

Guidelines

Algemene informatieverplichtingen
vrije en intellectuele beroepen

Inhoud

Inleiding	3
1. Enkele algemene informatieverplichtingen	4
1.1. Mijn identiteit	4
1.2. Een duidelijke omschrijving van de dienst(en) die ik aanbied	4
1.3. Informatie over de prijzen die ik aanreken	4
1.4. Informatie over vergunningen die ik nodig heb voor mijn activiteit	5
1.5. Informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering	5
1.6. Informatie over de beroepsorde	5
1.7. Informatie over de beroepsregels en gedragscodes	5
1.8. Hoe kan ik de verschillende gegevens communiceren?	6
2. Informatieverplichtingen rond klachtenbehandeling	6
3. Informatieverplichtingen bij overeenkomsten op afstand	6
4. Informatieverplichtingen bij overeenkomsten gesloten buiten de beroepsruimte	7
5. Informatieverplichtingen betreffende websites en socialemediapagina's	7
6. Wat zijn de sancties in geval van inbreuk?	8

Inleiding

Met de wet van 15 april 2018 houdende hervorming van het ondernemingsrecht werd boek XIV van het Wetboek van economisch recht (WER), getiteld “Marktpraktijken en consumentenbescherming betreffende de beoefenaars van een vrij beroep”, opgeheven. De activiteiten van vrije beroepen vallen nu ook onder de verplichtingen van [boek VI](#), “Marktpraktijken en consumentenbescherming”. Deze guidelines verzamelen enkele belangrijke precontractuele informatieverplichtingen uit onder meer boek VI, om de beoefenaars van een vrij of intellectueel beroep een overzichtelijk beeld te geven van de verschillende te communiceren gegevens naargelang de context waarin de activiteit plaatsvindt.

Wie is beoefenaar van een vrij beroep? Het antwoord vinden we terug in boek I, artikel I.1, 14° WER, dat beoefenaars van een vrij beroep als volgt definieert:

elke onderneming wier activiteit er hoofdzakelijk in bestaat om, op onafhankelijke wijze en onder eigen verantwoordelijkheid, intellectuele prestaties te verrichten waarvoor een voorafgaande opleiding en een permanente vorming is vereist en die onderworpen is aan een plichtenleer waarvan de naleving door of krachtens een door de wet aangeduide tuchtrechtelijke instelling kan worden afgedwongen.

Het is dus het intellectuele karakter van de geleverde diensten dat essentieel is. Vrije beroepen vormen ondernemingen.

Dat is evengoed het geval voor intellectuele beroepen. De term “ondernemingen” is immers heel ruim omschreven en slaat op personen en organisaties die goederen en diensten verstrekken op de markt. De informatieverplichtingen in deze guidelines gelden voor alle ondernemingen. Zo zullen ook beoefenaars van een vrij of intellectueel beroep, vooraleer een overeenkomst wordt gesloten of een prestatie wordt uitgevoerd, bepaalde informatie moeten verstrekken aan hun klanten. De consument moet eenvoudig toegang hebben tot de besproken informatie.

Naast de informatieverplichtingen vermeld in artikel 2 van [boek VI](#), “Marktpraktijken en consumentenbescherming”,¹ volgen er nog informatieverplichtingen uit onder meer artikelen 74-78 van [boek III](#), “Vrijheid van vestiging, dienstverlening en algemene verplichtingen van de ondernemingen” en artikel 6 van [boek XII](#), “Recht van de elektronische economie”.

De hoven en rechtbanken behouden steeds hun soevereine beoordelingsbevoegdheid over de aanbevelingen, standpunten en andere informatie in deze guidelines. Dit betekent dat hoven en rechtbanken in een juridisch geschil kunnen afwijken van de inhoud van deze guidelines.

Deze guidelines hebben een evolutief karakter en kunnen dus op elk moment worden bijgewerkt.

