

Guidelines

Algemene informatieverplichtingen vrije en intellectuele beroepen

Met [de wet van 15 april 2018 houdende hervorming van het ondernemingsrecht](#) werd boek XIV van het Wetboek van economisch recht, 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”](#). Met deze guidelines worden enkele belangrijke precontractuele informatieverplichtingen uit onder meer boek VI verzameld, teneinde 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.

Inhoud

1. Inleiding	2
1.1. Voor welke prestaties geldt de informatieplicht niet?	2
2. Welke informatie moet ik communiceren?	2
2.1. Enkele algemene informatieverplichtingen.....	2
2.1.1. Mijn identiteit	2
2.1.2. Een duidelijke omschrijving van de dienst(en) die ik aanbied	2
2.1.3. Informatie over de prijzen die ik aanreken.....	3
2.1.4. Informatie over vergunningen die ik nodig heb voor m'n activiteit	4
2.1.5. Informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering.....	4
2.1.6. Informatie over de beroepsorde	4
2.1.7. Informatie over de beroepsregels en gedragscodes.....	4
2.1.8. Op welke manier kan ik de verschillende gegevens communiceren?	4
2.2. Informatieverplichtingen rond klachtenbehandeling	5
2.3. Informatieverplichtingen bij overeenkomsten op afstand	5
2.4. Informatieverplichtingen bij overeenkomsten gesloten buiten de beroepsruimte	6
2.5. Informatieverplichtingen betreffende websites.....	7
3. Welke sancties zijn van toepassing?	8

1. Inleiding

Wie is beoefenaar van een vrij beroep? Het antwoord vinden we terug in [boek I, artikel I.1, 14°](#) van het Wetboek van economisch recht, 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 plichttenleer 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 [boek VI, “Marktpraktijken en consumentenbescherming”](#), artikel 2, volgen er nog informatieverplichtingen uit onder meer [boek III, “Vrijheid van vestiging, dienstverlening en algemene verplichtingen van de ondernemingen”](#), de artikelen 74 – 78 en [boek XII, “Recht van de elektronische economie”](#), artikel 6.

2

1.1. Voor welke prestaties geldt de informatieplicht niet?

De informatieverplichting geldt 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).

2. Welke informatie moet ik communiceren?

2.1. Enkele algemene informatieverplichtingen

2.1.1. Mijn identiteit

- naam van de beoefenaar van een vrij of intellectueel beroep;
- ondernemingsnummer;
- rechtsvorm (nv, bv, eenmanszaak, enz.);
- vestigingsadres, maatschappelijke zetel ;
- telefoonnummer en eventueel e-mailadres om snel te kunnen communiceren.

2.1.2. 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 werden genomen om belangenconflicten te voorkomen;

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

- 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;
- indien u naast uw diensten ook goederen aanbiedt, dient u de consument te 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 eventueel aangeboden kan worden, 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.

2.1.3. 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 dient schriftelijk, leesbaar, goed zichtbaar en ondubbelzinnig te zijn.

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

- **Indien het onmogelijk is om op voorhand de te betalen prijs te bepalen:** de parameters die worden gebruikt om de prijs te berekenen (bv. kost per tijdseenheid) en alle extra kosten, zoals leveringskosten, die betaald moeten worden. Indien ook die kosten niet redelijkerwijs op voorhand berekend kunnen worden, moet er op z’n minst aangegeven worden dat er eventueel extra kosten betaald 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 er een voorschot betaald moet worden voor een dienst die (deels) in de toekomst zal uitgevoerd worden, moet er een document (bestelbon) worden afgegeven met daarop de belangrijkste elementen van de overeenkomst, voor zover de dienstverlener 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. Een prijscalculatiemethode (tarief per uur, per m², ...) zou dan ter vervanging van dat element moeten worden 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.

2.1.4. Informatie over vergunningen die ik nodig heb voor m'n activiteit

De beoefenaar van een vrij of intellectueel beroep zal, indien 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, ...).

2.1.5. Informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Indien de beoefenaar van een vrij of intellectueel beroep een verzekering heeft moeten afsluiten voor zijn activiteit, vermeldt hij de geografische dekking hiervan alsook de adresgegevens van de verzekeraar. Indien er geen verzekering werd afgesloten omdat het niet verplicht is, moet de consument daar ook over geïnformeerd worden.

