met het oog op de toekenning van bevoegdheid aan de natuurlijke rechter in diverse materies²²⁷, die op 1 juli 2014 in werking trad, neemt de rechtbank van koophandel in eerste aanleg kennis van “*de geschillen tussen ondernemingen, namelijk tussen alle personen die op duurzame wijze een economisch doel nastreven, die betrekking hebben op een handeling welke is*

²²⁵ De rechtsgeldigheid van deze regeling staat onder vuur sedert de beschikking van het Europees Hof van Justitie d.d. 7 maart 2013. Hierin oordeelde het Hof dat de Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken aldus moet worden uitgelegd dat zij zich verzet tegen de nationale bepaling die een algemeen verbod behelst om goederen met verlies te koop aan te bieden of te verkopen, voor zover deze bepaling de bescherming van de consument beoogt (Beschikk. HvJ 7 maart 2013 (Euronics Belgium/Kamera Express en Kamera Express Belgium), *Juristenkrant* 2013 (weergave A. GODFROID), afl. 267, 3, *JLMB* 2013, afl. 37, 1876, noot A. MEULDER, Pb C 4 mei 2013 (dispositief), afl. 129, 5, *TBH* 2013 (weergave G. SORREAUX), afl. 5, 463, *TBH* 2014, afl. 6, 606, noot T. BAES, *TGR-TWVR* 2013, afl. 3, 194). Volgens het hof van Beroep te Gent is dit wel degelijk het geval. Het doel van het verbod van verkoop met verlies is, aldus het hof, het aantal marktspelers niet aan te tasten. Verkoop met verlies bedreigt immers die ondernemingen die het zich om welke financiële reden dan ook, niet kunnen veroorloven zelf met verlies te verkopen. Aldus worden niet enkel de belangen van de bestaande handelaars gediend, doch tevens deze van de consument die niet afhankelijk zou worden van een uiteindelijk uitgedund aantal spelers op de betreffende markt die mogelijks – na eerst scherpe (verlies)prijzen te hanteren – de prijzen naderhand te hoog zouden stellen. Het Hof besluit in dat opzicht dat de regeling uit de (inniddels weliswaar opgeheven) WMPC (art. 101), gelet op de strijdigheid met voormelde richtlijn, geen toepassing kan vinden (Gent 16 december 2013, *NJW* 2014, afl. 307, 658, noot R. STEENNOT, *RW* 2014-15, afl. 14, 543, noot, *TBH* 2014, afl. 6, 635, *TGR-TWVR* 2014, afl. 2, 125). Om hieraan te remediëren heeft de wetgever in de nieuwe regeling, die vervat ligt in artikel VI.116 WER, toegevoegd dat deze beoogt “de eerlijke marktpraktijken te verzekeren tussen ondernemingen”. De ratio wordt als volgt verduidelijkt in de parlementaire voorbereidingen: “*Het blijft echter van belang het regime van verbod op verkoop met verlies, zoals het door het voorliggend ontwerp wordt versoepeld, te behouden om de economische belangen van de individuele ondernemingen en de kmo’s te beschermen. Omwille van hun kleine omvang beschikken deze laatste vaak niet over de financiële capaciteit om goederen met verlies te verkopen. Zij lopen het risico dat hun bestaan wordt bedreigd tegenover grote ondernemingen die, rekening houdend met de variëteit en het aantal goederen die te koop worden aangeboden, gemakkelijker bepaalde goederen met verlies kunnen verkopen, door dit verlies te compenseren met de winst die ze halen op de verkoop van andere goederen. Deze regelgeving heeft dus enkel tot doel het bestaan van een gezonde en loyale concurrentie tussen ondernemingen te waarborgen.*” (*Parl.St.* Kamer 2013-14, nr. 53, 3018/001, 48).

²²⁶ Een verbod op verkoop met verlies valt niet te lezen in boek XIV WER.

