



ADVIES

CCB 2018-1825

Digitalisering contracten B2C

VERBRUIK
Bijzondere raadgevende commissie



Advies digitalisering contracten B2C

21.06.2018
Brussel

Inbehandelingneming

Het dagelijks bestuur van de Raad voor het Verbruik, thans de bijzondere raadgevende commissie Verbruik (brc Verbruik)¹, heeft op 26 januari 2017 beslist om op eigen initiatief een advies uit te brengen omtrent de digitalisering van contracten 'business to consumer' (B2C). Dit initiatief kwam er naar aanleiding van het initiatief van de Commissie voor Verzekeringen om een advies uit te brengen over de reglementering inzake verzekeringen met als doel de digitalisering in verzekeringen te verbeteren².

De (sub)commissie Digitalisering, voorgezeten door de heer Ducart (Test-Aankoop), werd belast met de opstelling van een ontwerpadvies, en is daartoe bijeengekomen op 8 maart en 23 juni 2017 en 24 april 2018. Aan de werkzaamheden namen deel als leden: de dames Block (Comeos) en Dammekens (VBO) en de heren Cloots (Unizo), Storme (ABVV), Van Bulck (Febelfin) en Van Oldeneel (Assuralia), en als deskundigen: de dames Cetinkaya (BV-OECO), Craps (Unizo), De Cort (BV-OECO), Decroo (FOD Economie) en Depauw (FOD Economie) en de heer Gobert (FOD Economie).

Het ontwerpadvies werd opgesteld door de dames Cetinkaya (BV-OECO) en Dammekens (VBO).

Het ontwerpadvies werd op 21 juni 2018 ter goedkeuring voorgelegd aan de plenaire vergadering van de brc Verbruik, die het, onder het voorzitterschap van de heer Reinhard Steennot, heeft goedgekeurd.

ADVIES

Inleiding

Naar aanleiding van een advies van de Commissie voor Verzekeringen van 22 februari 2017 over de digitalisering in de verzekeringen besloot de Raad voor het Verbruik, thans de brc Verbruik, eveneens op eigen initiatief een advies omtrent de digitalisering uit te brengen.

De steeds verder toenemende digitalisering van het dagelijkse leven heeft ook een effect op de wijze van contractsluiting. De digitalisering in de relaties met consumenten stuit op een specifieke problematiek: hoe kan het gebruik van digitale middelen een positief effect hebben op het rechtsverkeer zonder dat de bescherming van de consument uit het oog wordt verloren? Hoe kan men digitaal communiceren zonder het verlies van bescherming van de persoonsgegevens?

Ook gebruiksvriendelijkheid, veiligheid van digitale technologieën en digitale educatie zijn belangrijk.

¹ Koninklijk besluit van 13 december 2017 houdende oprichting van de bijzondere raadgevende commissie Verbruik binnen de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven en tot opheffing van de Commissie voor Milieu-etikettering en milieureclame (B.S. 28 december 2017).

² [Advies van de Commissie voor Verzekeringen van 22 februari 2017 over de reglementering inzake verzekeringen met als doel de digitalisering in verzekeringen te verbeteren.](#)

1 Specifieke aspecten van de problematiek

1.1 Digitale communicatie

De brc Verbruik onderkent dat digitale communicatie steeds meer aan belang inwint in de relatie tussen onderneming en consument. Ondernemingen zijn op heden in het kader van de communicatie met consumenten bezig met de overgang van papieren naar elektronische systemen. Er dient in dit kader rekening te worden gehouden met de voorkeur van de consument. De consument mag, zoals de zaken er vandaag voorstaan, nooit tot een definitieve keuze voor één bepaald systeem worden gedwongen. De mogelijkheid moet steeds blijven behouden om de keuze voor een digitale of papieren communicatie te wijzigen. Dit keuzerecht sluit wat betreft de facturatie tevens aan bij de bepalingen uit de gedragscode e-invoicing³.

In die gevallen waarin digitaal wordt gecommuniceerd met de consument en wanneer geen antwoord van de consument wordt ontvangen op de digitale communicatie, dient het papieren systeem behouden te blijven.

De brc Verbruik meent voorts dat rekening moet worden gehouden met de digitale kloof⁴. De overheid dient in dit kader een belangrijke rol te vervullen door enerzijds overheidsdiensten, waar nodig, nog steeds via papieren drager aan te bieden, alsook door ondernemingen te sensibiliseren voor de moeilijkheden waardoor consumenten kunnen worden getroffen, en anderzijds door een positieve en proactieve rol te spelen naar consumenten toe, door hen te sensibiliseren en actief te begeleiden in een overgang van een papieren naar digitale communicatie.