2.1.6. Informatie over de beroepsorde

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

- de beoefenaar van een vrij of intellectueel beroep te melden dat hij is ingeschreven bij die organisatie in geval een inschrijving verplicht is;
- de correcte beroepstitel gebruikt te worden;
- de lidstaat waar de beroepstitel is verleend, vermeld te worden;
- er op vraag van de consument een verwijzing te zijn naar de geldende beroepsregels en hoe deze verkregen kunnen worden.

2.1.7. Informatie over de beroepsregels en gedragscodes

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

2.1.8. Op welke manier kan ik de verschillende gegevens communiceren?

Het is van belang te melden dat alle opgesomde gegevens op een heldere en ondubbelzinnige wijze gecommuniceerd worden aan de consument. Waar het bij overeenkomsten met niet-

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

consumenten volstaat dat die minimale informatie spontaan ter beschikking wordt gesteld, moet, indien het om overeenkomsten met consumenten gaat, de verplicht mee te delen informatie, behoudens de specifiek vermelde uitzonderingen, op eigen initiatief worden meegegeeld zonder dat de consument enige handeling moet stellen om die informatie te ontvangen (actieve informatieverplichting).

Om aan de informatieplicht te voldoen kan er gebruikgemaakt worden van verschillende communicatiekanalen:

- via internet: de gegevens kunnen worden opgenomen op de website;
- via een papieren document: de gegevens kunnen opgenomen zijn in een document dewelke aan de consument overhandigd wordt of toegankelijk gemaakt op de plaats waar de activiteit wordt uitgevoerd (bv. een document in de wachtzaal, affiche);
- door de gegevens op te nemen in elk door de beoefenaar van een vrij of intellectueel beroep verstrekt informatiedocument waarin zijn activiteiten in detail worden beschreven (bv. informatieve brochure);
- die informatiegegevens kunnen ook individueel worden gecommuniceerd aan de consument.

2.2. 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, of 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.

Indien de onderneming over een interne klachtendienst beschikt, is zij verplicht het telefoon- en faxnummer alsook het elektronische adres van die dienst te verstrekken. Op ontvangen klachten dient snel te worden gereageerd en ze dienen ernstig te worden behandeld om te trachten een bevredigende oplossing te vinden. Om het belang van buitengerechtelijke geschillenregeling te onderstrepen heeft de Economische Inspectie een apart [guidance document opgesteld met 13 vragen en antwoorden](#) over dat onderwerp.

2.3. Informatieverplichtingen bij overeenkomsten op afstand

Als de beoefenaar van een vrij of intellectueel beroep 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.

Wanneer 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 onder meer het herroepingsrecht, waarbij de consument recht heeft om binnen de 14 dagen af te zien van de aankoop, moeten worden gecommuniceerd. Dat wil niet zeggen dat de dienst pas na die bedenktijd kan aanvangen; de verlening van de dienst kan vroeger aanvangen, op voorwaarde dat de consument daar uitdrukkelijk heeft om verzocht. Indien de consument zich dan toch nog bedenkt,

dient hij voor de reeds geleverde diensten pro rata te betalen. De consument zal echter niet moeten betalen als de onderneming hem niet correct heeft geïnformeerd over het herroepingsrecht of als de dienst reeds werd gestart zonder dat de consument dat uitdrukkelijk heeft gevraagd. Wanneer de dienst volledig werd uitgevoerd tijdens de herroepingstermijn van 14 dagen, zal de consument enkel gehouden zijn tot de betaling ervan, op voorwaarde dat hij bij contractsluiting uitdrukkelijk heeft erkend dat hij in dat geval zijn herroepingsrecht verliest.

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

Is het mogelijk om via een website orders te plaatsen, dan dient de onderneming ook de volgende bijkomende informatie te verstrekken:

1. de talen waarin het contract kan worden gesloten;
2. de verschillende technische stappen om tot de sluiting van het contract te komen;
3. de technische middelen om invoerfouten te corrigeren voordat het order wordt geplaatst en
4. uitsluitel of het contract zal worden gearchiveerd of toegankelijk zal zijn.

6 Belangrijk is ook dat de contractuele bepalingen en algemene voorwaarden op een zodanige wijze ter beschikking van de afnemer gesteld moeten zijn dat hij ze kan opslaan en weergeven. Vlak na een bestelling langs elektronische weg dient de onderneming het order te bevestigen met een samenvatting hiervan.

