

**N Consumentenrecht A2**  
MH/SL/AS  
751-2016

**Brussel, 4 oktober 2016**

**ADVIES**

**over**

**DE RAADPLEGING VAN DE EUROPESE COMMISSIE  
OVER HET CONSUMENTENRECHT**

(goedgekeurd door het bureau op 30 augustus 2016,  
bekrachtigd door de Hoge Raad op 4 oktober 2016)

## **Situering van de Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO**

De Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO is een Belgische federale adviesraad opgericht bij de wet van 24 april 2014 betreffende de organisatie van de vertegenwoordiging van de zelfstandigen en de kmo's. Hij groepeert meer dan 170 door de Belgische overheid erkende beroeps- en interprofessionele organisaties die de belangen van de zelfstandigen en de kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's) verdedigen. De Hoge Raad bestaat in zijn huidige vorm reeds meer dan 50 jaar. Hij heeft drie opdrachten.

De Hoge Raad treedt op als spreekbuis van de Belgische zelfstandigen, vrije beroepen en kmo's. Volgens de Belgische definitie zijn kmo's die ondernemingen die in het kader van de Europese kmo-definitie worden aangeduid als micro- en kleine ondernemingen. De Hoge Raad vervult die rol onder meer door het geven van formele adviezen en dit in de eerste plaats aan de betrokken Ministers van de Belgische federale regering maar ook aan het Belgische Parlement en aan de Europese instanties. De adviezen van de Hoge Raad bestrijken alle mogelijke facetten van het beroepsleven van zelfstandigen en kmo's: het algemeen KMO-beleid, de beroepsreglementeringen, de handelspraktijken, de problematiek van de betalingsachterstand, administratieve vereenvoudiging, enz.

De Hoge Raad heeft ook een vertegenwoordigende bevoegdheid in die zin dat hij vertegenwoordigers afvaardigt naar beheers- of raadgevende organen van diverse socio-economische instanties. Aldus duidt de Hoge Raad in een dertigtal officiële instanties de vertegenwoordigers van de zelfstandigen en de kmo's aan.

Tot slot vormt de Hoge Raad ook een overlegplatform voor de zelfstandigen en de kmo's.

De Hoge Raad is opgenomen in het gemeenschappelijk transparantieregister van het Europees Parlement en de Europese Commissie onder het registratienummer 59919253482-83.

\*

Geef uw **volledige naam** of de **naam van de organisatie** die u vertegenwoordigt.

Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO

\*

Is de organisatie die u vertegenwoordigt in het EU-transparantieregister ingeschreven?

ja  
 nee

\*

4. Wat is het **registratienummer** van uw organisatie in het transparantieregister?

59919253482-83

## Volledige vragenlijst

In hoeverre zijn de volgende EU-consumenten- en marketingregels volgens u **gunstig voor de consument**?

	Erg gunstig voor de consument	Tamelijk gunstig voor de consument	Nauwelijks gunstig voor de consument	Helemaal niet gunstig voor de consument	Geen mening / weet ik niet
Recht op bescherming tegen <b>misleidende of agressieve handelspraktijken</b>		X			
Recht op <b>adequate informatie</b> over de aangeboden goederen en diensten, d.w.z. belangrijkste kenmerken, totale prijs, levertijd, enz.		X			
Recht op informatie over de <b>prijs per eenheid</b> van goederen (d.w.z. per kilogram, liter, enz.)		X			

Recht op <b>annulering</b> ("herroepingsrecht") van een op afstand gesloten overeenkomst binnen 14 dagen na levering van de goederen of de sluiting van een diensten-overeenkomst	X				
Recht op informatie over de <b>functionaliteit en interoperabiliteit van digitale inhoud</b>		X			
Recht op <b>annulering</b> ("herroepingsrecht") van een op afstand gesloten overeenkomst voor het downloaden of streamen van <b>digitale inhoud</b> te annuleren voordat deze actief wordt		X			
Recht op bescherming tegen oneerlijke bedingen in de "kleine lettertjes" van de overeenkomst (" <b>recht op een eerlijk contract</b> ")		X			
Recht op kosteloze <b>herstelling of vervanging van defecte goederen</b> of op verlaging of terugbetaling van de oorspronkelijke aankoopprijs vóór het einde van de wettelijke garantietermijn (in de meeste EU-landen twee jaar na levering, in sommige EU-landen langer)		X			
Recht voor consumentenorganisaties en overheidsinstanties om <b>langs juridische weg</b> een einde te maken aan inbreuken op de rechten van de consument (recht op vordering tot staking)		X			
Overige (licht hieronder toe)					

Licht uw antwoord toe, bijv. met een ander recht van de consument dat u wenst te belichten (facultatief)

Wat het herroepingsrecht van een op afstand gesloten overeenkomst betreft, biedt de aan de consument toegekende termijn van 14 dagen hem een zeer grote bescherming. Voor de ondernemingen brengt deze bescherming evenwel zware gevolgen met zich mee. Kmo's stuiten op moeilijkheden om dit recht na te komen hetgeen voor hun maatstaf een te grote last vormt. De Hoge Raad is geen voorstander om dit herroepingsrecht te veralgemenen.