¹ Deze informatieverplichtingen gelden niet voor overeenkomsten opgesteld door een notaris of gerechtsdeurwaarder in hun hoedanigheid van openbaar ambtenaar, noch op advocaten die juridische eerstelijns- of tweedelijnsbijstand verlenen aan cliënten (de zogenaamde “pro deo”-dienstverlening door advocaten).

1. Enkele algemene informatieverplichtingen

1.1. Mijn identiteit

- Naam;
- Ondernemingsnummer;
- Rechtsvorm (nv, bv, eenmanszaak, enz.);
- Vestigingsadres, maatschappelijke zetel;
- Telefoonnummer en eventueel e-mailadres om snel te kunnen communiceren.

1.2. Een duidelijke omschrijving van de dienst(en) die ik aanbied

- De belangrijkste kenmerken van de activiteit(en).
- Informatie over multidisciplinaire activiteiten, partnerschappen en de maatregelen die u heeft genomen om belangenconflicten te voorkomen.
- De algemene voorwaarden of bepalingen indien van toepassing, met name de wijze van betaling, uitvoering, levering, duur, *het eventuele toepasselijk recht of de bevoegde rechter* alsook de talen waarin die beschikbaar zijn. Indien de afnemer hierom vraagt, informatie over de vorige versies van de toepasselijke contractvoorwaarden op het ogenblik van de ondertekening van de overeenkomst, met hun begin- en einddatum.
- Als u naast uw diensten ook goederen aanbiedt, moet u de consument informeren omtrent de wettelijke garantie van twee jaar, alsook over het eventuele bestaan en de voorwaarden van commerciële garanties.

Wat is het verschil tussen de wettelijke garantie en een commerciële garantie? De wettelijke garantie is, zoals de naam het zegt, bij wet vastgelegd en kan niet worden beperkt. Ze bedraagt twee jaar. De commerciële garantie is een bijkomende garantie die u eventueel kan aanbieden, al dan niet tegen betaling. Een voorbeeld is de verlenging van de looptijd van de garantie tot bijvoorbeeld vijf jaar, waarvan dan drie jaar commercieel zijn.

1.3. Informatie over de prijzen die ik aanreken

- **Voor diensten waar de prijs op voorhand berekend kan worden:** de totale prijs, inclusief belastingen en alle verplicht bij te betalen diensten. De prijs moet schriftelijk, leesbaar, goed zichtbaar en ondubbelzinnig zijn.

Het gaat met andere woorden om bepaalde “standaarddiensten” waarvoor u een vaste prijs kan vaststellen. Zo zou het chippen en registreren van katten bij de dierenarts als voorbeeld beschouwd kunnen worden van zo’n standaarddienst.

- **Als het onmogelijk is om op voorhand de te betalen prijs te bepalen:** de parameters die u gebruikt om de prijs te berekenen (bv. kost per tijdseenheid) en alle extra kosten, zoals leveringskosten, die de consument moet betalen. Als u ook die kosten niet redelijkerwijs op voorhand kan berekenen, moet u op z’n minst aangeven dat er eventueel extra kosten zullen worden aangerekend.

Het ontwerp van een woning door een architect is een voorbeeld van een dienst op maat waarvoor verschillende berekeningsmethoden bestaan om tot de uiteindelijke vergoeding te komen: als percentage op de waarde van de werken, als uurtarief, als vast bedrag per vierkante meter of als vast bedrag ongeacht de bouwkosten.

- **Bij voorschotten:** wanneer de contractuele fase werd bereikt en de consument een voorschot moet betalen voor een dienst die (deels) in de toekomst zal uitgevoerd worden, moet u een document (bestelbon) afgeven met daarop de belangrijkste elementen van de overeenkomst, voor zover u die redelijkerwijs op voorhand kan bepalen. Het te betalen restbedrag zal bijvoorbeeld niet steeds op het ogenblik dat het voorschot betaald werd, (volledig) gekend zijn. Het blijft van belang om de consument zo volledig mogelijk te informeren. U zou dan een

prijsberekeningsmethode (tarief per uur, per m² ...) ter vervanging van dat element moeten gegeven.