²²⁷ BS 22 mei 2014.

verricht in het kader van de verwezenlijking van dat doel en die niet onder de bijzondere bevoegdheid van andere rechtscolleges vallen”.

Voortaan wordt met andere woorden ook op dit vlak aangeknoopt bij het ondernemingsbegrip, zodat ook vrije beroepsbeoefenaars (met inbegrip van dierenartsen) sedert 1 juli 2014 onder de algemene bevoegdheid van de rechtbank van koophandel ressorteren²²⁸.

75. Ondanks deze uitbreiding van de bevoegdheid van de rechtbank van koophandel blijven niettemin bijzondere bevoegdheidsregels gelden voor wat betreft stakingsvorderingen ingesteld naar aanleiding van handelingen van ondernemingen/vrije beroepsbeoefenaars die strijden met de bepalingen van de boeken VI en XIV WER.

Hoewel de voorzitter van de rechtbank van koophandel bevoegd is om het bestaan vast te stellen en de staking te bevelen van handelingen in strijd met de bepalingen van boek VI WER, is dit voor wat betreft overtredingen van boek XIV WER niet het geval. De relevante bepalingen diengaangaande zijn opgenomen in boek XVII WER (Bijzondere rechtsprocedures).

Voor inbreuken op de bepalingen van boek XIV WER, rust de bevoegdheid bij de voorzitter van de rechtbank van eerste aanleg²²⁹. Het onderscheid dat aldus ontstaat, impliceert geen schending van de Grondwet, aldus het Grondwettelijk Hof²³⁰.

Dit impliceert overigens dat voor handelingen door vrije beroepsbeoefenaars in overtreding van boek VI WER (niet-kenmerkende prestaties) in principe de reguliere stakingsrechter, in het bijzonder de voorzitter van de rechtbank van koophandel, bevoegd is.

²²⁸ B. KEIRSBILCK en E. TERRY (eds.), *Het Wetboek van Economisch Recht: van nu en straks?*, Antwerpen, Intersentia, 2014, 46; B. PONET en H. LAMON, “Is een vrije beroeper geen ondernemer zoals een andere?”, *RW* 2013-14, 562.

²²⁹ Art. XVII.1, tweede lid, art. XVII.29/1 WER.

²³⁰ In de diverse arresten van het Grondwettelijk Hof waarbij de uitsluiting van de vrije beroepsbeoefenaar uit de WMPC ongrondwettelijk werd bevonden (zoals hoger toegelicht), werd telkenmale verduidelijkt dat de toepassing van verschillende procedures voor verschillende rechtscolleges, op zich niet discriminerend is.

Afdeling 2

BUITENGERECHTELIJKE REGELING VAN CONSUMENTENGESCHILLEN

76. De informatieverplichtingen verwoord in Boek XVI. Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen WER, werden hoger reeds toegelicht.

Het moet voor een consument voorts makkelijk zijn om in contact te komen met de dienst na verkoop van de onderneming waarbij hij een product heeft gekocht, ten einde minnelijk een probleem te regelen dat hij heeft ondervonden met het product²³¹. De onderneming dient zo snel mogelijk te reageren op de bedoelde klachten en stelt alles in het werk om een bevredigende oplossing te vinden²³². In het bijzonder wordt in de parlementaire werkzaamheden onderstreept dat een onderneming zich effectief moet inzetten om tot een aanvaardbare oplossing te komen. Het moet om meer dan enkele formele stappen gaan en bovendien moet de reactie van de onderneming snel komen, zo niet is er sprake van een manifeste tekortkoming in hoofde van de onderneming. De parlementaire werkzaamheden benadrukken bovendien dat de beoordeling van de redelijke termijn afhangt van de betrokken sector en de aard van het product of de dienst²³³.

²³¹ *Parl.St. Kamer* 2013-14, 53, nr. 3360/001, 12.

²³² Art. XVI.3 WER.

²³³ *Parl.St. Kamer* 2013-14, 53, nr. 3360/001, 12.