De informatieverplichtingen voor consumenten die diverse richtlijnen opleggen zijn zeer talrijk en die te grote informatiestroom leidt tot een gebrek aan duidelijkheid bij die consumenten die door de informatievloed de bomen door het bos niet meer zien en het moeilijk hebben om er de pertinente informatie uit te halen die ze echt nodig hebben om met kennis van zaken een beslissing te nemen. De Hoge Raad is van oordeel dat de aan de consument verplicht te bezorgen informatie beperkt zou moeten worden.

Hoe doeltreffend zijn juridische stappen ("**vordering tot staking**") van consumentenorganisaties en overheidsinstanties om een einde te maken aan inbreuken op consumentenrechten in de volgende **economische sectoren**?

	<b>Erg doeltreffend</b>	<b>Tamelijk doeltreffend</b>	<b>Weinig doeltreffend</b>	<b>Helemaal niet doeltreffend</b>	<b>Geen mening / weet ik niet</b>
Onlineverkoop van goederen, diensten en digitale inhoud					<b>X</b>
Communicatie en internettoegang					<b>X</b>
Financiële diensten					<b>X</b>
Personenvervoer					<b>X</b>
Toerisme en pakketreizen					<b>X</b>
Energie					<b>X</b>
Overige (licht hieronder toe)					

Licht uw antwoord toe (facultatief)

Hoe belangrijk zijn de volgende **problemen** voor de bescherming van de rechten van de consument?

	<b>Erg belangrijk</b>	<b>Tamelijk belangrijk</b>	<b>Tamelijk onbelangrijk</b>	<b>Totaal onbelangrijk</b>	<b>Geen mening / weet ik niet</b>
Consumenten kennen/ begrijpen hun rechten niet		<b>X</b>			
Verkopers kennen/ begrijpen de rechten van de consument niet		<b>X</b>			
Verkopers houden zich niet aan het consumentenrecht			<b>X</b>		
Het consumentenrecht is te ingewikkeld		<b>X</b>			
De consumentenregels verschillen sterk van EU- land tot EU-land					<b>X</b>
De nationale bevoegde instanties hebben onvoldoende bevoegdheden om de rechten van consumenten af te dwingen					<b>X</b>
De nationale bevoegde instanties voor consumentenrecht zijn niet actief genoeg			<b>X</b>		
Gerechtelijke procedures zijn te ingewikkeld, te tijdrovend of te duur	<b>X</b>				
Buitengerechtelijke procedures zijn te ingewikkeld, te tijdrovend of te duur		<b>X</b>			

Het is te ingewikkeld of te tijdrovend om een vordering tot staking te laten uitvaardigen			X		
Het kost te veel geld om een vordering tot staking te laten uitvaardigen		X			
De procedure voor het laten uitvaardigen van een vordering tot staking verschilt sterk van EU-land tot EU-land		X			
Overige (licht hieronder toe)					

Licht uw antwoord toe, bijv. met een ander probleem dat u wenst te belichten (facultatief)

De aspecten die onder EU-recht vallen zijn in meerdere verschillende richtlijnen geregeld. Productaansprakelijkheid, consumentengarantie en algemene consumentenrechten worden geregeld door drie verschillende richtlijnen. Er moet een reglementair kader voorzien worden dat eenvoudig en duidelijk is, want dat is levensbelangrijk voor de handelaars die online willen verkopen. Het consumentenrecht waarbij de regels door meer dan 7 verschillende richtlijnen worden bepaald is aldus te ingewikkeld. De Hoge Raad pleit er voor dat het geheel van die regels zou geharmoniseerd worden in een enkel instrument.

Hoe doeltreffend zijn de **zelf- en coregeringsinitiatieven van bedrijven in nationaal of EU-verband**, waarbij bedrijven normen vaststellen voor de behandeling van de consument (bijv. keurmerken)?

- Erg doeltreffend
- Tamelijk doeltreffend
- Weinig doeltreffend
- Helemaal niet doeltreffend
- Geen mening / weet ik niet

Geef informatie over een geslaagd zelf- of coregeringsinitiatief en beschrijf waarom dit zo'n succes werd (facultatief)

De Hoge Raad meent dat dergelijke initiatieven nuttig kunnen zijn in bepaalde domeinen. In België zijn dergelijke initiatieven van zelfregulering/co-regulering bijvoorbeeld genomen in zowel de fitnesssector als in de sector van de brouwerijcontracten. Die werkwijze functioneert goed. Het vrijwillig karakter en de open houding van de partijen zorgen voor vlottere relaties. En gezien het voortvloeit uit een akkoord is het gemakkelijker om actoren die niet nakomen hetgeen werd afgesproken, te sanctioneren.

Wat vindt u van de volgende uitspraken?