De belangrijkste elementen van de overeenkomst zijn:

- de naam, het adres en het ondernemingsnummer;
- de datum en het volgnummer van de bon;
- een beschrijving van de dienst;
- de eenheidsprijs, de hoeveelheid (aantal uur, m², enz.) en de totale prijs (incl. btw);
- het bedrag van het betaalde voorschot (incl. btw);
- het saldo (incl. btw);
- de datum of termijn van de levering;
- de handtekening van de onderneming.

1.4. Informatie over vergunningen die ik nodig heb voor mijn activiteit

U zal, als er een vergunnings- of aangifteplicht geldt voor de aangeboden diensten, de gegevens moeten vermelden van de bevoegde autoriteit of het ondernemingsloket.

Enkele voorbeelden:

- Adresgegevens van het Federaal Agentschap voor Nucleaire Controle indien een vergunning nodig is voor het gebruik van röntgenapparatuur voor diagnostische doeleinden door bijvoorbeeld een dierenarts;
- Het bekomen van een erkenning uitgereikt door de gemeenschappen en een visum uitgereikt door de FOD Volksgezondheid om te kunnen werken in een gezondheidsberoep (artsen, tandartsen, apothekers ...).

1.5. Informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Als u een verzekering heeft moeten afsluiten voor uw activiteit, vermeldt u de geografische dekking hiervan alsook de adresgegevens van de verzekeraar. Als u geen verzekering heeft afgesloten omdat het niet verplicht is, moet u de consument daar ook over informeren.

1.6. Informatie over de beroepsorde

In geval het een gereguleerd beroep betreft vallende onder een beroepsorganisatie, zoals een Orde, moet u:

- melden dat u bent ingeschreven bij die organisatie in geval een inschrijving verplicht is;
- de correcte beroepstitel gebruiken;
- de lidstaat waar de beroepstitel is verleend, vermelden;
- op vraag van de consument een verwijzing voorzien naar de geldende beroepsregels en hoe deze verkregen kunnen worden.

1.7. Informatie over de beroepsregels en gedragscodes

Als de consument hierom vraagt, moet u informatie geven over de beroepsregels en gedragscodes die op uw onderneming van toepassing zijn alsmede het adres waar zij elektronisch kunnen worden geraadpleegd en de beschikbare talen. Als u echter over een website beschikt, dan zal u hierop een verwijzing naar de geldende beroepsregels en/of gedragscodes moeten plaatsen en de manier waarop die toegankelijk zijn. U kan bijvoorbeeld een rechtstreekse link voorzien naar de regels en codes als ze op de website van een beroepsorde staan.

1.8. Hoe kan ik de verschillende gegevens communiceren?

Het is van belang te vermelden dat u alle opgesomde gegevens op een heldere en ondubbelzinnige wijze moet communiceren aan de consument. Waar het bij overeenkomsten met niet-consumenten volstaat dat u die minimale informatie spontaan ter beschikking stelt, moet u, als het om overeenkomsten met consumenten gaat, de verplicht mee te delen informatie, behoudens de specifiek vermelde uitzonderingen, op eigen initiatief meedelen zonder dat de consument enige handeling moet stellen om die informatie te ontvangen (actieve informatieverplichting).

Om aan de informatieplicht te voldoen kunt u gebruikmaken van verschillende communicatiekanalen:

- via internet: u kunt de gegevens opnemen op de website;
- via een papieren document: u kunt de gegevens opnemen in een document dat u aan de consument overhandigt of toegankelijk maakt op de plaats waar u uw activiteit uitvoert (bv. een document in de wachtzaal, affiche);
- u kunt de gegevens opnemen in elk door u verstrekt informatiedocument waarin uw activiteiten in detail worden beschreven (bv. informatieve brochure);
- u kunt de gegevens ook individueel communiceren aan de consument.