1.2 Bescherming van de persoonsgegevens

Om een positieve evolutie in de digitalisering te creëren, dient het vertrouwen van de consument gestimuleerd te worden. Het vertrouwen van de consument is niet enkel gebaseerd op een veilige cyberomgeving in het algemeen, maar ook specifiek op betrouwbaarheid, gebruiksvriendelijkheid, veiligheid van persoonsgegevens, en respect voor de privacy. Deze elementen, en zeker veiligheid van persoonsgegevens en privacy, zijn doorslaggevend⁵ geworden voor het uitvoeren van elektronische transacties en/of voor het gebruik maken van nieuwe elektronische diensten.

³ https://www.efacturatie.belgium.be/sites/default/files/explorer/gedragscode_e-invoicing.pdf.

⁴ Enkele rapporten die cijfers bevatten over de digitale kloof: FOD Economie, "Barometer van de informatiemaatschappij", 2017, <https://economie.fgov.be/nl/publicaties/barometer-van-de-3> ; Hoge Raad voor Werkgelegenheid, "digitale economie en arbeidsmarkt", 2016, <http://www.werk.belgie.be/publicationDefault.aspx?id=45084> .

⁵ Ook de Europese Commissie erkent in het kader van personal data flows voor commerciële doeleinden dat veiligheid van persoonsgegevens en privacy centrale factoren zijn van het vertrouwen van de consument. Zie Europese Commissie, "Communication from the Commission to the European Parliament and the Council, Exchanging and Protecting Personal Data in a Globalised World", COM(2017) 7 final.

De bescherming van persoonsgegevens is bovendien een Europees grondrecht. De waarborgen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (sedert 25 mei 2018 van toepassing) biedt, zijn dan ook essentieel. Niet enkel de waarborgen en de rechten van de betrokkenen zijn essentieel, ook de verhoogde transparantie naar de betrokkenen toe is van groot belang, met name dat de consument op de hoogte wordt gebracht van welke persoonsgegevens worden verwerkt, en met welk doel. Die verwerking dient tevens op een veilige wijze te gebeuren. Indien de verwerking van gegevens rechtmatig berust op de toestemming van de betrokkene, dient de consument correct en tijdig te worden ingelicht over het exacte gebruik dat van zijn gegevens zal gemaakt worden, de gevolgen als hij deze toestemming geeft of weigert, de mogelijkheid om op elk moment zijn toestemming in te trekken (en de gevolgen hiervan op het lopende contract). Enkel op deze manier kan de consument met kennis van zaken toestemming geven voor de verwerking van zijn gegevens.

Het is van groot belang dat alle ondernemingen zich zonder uitzondering houden aan bovenvermelde belangrijke informatieverplichtingen en dat de Gegevensbeschermingsautoriteit (de voormalige Privacycommissie) de naleving van deze bepalingen controleert.

Opdat de GDPR succesvol kan worden toegepast door ondernemingen en opdat deze wetgeving goed kan worden gehandhaafd, meent de brc Verbruik dat er voldoende middelen (zowel financiële, personele als materiële) dienen te worden voorzien voor de Gegevensbeschermingsautoriteit.

De brc Verbruik vraagt tevens dat de Gegevensbeschermingsautoriteit toelichting geeft aan de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven alsook aan de brc Verbruik omtrent het jaarrapport. Het is immers wenselijk dat deze organen op de hoogte worden gehouden over de stand van zaken in het kader van de toepassing van de wetgeving door ondernemingen in de praktijk.

1.3 Uniek door de overheid georganiseerd communicatiesysteem

Op heden bestaan er op vlak van communicatiesystemen reeds meerdere initiatieven die werden uitgebouwd door de overheid, zoals CSAM, eBox en My MinFin. De overheid heeft tevens het plan opgevat om vanaf juni 2018 zowel de eBox uit te bouwen voor burgers als voor ondernemingen. Via applicaties, ontworpen door commerciële partners, en via de webportalen van de overheid zullen overheidsinstellingen documenten ter beschikking kunnen stellen van burgers en ondernemingen. In mei zou het initiatief reeds in een testfase zijn gegaan. Wat betreft de beveiliging, zou deze aan de gangbare standaardnormen op de IT-markt voldoen. De identificatiemiddelen die zullen worden aangewend betreffen onder andere itsme, eID of tokens. Er is deze maand tevens een informatiecampagne gestart genaamd “doe maar digitaal”.