	Helemaal mee eens	Gedeeltelijk mee eens	Niet erg mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening / weet ik niet
Bedrijven kunnen gemakkelijk <b>in de hele EU zakendoen</b> dankzij de geharmoniseerde EU-consumenten- en marketingregels		X			
Bedrijven worden goed <b>beschermd tegen misleidende marketingpraktijken van andere bedrijven</b>				X	
Bedrijven worden goed beschermd tegen <b>oneerlijke vergelijkende reclame van andere bedrijven</b>		X			

Wat zijn volgens u de **voordelen voor bedrijven** om zich aan het EU-consumenten- en marketingrecht te houden

- X Klanten wier rechten gerespecteerd worden, zijn terugkerende klanten
  - X Klanten wier rechten gerespecteerd worden, zorgen voor nieuwe klanten (door mond-tot-mondreclame, online-reviews, enz.)
  - X Klanten wier rechten niet gerespecteerd worden, ontmoedigen potentiële nieuwe klanten (reputatieschade)
- Bedrijven die zich aan de regels houden en daardoor vertrouwen wekken, kunnen hogere prijzen vragen
- Er zijn geen voordelen
- Geen mening / weet ik niet
- Ander probleem

Licht toe:



Geef een zo **nauwkeurig mogelijke schatting** van het percentage van de omzet van de bedrijven die u vertegenwoordigt, **dat zij rechtstreeks besteden aan de naleving** van de consumenten- en marketingregels (zoals de kosten van de wettelijke garantie, informatieplicht enz.) (% van de jaarlijkse omzet)

/

Geef een zo nauwkeurig mogelijk schatting van de **gemiddelde procedurekosten (in euro)** die uw autoriteit maakt om een verkoper of groep verkopers ertoe te brengen zich aan het EU-consumenten- en marketingregels te houden

/

Wat vindt u van het **effect** van het EU-consumenten- en -marketingrecht op de volgende aspecten?

	Erg positief	Tamelijk positief	Neutraal	Tamelijk negatief	Erg negatief	Geen mening / weet ik niet
Hoeveelheid en relevantie van de <b>informatie die de consument krijgt</b> om productvergelijkingen te maken en een weloverwogen aankoopbeslissing te nemen			X			
<b>Gelijk speelveld</b> voor alle bedrijven in de EU				X		
Bescherming van de consument tegen <b>oneerlijke handelspraktijken</b>		X				
Bescherming van bedrijven tegen <b>misleidende marketingpraktijken en oneerlijke vergelijkende reclame</b>				X		

Beschikbaarheid en aanbod van producten		X				
Lagere <b>prijzen</b> van producten				X		
Betere <b>kwaliteit</b> en <b>duurzaamheid</b> van producten			X			
Meer klanten en inkomsten voor EU-bedrijven		X				
Meer e-commerce in het land van de verkoper				X		
Meer e-commerce met andere EU-landen		X				
Concurrentievermogen van EU-bedrijven ten opzichte van bedrijven buiten de EU						X

Licht uw antwoord toe (facultatief)

Betreffende de **hoeveelheid en de relevantie van de informatie** die de consument krijgt, kunnen bepaalde vereisten op het vlak van etikettering de weigering van leveranciers verantwoorden om bepaalde regio's te bevoorraden waar de verplichte vermeldingen verschillen van diegene die voor hen gelden, want dit betekent een onverantwoorde meerkost om aan die verschillende regels te voldoen. Hetzelfde geldt voor de taalvereisten. Het verbod op het gebruik van bepaalde substanties in het kader van de productie kan eveneens aanleiding geven tot een weigering om deze regio's te bevoorraden.

**Gelijkheid op het vlak van de mededingingsvoorwaarden:** de BTW is niet geharmoniseerd en de loonnormen al evenmin. De verschillen tussen de Lidstaten en de drempels om online te exporteren blijven bijgevolg bestaan, ook op het vlak van taal, formaliteiten, logistiek, ....

De regels m.b.t. oneerlijke handelspraktijken die uitgevaardigd zijn om de consument te beschermen hebben eveneens een contra-productief effect. De Europese overheden kanten zich nochtans eveneens tegen regels die niet alleen de bescherming van de consument beogen maar ook voornamelijk een eerlijke concurrentie tussen handelaars verzekeren. Het nemen van dit soort maatregelen, die als voornaamste doel de eerlijke concurrentie tussen handelaars beogen, moeten wel mogelijk zijn.

De Hoge Raad verwijst bijvoorbeeld naar het in vraag stellen van de sperperiode en de referentieperiode van 30 dagen die voorheen gebruikt werd om prijsverminderingen aan te kondigen. Hij vraagt dat de Lidstaten een zekere soevereiniteit wordt geboden om hen toe te laten om kleine economische actoren te beschermen. Het economisch weefsel en de praktijken verschillen immers per lidstaat.

Van de voordelen inzake elektronische handel profiteren vooral de grote ondernemingen. Kleine structuren (zelfstandigen en kmo's) ervaren meer moeilijkheden om zo een exploitatiesysteem op punt te stellen en om zich aan nieuwe regels aan te passen (ze kennen en toepassen), in het bijzonder m.b.t. het herroepingsrecht en de garantieregeling. De vereiste kosten blijken verhoudingsgewijs veel hoger voor kmo's.

Hoe **doeltreffend** zijn de volgende **verhaalmogelijkheden/handhavingsmechanismen** wanneer de rechten van de consument worden geschonden?