Om geïnformeerd te zijn over de bijkomende (informatie)verplichtingen bij verkoop op afstand verzoeken wij u de webpagina [Verkopen op afstand: informatie aan de consument](#) van de FOD Economie te consulteren.

2.4. Informatieverplichtingen bij overeenkomsten gesloten buiten de beroepsruimte

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

Bij overeenkomsten gesloten buiten de bedrijfs- of beroepsruimte dient de beoefenaar van een vrij of intellectueel beroep die informatie aan de consument op papier of, indien de consument daarmee instemt, op een andere duurzame gegevensdrager te verstrekken. Dat moet steeds op een tijdige, met name voordat de consument gebonden is aan een overeenkomst, duidelijke en begrijpelijke wijze gebeuren. De onderneming moet de consument dan eveneens op papier of indien de consument ermee instemt, op een andere gegevensdrager, een kopie van de ondertekende overeenkomst of van de bevestiging van de overeenkomst verstrekken.

Om bijkomend geïnformeerd te zijn omtrent uw verplichtingen bij overeenkomst gesloten buiten de beroepsruimte verzoeken wij u de webpagina [Verkoop buiten verkoopruimten](#) van de FOD Economie te consulteren.

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

2.5. Informatieverplichtingen betreffende websites

Indien de beoefenaar van een vrij of intellectueel beroep gebruikmaakt van een website en/of facebookpagina, moeten hierop enkele gegevens vermeld worden:

- de naam of handelsnaam;
- het geografische adres waar hij/zij gevestigd is;
- gegevens die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie mogelijk maken, met inbegrip van een e-mailadres of contactformulier;

Opgelet, een contactformulier dient te voldoen aan enkele voorwaarden:

- ✓ het contactformulier is eenvoudig, direct en permanent toegankelijk;
 - ✓ er moet steeds een open veld aanwezig zijn waar de gebruiker zelf informatie (een vraag, opmerking, enz.) kan intypen;
 - ✓ bijlagen toevoegen moet mogelijk zijn;
 - ✓ eenmaal het contactformulier ingevuld en verzonden is, dient de gebruiker automatisch en meteen een ontvangstbevestiging te bekomen waarin de gegevens van het ingevulde contactformulier volledig hernomen worden. Die ontvangstbevestiging dient ook naar het persoonlijk e-mailadres van de gebruiker verzonden te worden zodat hij/zij een kopij kan bewaren. Een ontvangstbevestiging type “do not reply” kan gebruikt worden;
 - ✓ wanneer de verkoper vervolgens antwoordt richting de gebruiker, dient de verkoper een klassiek e-mailadres door te geven (geen type “do not reply”) zodat de gebruiker de communicatie op een snelle, directe en effectieve manier kan verderzetten.
- het ondernemingsnummer;
 - wanneer een activiteit aan een vergunningsstelsel is onderworpen, de gegevens over de bevoegde toezichthoudende autoriteit;
 - wat gereguleerde beroepen betreft:
 - a) de beroepsvereniging of beroepsorganisatie waar de dienstverlener is ingeschreven,
 - b) de beroepstitel en de staat waar die is toegekend,
 - c) een verwijzing naar de van toepassing zijnde beroepsregels en de wijze van toegang ertoe;
 - de gedragscodes die desgevallend werden onderschreven, alsook de informatie over de manier waarop die langs elektronische weg kunnen worden geraadpleegd;
 - indien op de website naar prijzen verwezen wordt, moeten ze duidelijk en ondubbelzinnig aangegeven worden en vermelden of belastingen en leveringskosten inbegrepen zijn.

Die gegevens dienen gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk te zijn op uw website en facebookpagina. Indien er tevens orders geplaatst kunnen worden via de website, verwijzen we naar de verplichtingen vermeld onder punt 2.3. van dit document.

3. Welke sancties zijn van toepassing?

De niet-naleving van de wettelijke voorschriften kunnen strafrechtelijk worden vervolgd. De strafsancities gaan in de meeste gevallen van 26 euro tot 10.000 euro. Voor sommige zwaardere overtredingen of voor overtredingen te kwader trouw (bv. wanneer de beoefenaar van een vrij of intellectueel beroep reeds werd ingelicht over de rechtsregel, maar hij nalaat die toch correct toe te passen) kan de strafsancie zelfs gaan tot 25.000 euro.

De voormelde bedragen moeten worden verhoogd met de opdecimen. Voor 2019 betekent dat dat ze moeten worden vermenigvuldigd met 8.