Indien de burger actief de keuze heeft gemaakt om digitaal te communiceren, kan de brc Verbruik akkoord gaan met het gebruik van een uniek door de overheid georganiseerd communicatiesysteem met een daaraan gelinkte authenticatiemethode(s) van een voldoende hoog beveiligingsniveau. De brc Verbruik is het erover eens dat het aangewezen is om in de eerste plaats in te zetten op de bestaande communicatiesystemen en authenticatiemethode(s). Volgens de brc Verbruik is het inderdaad meer opportuun om één enkel en uniek communicatiesysteem toe te passen, verder uit te bouwen, eventueel ook voor een bredere toepassing in de privésector, alsook te verbeteren waar nodig. Zo moeten gebruiksvriendelijkheid en cyberveiligheid centraal staan in het kader van de verdere ontwikkeling van het systeem. Dit systeem zou het mogelijk moeten maken voor natuurlijke personen die gebruik willen maken van dit systeem om alle communicatie met de overheid (zowel de federale als de deelstatelijke) via dit unieke systeem te ontvangen, alsook om documenten te archiveren en zelf officiële communicatie te verzenden.

De brc Verbruik benadrukt dat het niet de bedoeling is om iedereen op dit pad te krijgen. Er is immers slechts een bepaalde doelgroep die klaar is voor een dergelijk project. De doelstelling zou moeten zijn om het project bij deze doelgroep uit te rollen en vervolgens de toepassing ervan stap voor stap verder uit te breiden naar de rest van de bevolking. Voldoende ondersteuning voor de digitaal zwakkere burgers is hierbij vereist. Net zoals het gebruik van Tax-on-web, dient het gebruik van dit communicatiesysteem van de overheid een keuze te blijven voor de consument. Bovendien moet de consument de mogelijkheid hebben om op deze keuze terug te komen. Het voordeel van een dergelijk communicatiesysteem bestaat erin dat men zeker is dat berichten die naar dit adres gestuurd worden bij de juiste persoon terecht komen.

Naast de initiële beperking tot een specifieke doelgroep zou het gebruik van dit communicatiesysteem in een eerste fase beperkt kunnen worden tot de communicatie tussen de overheid en de burger. Dit neemt niet weg dat de vertegenwoordigers van de distributie en de productie ook vragende partij zijn om hiervan gebruik te kunnen maken in de relatie tot de klant, zeker als het gaat om bijvoorbeeld aangetekende zendingen, communicaties in het kader van de uitvoering van een contract, etc.

Bovendien kan het in de testfase belangrijk zijn om de burger/consument nog steeds te verwittigen via een andere drager (bijvoorbeeld via sms) telkens wanneer er een belangrijk bericht is toegekomen in het uniek communicatiesysteem. Bij het uitblijven van een antwoord via digitale weg dient de overheid een herinnering te versturen via de papieren weg zonder dat daaraan kosten verbonden zijn. In elk geval moet de burger ook kunnen terugschakelen naar papieren communicatie indien gewenst.

Wat betreft de informatiecampagne, beveelt de brc Verbruik sterk aan dat de burger/consument inderdaad zo goed mogelijk wordt geïnformeerd. Evenwel stelt zij vast dat de website www.doemaardigitaal.be redelijk beperkte informatie bevat.

1.4 Bewijs van het bestaan van een elektronische overeenkomst

De brc Verbruik is van oordeel dat er in het algemeen bepaalde obstakels zijn met betrekking tot het sluiten van een geldige elektronische overeenkomst en het bewijs ervan. Artikel XII.15 van het Wetboek Economisch Recht⁶ verwijdert formele obstakels voor het sluiten van contracten langs de elektronische weg door te voorzien in een functionele gelijkwaardigheid van papieren en elektronisch tot stand gekomen contracten. Er worden evenwel uitzonderingen voorzien voor bepaalde contracten in art. XII.16 WER⁷.

⁶ Art. XII.15 : § 1. Aan elke wettelijke of reglementaire vormvereiste voor de totstandkoming van contracten langs elektronische weg is voldaan wanneer de functionele kwaliteiten van deze vereiste zijn gevrijwaard.