	<b>Erg doeltreffend</b>	<b>Tamelijk doeltreffend</b>	<b>Neutraal</b>	<b>Weinig doeltreffend</b>	<b>Helemaal niet doeltreffend</b>	<b>Geen mening / weet ik niet</b>
De consument zelf <b>onderhandelt met de verkoper</b>		<b>X</b>				
De consument zelf doet een beroep op <b>alternatieve geschillenregeling</b>		<b>X</b>				
De consument zelf spant een <b>gerechtelijke procedure</b> aan				<b>X</b>		
De consument zelf spant een <b>administratieve procedure</b> aan				<b>X</b>		
Een <b>overheidsinstantie vaardigt een vordering tot staking uit</b> om de inbreuk op het consumentenrecht te stoppen						<b>X</b>
Een <b>rechtbank vaardigt een vordering tot staking uit</b> om de inbreuk op het consumentenrecht te stoppen						<b>X</b>

Overige (licht hieronder toe)						
-------------------------------	--	--	--	--	--	--

Licht uw antwoord toe (facultatief)

Wij hebben geen ervaring inzake de doeltreffendheid van de verhaalmogelijkheden van de consument.

Hoe doeltreffend is een **vordering tot staking** bij de volgende onrechtmatige praktijken?

	Erg doeltreffend	Tamelijk doeltreffend	Neutraal	Weinig doeltreffend	Helemaal niet doeltreffend	Geen mening / weet ik niet
De verkoper maakt gebruik van <b>oneerlijke standaardbedingen</b>		X				
De verkoper maakt gebruik van <b>misleidende of agressieve handelspraktijken</b>		X				
De verkoper houdt zich niet aan zijn verplichtingen ten aanzien van de <b>wettelijke garantie</b>			X			
De verkoper houdt zich niet aan zijn <b>informatieplicht</b> ten aanzien van de consument		X				
De verkoper houdt zich niet aan zijn verplichtingen ten aanzien van het <b>herroepingsrecht</b> van de consument bij verkoop op afstand of buiten een winkel		X				

Overige (licht hieronder toe)						
-------------------------------	--	--	--	--	--	--

Licht uw antwoord toe (facultatief)

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over de **samenhang tussen de richtlijn inbreuken en de handhabingsbepalingen** van de overige consumentenrichtlijnen waarop deze vragenlijst betrekking heeft?

	Helemaal mee eens	Gedeeltelijk mee eens	Niet erg mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening / weet ik niet
Er moet meer <b>duidelijkheid over het verband</b> tussen de richtlijn inbreuken en andere handhabingsbepalingen worden gegeven		X			
De <b>samenhang</b> tussen de richtlijn inbreuken en andere handhabingsbepalingen moet worden verbeterd		X			

Licht uw antwoord toe (facultatief)

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over de **samenhang** tussen de algemene EU-consumenten- en -marketingregels en de sector specifieke consumentenrechten op het gebied van **financiële diensten voor de consument** in de EU?

	Helemaal mee eens	Gedeeltelijk mee eens	Niet erg mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening / weet ik niet
De EU-consumenten- en -marketingregels voorzien in <b>voldoende aanvullende bescherming</b> voor aspecten waarover de sector specifieke EU-regels geen uitspraak doen		X			
De <b>consument weet</b> dat de EU-consumenten- en -marketingregels in de specifieke sector aanvullend van toepassing zijn					X
De <b>betrokken sector weet</b> dat de EU-consumenten- en -marketingregels in deze sector aanvullend van toepassing zijn en houden zich eraan		X			
De <b>voor de betrokken sector bevoegde handhavingsinstanties weten</b> dat de EU-consumenten- en -marketingregels in deze sector aanvullend van toepassing zijn en handhaven deze wanneer dat nodig is		X			
De <b>samenwerking tussen de verschillende openbare handhavingsautoriteiten voor consumentenbescherming</b> moet worden verbeterd		X			

Licht uw antwoord toe (facultatief)

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over de **samenhang** tussen de algemene EU-consumenten- en -marketingregels en de sectorspecifieke consumenten-rechten op het gebied van **reizigersvervoer** in de EU?

	Helemaal mee eens	Gedeeltelijk mee eens	Niet erg mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening / weet ik Niet
De EU-consumenten- en -marketingregels bieden <b>voldoende extra bescherming</b> als het gaat om zaken die niet expliciet onder sectorspecifieke EU-regels vallen					X
De <b>consument weet</b> dat de EU-consumenten- en -marketingregels in de specifieke sector aanvullend van toepassing zijn					X
De <b>betrokken sector weet</b> dat de EU-consumenten- en -marketingregels in deze sector van aanvullende toepassing zijn					X
De <b>voor de betrokken sector bevoegde handhavingsinstanties weten</b> dat de EU-consumenten- en -marketingregels in deze sector aanvullend van toepassing zijn en handhaven deze wanneer dat nodig is					X
De samenwerking tussen de verschillende openbare handhavings- autoriteiten voor consumentenbescherming moet worden verbeterd					X

Licht uw antwoord toe (facultatief)

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over de **samenhang** tussen de algemene EU-consumenten- en -marketingregels en de sectorspecifieke consumenten- rechten op het gebied van **energielevering (elektriciteit en gas)** in de EU?