2. Informatieverplichtingen rond klachtenbehandeling

Om de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen aan te moedigen werd [boek XVI](#) van het Wetboek van economisch recht opgemaakt, getiteld "Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen". Het doel van boek XVI is immers om de regeling van geschillen tussen consumenten en ondernemingen (waaronder de beoefenaars van vrije en intellectuele beroepen) buiten de hoven en rechtbanken aan te moedigen, ofwel rechtstreeks tussen de onderneming en de consument, ofwel door tussenkomst van een gekwalificeerde entiteit voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen (ombudsdiensten, verzoeningscommissies, arbitragecommissies ...). Voor consumentengeschillen is die oplossing doorgaans goedkoper en sneller dan een gerechtelijke procedure.

Als u over een interne klachtendienst beschikt, bent u verplicht het telefoon- en faxnummer alsook het elektronische adres van die dienst te verstrekken. U moet snel reageren op ontvangen klachten en u moet ze ernstig behandelen om te trachten een bevredigende oplossing te vinden. Om het belang van buitengerechtelijke geschillenregeling te onderstrepen heeft de Economische Inspectie aparte [guidelines](#) opgesteld met 13 vragen en antwoorden over dat onderwerp.

3. Informatieverplichtingen bij overeenkomsten op afstand

Als u een systeem opzet dat aan de consument toelaat op afstand (via internet, per telefoon, enz.) een overeenkomst af te sluiten, bv. de webshop van een apotheek, gelden bijkomende regels.

Als een consument het initiatief neemt om u te contacteren, bijvoorbeeld per telefoon, zonder dat u daar een systeem voor opgezet hebt, en er wordt een overeenkomst aangegaan, dan is er geen sprake van verkoop op afstand en zijn die bijkomende regels niet van toepassing.

Gebeurt de verkoop op afstand op meer systematische basis, dan zal u onder meer het bestaan van het herroepingsrecht moeten communiceren, waarbij de consument recht heeft om binnen de 14 dagen af te zien van de aankoop. Dit wil niet zeggen dat de dienst pas na die bedenktijd kan aanvangen: de dienstverlening kan vroeger aanvangen, op voorwaarde dat de consument daar uitdrukkelijk om verzoekt en erkent het herroepingsrecht te verliezen als de overeenkomst volledig uitgevoerd is. Als de consument zich beroept op het herroepingsrecht tijdens de uitvoering van de prestatie, zal de consument de reeds geleverde diensten pro rata moeten betalen. De consument zal echter niet moeten betalen als u hem of haar niet correct heeft

geïnformeerd over het herroepingsrecht of als de dienst werd gestart tijdens de herroepingstermijn zonder dat de consument dat uitdrukkelijk heeft gevraagd.

Bij overeenkomsten op afstand die op elektronische wijze worden gesloten, moet u de consument daarnaast ook op duidelijke en in het oog springende manier, onmiddellijk voordat de consument een bestelling plaatst, nog eens op de essentialia van de overeenkomst wijzen en, voordat de bestelling definitief wordt door het aanklikken van een knop of soortgelijke functie, erop wijzen dat het om een *“bestelling met betalingsverplichting gaat”*.

Is het mogelijk om via een website bestellingen te plaatsen, dan moet u ook de volgende bijkomende informatie verstrekken:

- de talen waarin het contract kan worden gesloten;
- de verschillende technische stappen om tot de sluiting van het contract te komen;
- de technische middelen om invoerfouten te corrigeren voordat de bestelling wordt geplaatst;
- uitsluitel of het contract zal worden gearchiveerd of toegankelijk zal zijn.

Belangrijk is ook dat u de contractuele bepalingen en algemene voorwaarden op een zodanige wijze ter beschikking van de afnemer moet stellen dat ze opgeslagen en weergegeven kunnen worden. Vlak na een bestelling langs elektronische weg moet u de bestelling bevestigen met een samenvatting hiervan.

Voor meer informatie over de bijkomende (informatie)verplichtingen bij verkoop op afstand verzoeken wij u de webpagina [Verkoop op afstand: informatie aan de consument](#) van de FOD Economie te consulteren.