	Helemaal mee eens	Gedeeltelijk mee eens	Niet erg mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening / weet ik niet
De EU-consumenten- en -marketingregels bieden <b>voldoende extra bescherming</b> als het gaat om zaken die niet expliciet onder sectorspecifieke EU-regels vallen					X
De <b>consument weet</b> dat de EU-consumenten- en -marketingregels in de specifieke sector aanvullend van toepassing zijn					X
De <b>betrokken sector weet</b> dat de EU-consumenten- en -marketingregels in deze sector van aanvullende toepassing zijn					X
De <b>voor de betrokken sector bevoegde handhavingsinstanties weten</b> dat de EU-consumenten- en -marketingregels in deze sector aanvullend van toepassing zijn en handhaven deze wanneer dat nodig is					X
De samenwerking tussen de verschillende openbare handhavingsautoriteiten voor consumentenbescherming moet worden verbeterd					X

Licht uw antwoord toe (facultatief)



In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over de **samenhang** tussen de algemene EU-consumenten- en -marketingregels en de sectorspecifieke consumentenrechten op het gebied van **elektronische communicatiediensten** in de EU?

	Helemaal mee eens	Gedeeltelijk mee eens	Niet erg mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening / weet ik niet
De EU-consumenten- en -marketingregels bieden <b>voldoende extra bescherming</b> als het gaat om zaken die niet expliciet onder sectorspecifieke EU-regels vallen		X			
De <b>consument weet</b> dat de EU-consumenten- en -marketingregels in de specifieke sector aanvullend van toepassing zijn		X			
De <b>betrokken sector weet</b> dat de EU-consumenten- en -marketingregels in deze sector van aanvullende toepassing zijn		X			
De <b>voor de betrokken sector bevoegde handhavingsinstanties weten</b> dat de EU-consumenten- en -marketingregels in deze sector aanvullend van toepassing zijn en handhaven deze wanneer dat nodig is		X			
De samenwerking tussen de verschillende openbare handhavingsautoriteiten voor consumentenbescherming moet worden verbeterd			X		

Licht uw antwoord toe (facultatief)

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over de **samenhang** tussen de algemene EU-consumenten- en -marketingregels en de sectorspecifieke consumentenrechten op het gebied van **milieubescherming (regels voor ecologisch ontwerp, energie-etikettering, etikettering van auto's, emissienormen voor voertuigen, enz.)** in de EU?

	Helemaal mee eens	Gedeeltelijk mee eens	Niet erg mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening / weet ik niet
De EU-consumenten- en -marketingregels bieden <b>voldoende extra bescherming</b> als het gaat om zaken die niet expliciet onder sectorspecifieke EU-regels vallen					X
De <b>consument weet</b> dat de EU-consumenten- en -marketingregels in de specifieke sector aanvullend van toepassing zijn					X
De <b>betrokken sector weet</b> dat de EU-consumenten- en -marketingregels in deze sector van aanvullende toepassing zijn					X
De <b>voor de betrokken sector bevoegde handhavingsinstanties weten</b> dat de EU-consumenten- en -marketingregels in deze sector aanvullend van toepassing zijn en handhaven deze wanneer dat nodig is					X
De samenwerking tussen de verschillende openbare handhavingsautoriteiten voor consumentenbescherming moet worden verbeterd					X

Licht uw antwoord toe (facultatief)

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over **eventuele gebieden waarop de EU-consumenten- en -marketingregels** kunnen worden verbeterd in het belang van de consument?

	Helemaal mee eens	Gedeeltelijk mee eens	Niet erg mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening / weet ik niet
De huidige <b>bepalingen over marketing en informatieverstrekking vóór de sluiting van het contract</b> van de richtlijnen oneerlijke handelspraktijken, prijsaanduidingen en consumentenrechten moeten samengevoegd en gestroomlijnd worden	X				
De informatieverstrekking aan de consument in de <b>advertentiefase</b> moet zijn toegespitst op hoofdzaken. Details zijn pas nodig wanneer sluiting van het contract aan de orde is	X				
<b>Onlineplatforms</b> moeten consumenten informeren over de criteria op basis waarvan informatie voor de consument wordt <b>gerangschikt</b>					X
De presentatie van de informatie die de consument vóór de sluiting van een contract krijgt, moet eenvoudiger worden door gebruik te maken van een <b>uniform model</b> waarbij bijv. iconen worden gebruikt				X	
De verplichting om ook de <b>prijs per eenheid</b> (bijv. per kilogram of liter) te vermelden, moet voor alle bedrijven gelden, ongeacht hun grootte				X	
De bescherming van de consument tegen oneerlijke handelspraktijken moet worden verbeterd door invoering van een <b>recht op individuele mogelijkheid tot verhaal</b> , d.w.z. schadevergoeding of nietigheid van de overeenkomst indien de consument misleid is bij het ondertekenen van een voor hem ongunstige overeenkomst				X	

De bescherming van de consument tegen oneerlijke bedingen in een overeenkomst moet worden verbeterd door invoering van een <b>"zwarte lijst" van verboden bedingen</b>		<b>X</b>			
De presentatie van de algemene voorwaarden voor de consument moet worden verbeterd door gebruik te maken van een <b>uniform model</b> waarbij bijv. iconen worden gebruikt				<b>X</b>	
De bescherming van de consument tegen oneerlijke bedingen moet worden verbeterd door de <b>opname van belangrijke jurisprudentie</b> van het Hof van Justitie over de plicht voor rechters om ambtshalve een oordeel over oneerlijke bedingen te vellen		<b>X</b>			
De <b>duur van de wettelijke garantie</b> op producten moet afhangen van de productkenmerken  Als u het met deze uitspraak eens bent, vermeld dan hieronder om welke productkenmerken het zou moeten gaan, bijvoorbeeld productcategorie (kleine/grote huishoudelijke apparaten, ICT-producten, auto's enz.), prijs, verwachte/geadverteerde levensduur	<b>X</b>				
De periode gedurende welke een defect wordt geacht al bij de levering van het product te hebben bestaan ( <b>omkering van de bewijslast</b> ), moet worden verlengd. Nu is dit op grond van het EU-recht zes maanden, maar in sommige EU-landen langer				<b>X</b>	
Het begrip " <b>kwetsbare consumenten</b> " moet worden herzien/geactualiseerd. Nu wordt onder een kwetsbare consument verstaan een consument die vanwege een geestelijke of lichamelijke handicap, zijn leeftijd of goedgegelovigheid bijzonder kwetsbaar is voor oneerlijke handelspraktijken				<b>X</b>	

Er moeten aanvullende eisen komen ter bescherming van "kwetsbare consumenten" waar het de <b>algemene voorwaarden</b> betreft				X	
Het begrip " <b>gemiddelde consument</b> " moet worden herzien/geactualiseerd. Volgens de jurisprudentie van het Hof van Justitie van de EU moet onder "gemiddelde consument" worden verstaan "een gemiddeld geïnformeerde, omzichtige en oplettende consument", rekening houdend met maatschappelijke, culturele en taalkundige factoren				X	
Er moeten extra criteria komen om <b>duidelijker onderscheid</b> te maken tussen consumenten en commerciële verkopers in de <b>deeleconomie</b>	X				
De EU-procedure voor een <b>vordering tot staking</b> moet doeltreffender worden, bijvoorbeeld door deze op meer situaties toepasselijk te verklaren en door de kosten en de duur van de procedure te beperken				X	
De EU-consumenten- en -marketingregels moeten <b>verder worden geharmoniseerd</b> om het verkopers makkelijker te maken hun producten of diensten in andere EU-landen aan te bieden en tegelijkertijd de consument in de hele EU dezelfde mate van bescherming te bieden			X		
De EU-consumenten- en -marketingregels moeten worden vereenvoudigd door ze te <b>integreren tot één wetstekst voor alle sectoren</b>	X				
De consument moet beter worden beschermd door ervoor te zorgen dat bedrijven die de regels overtreden, <b>afschrikkende sancties</b> krijgen die tot een significant percentage van hun jaarlijkse omzet kunnen oplopen		X			

Overige (licht hieronder toe)					
-------------------------------	--	--	--	--	--

Licht uw antwoord toe, onder meer met suggesties voor andere gebieden waarop de huidige EU-consumenten- en marketingregels moeten worden verbeterd (facultatief)

- 1) De invoering van het **individueel recht op verhaal**, bv. in geval van schadevergoeding en/of nietigheid van de overeenkomst wanneer de consument misleid is bij het ondertekenen van een voor hem ongunstige overeenkomst: de Hoge Raad meent dat de consument al geniet van een goede bescherming van zijn rechten en denkt niet dat de invoering van een bijkomende mogelijkheid tot verhaal zal bijdragen tot de verbetering van de situatie van de consument.
- 2) De invoering van een "**zwarte lijst van verboden bedingen**": een dergelijke lijst zou een zekere rechtszekerheid bieden aan alle actoren maar mag niet te uitgebreid zijn. De Hoge Raad vreest nochtans dat een dergelijke op Europees niveau vastgelegde lijst zou leiden tot een inflatie aan bedingen en is van oordeel dat dit niet het doel kan zijn.
- 3) De toepassing van een **uniform model** is niet aangepast aan alle beoogde domeinen en zou leiden tot te zware administratieve lasten voor de kleine structuren.
- 4) De opname van **belangrijke jurisprudentie** van het Hof van Justitie: dit zou positief kunnen zijn want dit zou ongetwijfeld de duur en de kostprijs van de procedures verminderen.
- 5) **De wettelijke garantieperiode voor goederen en de omkering van de bewijslast**: het is zeer belangrijk dat de bepalingen aangepast worden aan de kenmerken van het verkochte goed. Het is echter niet noodzakelijk dat het soort goed bepalend moet zijn, doch wel het nieuw of tweedehands kenmerk. Dat geldt zowel voor voertuigen als voor andere consumptiegoederen (computer, droogkast, TV,...). Men kan aan een detailhandelaar niet identieke verplichtingen opleggen in geval van nieuwe dan wel tweedehands goederen. Deze laatste vertonen onvermijdelijk sporen van slijtage die afhankelijk zijn van de duur en de intensiteit van het gebruik.  
Dit verschil in behandeling moet zich niet echt uiten in de duur van de wettelijke garantie maar wel in de periode die toegepast wordt voor het vermoeden. Men moet absoluut vermijden dat de handelaars de omkering van het vermoeden gedurende een verlengde periode moeten dragen. De huidige 6 maanden zijn ruim voldoende om de consument te beschermen. Op dat vlak moet er een onderscheid gemaakt worden tussen nieuwe en tweedehands goederen. Daarnaast is het belangrijk dat de verantwoordelijkheid van gebrekkige producten gelegd wordt bij de producent ervan (in vele gevallen niet de verkoper).
- 6) De notie van "**kwetsbare consument**" zou moeten herzien of geactualiseerd worden: neen. De Hoge Raad meent dat de definitie goed overeenstemt met de geldende regels inzake bescherming.
- 7) De notie van "**gemiddelde consument**" ligt in de praktijk goed vast en stemt overeen met de realiteit. De toepassing of de interpretatie ervan levert geen problemen op. De Hoge Raad is dan ook voorstander van een ongewijzigd behoud ervan.
- 8) De versterking van **afschrikkende sancties**: dit soort versterkte sancties zou slechts mogelijk moeten zijn indien de onderneming duidelijk blijkt geeft van onwil om de regels te respecteren of in geval van recidive.