4. Informatieverplichtingen bij overeenkomsten gesloten buiten de beroepsruimte

Wordt een overeenkomst gesloten buiten uw beroepsruimte (woning van de consument, publieke ruimte, galerij ...), dan gelden gelijkaardige informatieverplichtingen als bij de hierboven vermelde op afstand gesloten overeenkomsten (behalve uiteraard de bestelknop en bijkomende informatie die betrekking heeft op websites).

Bij overeenkomsten gesloten buiten de bedrijfs- of beroepsruimte moet u die informatie aan de consument op papier of, als de consument daarmee instemt, op een andere duurzame gegevensdrager verstrekken. Dat moet steeds op een tijdige, met name voordat de consument gebonden is aan een overeenkomst, duidelijke en begrijpelijke wijze gebeuren. U moet de consument dan eveneens op papier of als de consument ermee instemt, op een andere gegevensdrager, een kopie van de ondertekende overeenkomst of van de bevestiging van de overeenkomst verstrekken.

Voor meer informatie over uw verplichtingen bij overeenkomst gesloten buiten de beroepsruimte verzoeken wij u de webpagina [Verkoop buiten verkoopruimten](#) van de FOD Economie te consulteren.

5. Informatieverplichtingen betreffende websites en socialemediapagina's

Als u gebruikmaakt van een website en/of socialemediapagina, moet u hierop enkele gegevens vermelden:

- de naam of handelsnaam;
- het geografische adres waar u gevestigd bent;
- gegevens die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie mogelijk maken, met inbegrip van een e-mailadres;
- 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 waar u bent ingeschreven,
 - de beroepstitel en de staat waar die is toegekend,
 - een verwijzing naar de van toepassing zijnde beroepsregels en de wijze van toegang ertoe;
- de gedragscodes die u desgevallend heeft onderschreven, alsook de informatie over de manier waarop die langs elektronische weg kunnen worden geraadpleegd;
- als de website naar prijzen verwijst, moet u ze duidelijk en ondubbelzinnig aangeven en vermelden of belastingen en leveringskosten inbegrepen zijn.

Die gegevens moeten gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk zijn op uw website en op uw socialemediapagina's. Als er ook bestellingen geplaatst kunnen worden via de website, verwijzen we naar de verplichtingen vermeld onder punt 3 van dit document.

6. Wat zijn de sancties in geval van inbreuk?

Inbreuken worden strafrechtelijk gesanctioneerd met een geldboete die kan oplopen tot 80.000 euro (of tot 4% van de jaaromzet als dat een hoger bedrag is) en zelfs tot 400.000 euro bij kwade trouw (of tot 6% van de jaaromzet als dat een hoger bedrag is).²

De Economische Inspectie kan onderzoeken uitvoeren naar aanleiding van een melding ontvangen via [ConsumerConnect](#) (een platform voor consumenten) of via het [Meldpunt](#) (een platform voor ondernemingen). Ze kan ook op eigen initiatief een onderzoek opstarten of het kaderen in een grootschalig algemeen onderzoek in de sector. Onderzoeken kunnen ook op vraag van de minister of het parket plaatsvinden.

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

- een waarschuwing geven met de aanmaning de situatie te regulariseren;
- haar bevindingen doorgeven aan de procureur des Konings;
- gebruikmaken van een transactie (voorstel van een geldsom waarvan de vrijwillige betaling en de staking van de inbreuk de strafvordering doen vervallen);
- een administratieve geldboete opleggen.³

² De strafbepalingen zijn opgenomen onder de artikelen XV.70, XV.77, XV.83, XV.85, XV.85/1, XV.119, XV.121 en XV.125 WER.

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

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

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

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

³ De minimale en maximale bedragen van de administratieve geldboete stemmen overeen met de respectieve minimale en maximale bedragen van de strafrechtelijke geldboete die hetzelfde feit sanctioneert. De opdecimen zijn eveneens van toepassing op deze administratieve geldboeten (artikel XV.60/20 WER).