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over **gebieden waarop bedrijven, en dan vooral micro-, kleine en middelgrote bedrijven, eventueel beter zouden kunnen worden beschermd?**

	Helemaal mee eens	Gedeeltelijk mee eens	Niet erg mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening / weet ik niet
De bescherming van bedrijven tegen oneerlijke handelspraktijken moet worden verbeterd door invoering van een "zwarte lijst" van verboden b2b-praktijken		X			
De bescherming van bedrijven tegen oneerlijke handelspraktijken moet zich niet langer beperken tot praktijken vóór sluiting van het contract. Zij moet ook gelden voor oneerlijke praktijken <b>ná sluiting van het contract</b>	X				
De bescherming van bedrijven tegen oneerlijke handelspraktijken moet worden verbeterd door invoering van een <b>recht op individuele mogelijkheid tot verhaal</b> , d.w.z. schadevergoeding of nietigheid van de overeenkomst indien het bedrijf misleid is bij het ondertekenen van een voor het bedrijf ongunstige overeenkomst		X			
De bescherming van bedrijven tegen oneerlijke bedingen moet worden verbeterd door de <b>richtlijn oneerlijke bedingen geheel of gedeeltelijk van toepassing te verklaren</b> op oneerlijke bedingen in <b>b2b-contracten</b>		X			
De bescherming van bedrijven tegen oneerlijke handelspraktijken moet worden verbeterd door invoering van een <b>samenwerkingsmechanisme voor handhaving</b> bij oneerlijke bedingen in internationale b2b-contracten		X			

Het toepassingsgebied van de <b>richtlijn inbreuken moet worden verruimd</b> : zij moet ook gelden voor de bescherming van collectieve belangen van bedrijven					<b>X</b>
Overige (licht hieronder toe)	<b>X</b>				

Licht uw antwoord toe, onder meer met suggesties voor andere gebieden waarop de huidige EU-regels voor de bescherming van bedrijven moeten worden verbeterd (facultatief)

- 1) Het opstellen van een **zwarte lijst van verboden oneerlijke handelspraktijken B2B** is niet de ideale oplossing voor het probleem. Een dergelijke lijst moet immers voortdurend geactualiseerd worden en kan bovendien moeilijk exhaustief zijn. Bovendien zullen de sterkste actoren op de markt oplossingen vinden om de verboden te omzeilen. Daarentegen kan het nuttig zijn om een lijst te bepalen van de vermeldingen die minstens moeten opgenomen zijn in de overeenkomst, om rechtsonzekerheid bij de contractanten te vermijden.

De Hoge Raad meent dat het een pluspunt zou zijn om het concept "oneerlijke handelspraktijken" duidelijker te omschrijven, vergezeld van concrete (niet exhaustieve) voorbeelden, zodat het duidelijk wordt welk soort praktijken beoogd worden en de mogelijkheden om het verbod op dergelijke praktijken te omzeilen nihil worden.

In dat kader meent de Hoge Raad dat het goed zou zijn om het principe "Think Small First" toe te passen om zelfstandigen, micro- en kleine ondernemingen te laten genieten van een bepaald niveau van bescherming.

Bij een groot aantal transacties bevinden de ondernemingen van een beperkte schaal wiens economische capaciteit beperkt is, zich bij onderhandelingen vaak in een zwakke positie vergeleken met de grotere ondernemingen. De micro-ondernemingen moeten de wil van grotere ondernemingen ondergaan en beschikken niet over de middelen om hiertegen in te gaan.

De Hoge Raad meent dat het dus wenselijk zou zijn dat Europa voor die B2B-relaties een kader zou creëren dat enkele principes omvat die de allerkleinste actoren beschermen tegen oneerlijke praktijken. Men mag echter niet uit het oog verliezen dat een zekere soepelheid nodig is bij commerciële onderhandelingen. Daarom meent de Hoge Raad dat de gewenste bepalingen een solide basis moeten leggen waardoor de ondernemingen van een kleinere omvang kunnen onderhandelen en zeker zijn dat hun fundamentele rechten gerespecteerd worden en dat er een zeker evenwicht bestaat in de relatie. Maar het is niet opportuun dat Europa een zo gedetailleerd en strikt kader creëert als datgene dat van toepassing is voor de relaties waarbij consumenten betrokken zijn. De Hoge Raad pleit er bovendien voor dat Europa bij het uitwerken van een wetgeving terzake niet opteert voor een instrument van maximale harmonisatie.

- 2) **Bescherming tegen oneerlijke handelspraktijken na ondertekening van de overeenkomst**: in bepaalde gevallen (2 actoren van verschillende sterkte) stelt men vast dat nieuwe verplichtingen unilateraal worden opgelegd tijdens de uitvoering van de overeenkomst. Vermits de investeringen reeds gebeurd zijn zitten de kleine ondernemingen vast in een nadelige situatie. Men merkt dit fenomeen voornamelijk op in het kader van franchise-overeenkomsten. De Hoge Raad is van mening dat een Europees reglementair kader inzake de franchise noodzakelijk is teneinde een voldoende bescherming te waarborgen van de economisch zwakste partner, in het bijzonder op het vlak van de niet-concurrentiebedingen.

Het zou mogelijk zijn de strijd aan te binden tegen bepaalde praktijken van retroactieve wijzigingen in de overeenkomst door een regel in te voeren volgens dewelke het tijdens de looptijd van de overeenkomst onmogelijk is de bedragen die afgesproken zijn te wijzigen met een meer dan redelijk percentage, bv. 5%.



Algemeen gesteld meent de Hoge Raad dat dit concept niet moet beperkt worden tot de contractuele onderhandelingen, om te vermijden dat de bescherming die zou worden ingevoerd omzeild zou worden in de verdere fases van de relatie.

- 3) **Misleidende clausules:** een vaak voorkomende vorm van oneerlijke handelspraktijken zijn de contractvoorwaarden van instemming die door de sterkste partij worden voorgesteld en waarover de medecontractant niet kan onderhandelen. Die bedingen zijn vaak onduidelijk opgesteld, zijn niet transparant en zetten dus de deur open voor het opleggen van onredelijke voorwaarden. De Hoge Raad meent dat het mogelijk is dergelijke praktijken te vermijden door als principe in te voeren dat een dergelijke clause geïnterpreteerd zal worden in het voordeel van de zwakste partij, of door een principe uit het Belgisch handelsrecht te hernemen dat stelt dat de clause geïnterpreteerd wordt in het nadeel van diegene die ze opgesteld heeft.

Het is echter belangrijk rekening te houden met het feit dat B2B relaties een grotere soepelheid vereisen in het kader van onderhandelingen.

- 4) **ADR:** de Hoge Raad meent dat dat de geschillen tussen ondernemingen (B2B) ook moeten kunnen behandeld worden door ADR-mechanismen. Het voordeel van ADR bij dit soort geschillen is dat deze het mogelijk maakt de vertrouwensrelatie tussen de partners te behouden die dan, eens het geschil geregeld is, hun transacties kunnen verder zetten. De procedureregels bij die ADR-systemen zullen dusdanig moeten uitgewerkt worden dat de bescherming van de belangen van alle actoren die erop beroep doen, gewaarborgd wordt. De micro-ondernemingen bevinden zich immers in een zwakke positie tegenover de leveranciers of andere grotere ondernemingen.
- 5) Zo zag België sommige van zijn bepalingen m.b.t. het aankondigen van prijsverminderingen of de sperperiode bekritiseerd worden. Deze mechanismen beogen een gezonde concurrentie tussen de handelaren ongeacht de grootte van hun zaak. De Hoge Raad vraagt dat de Lidstaten een zekere soevereiniteit wordt gelaten om hen toe te laten een eerlijke concurrentie in hun land te behouden. Het economisch weefsel en de praktijken verschillen van land tot land. België telt veel zaken die gerund worden door zelfstandigen en kmo's hetgeen de consument een sterk gevarieerd aanbod verzekert maar dit vergt soms een tussenkomst van de overheid om deze handel zo goed mogelijk te beheren.

Ter aanvulling kunt u hier ook een beleidsnota uploaden.

Ter aanvulling vindt u hier ook een bemerking die geformuleerd werd door de brandstoffensector die de nood benadrukt aan een duidelijke regelgeving voor ondernemingen of organisaties die (tegen vergoeding) groepsaankopen (al dan niet via internetplatformen) organiseren. Deze tussenpersonen nemen geen enkele verantwoordelijkheid inzake de kwaliteit van de producten of diensten waarvoor zij als tussenpersoon optreden. Ook nemen zij, bijv. in het kader van een groepsaankoop van huisbrandolie, bestellingen op zonder na te gaan of de tank waarin geleverd moet worden voldoet aan de reglementaire bepalingen of het bestelde volume daadwerkelijk kan bevatten.

Bovendien nemen zij geen enkele financiële verantwoordelijkheid (in casu in geval van wanbetaling door de consument). Het enige wat hen interesseert is een zo hoog mogelijke commissie op te strijken op de bestellingen die zij hebben opgetekend. Zij hebben er dan ook alle baat bij deze volumes zo hoog mogelijk op te drijven. Zij schrikken er bovendien niet voor terug om de consument te misleiden door bijv. het voordeel van een groepsaankoop systematisch "op te kloppen" door te verwijzen naar een officiële maximumprijs en niet naar de reëel toegepaste marktprijs. Verder stelt men frequent een gebrek aan transparantie vast op het gebied van de commissies en over de wijze waarop de handelaars worden geselecteerd die het product zullen afleveren..

Voor die redenen is het wenselijk dat bepaalde minimumverplichtingen zouden worden voorzien waaraan de tussenpersonen moeten voldoen.