§ 2. Voor de toepassing van § 1, moet in overweging worden genomen dat:

- aan de vereiste van een geschrift is voldaan door een opeenvolging van verstaanbare tekens die toegankelijk zijn voor een latere raadpleging, welke ook de drager en de transmissiemodaliteiten ervan zijn;
- aan de uitdrukkelijke of stilzwijgende vereiste van een handtekening is voldaan wanneer deze laatste beantwoordt aan de voorwaarden van ofwel artikel 1322, tweede lid, van het Burgerlijk Wetboek, ofwel van artikel 3.12. van verordening 910/2014;
- aan de vereiste van een geschreven vermelding van degene die zich verbindt, kan worden voldaan door om het even welk procedé dat waarborgt dat de vermelding effectief uitgaat van deze laatste.

⁷ Art. XII.16 : Artikel XII.15 is niet van toepassing op de contracten die tot één van de volgende categorieën behoren :

1° contracten die rechten doen ontstaan of overdragen ten aanzien van onroerende zaken, met uitzondering van huurrechten;

2° contracten waarvoor de wet de tussenkomst voorschrijft van de rechtbank, de autoriteit of de beroepsgroep die een publieke taak uitoefent;

3° contracten voor persoonlijke en zakelijke zekerheden welke gesteld worden door personen die handelen voor doeleinden buiten hun handels- of beroepsactiviteit;

4° contracten die onder het familierecht of het erfrecht vallen.

De contracten die onder de uitzonderingsregel van artikel XII. 16 WER vallen, kunnen vandaag niet langs elektronische weg tot stand komen. De uitzonderingsbepaling kan derhalve tot gevolg hebben dat partijen die dachten dat er een geldige overeenkomst tot stand was gekomen langs elektronische weg, geconfronteerd worden met de sanctie van de nietigheid. Bovendien kan worden vastgesteld dat bepaalde rechtspraak voornoemde bepalingen uit de wet (die toepasselijk zijn op de fase van de totstandkoming van de overeenkomst) verkeerdelijk toepast in het kader van het bewijsrecht. De rechtsleer is echter van mening dat de regels inzake de totstandkoming van een elektronische overeenkomst los staan van de bewijsregels van een elektronische overeenkomst⁸.

De Minister van Digitale Agenda plant om de uitzonderingen van artikel XII.16 WER bij te sturen. Hij stelt: *“Ruim vijftien jaar na de aanneming van de richtlijn 2000/31 en vijftien jaar na de aanneming van de Belgische wet tot omzetting van deze richtlijn zijn de praktijken binnen heel veel sectoren geëvolueerd en werden ze aangepast aan de elektronische omgeving. Een algemene en systematische uitzondering zoals voorzien in artikel XII.16 van het Wetboek van economisch recht is niet langer noodzakelijk. (...) Dergelijke formulering zou sommige rechters er bovendien toe kunnen aanzetten om zich op deze bepaling te baseren om aldus de mogelijkheid van elektronische afsluiting van overeenkomsten automatisch uit te sluiten omwille van een juridische vormvereiste in de bedoelde categorieën (bijvoorbeeld inzake immobiëlen), terwijl er misschien geen praktische (of ook geen juridische) moeilijkheden meer zijn om te voldoen aan deze juridische vormvereiste (en de verwezenlijking van de functies ervan) in de elektronische omgeving.”* Het voorontwerp van wet voorziet daarom in artikel 9 dat in huidig artikel XII.16 WER de woorden “ Artikel XII.15 is niet van toepassing” vervangen worden door de woorden “Op voorwaarde dat ze het bestaan van praktische belemmeringen vaststellen voor het vervullen van een wettelijke of reglementaire vormvereiste in het kader van de totstandkoming van een contract langs elektronische weg, kunnen de bevoegde hoven en rechtbanken het artikel XII.15 niet toepassen”. Ook voor de huidige uitzonderingen in artikel XII.16 WER zal in de toekomst derhalve een functionele gelijkwaardigheid gelden, tenzij de rechter vaststelt dat er praktische belemmeringen zijn die ertoe leiden dat het contract toch niet rechtsgeldig tot stand kon komen langs elektronische weg.

Hoewel deze wetswijziging op het eerste zicht een antwoord lijkt te bieden op de problemen in de praktijk veroorzaakt door de incorrecte toepassing van art. XII.16 WER, is de brc Verbruik van oordeel dat de voorgestelde aanpassing van artikel XII.16 WER tot rechtsonzekerheid zal leiden. De rechter zal immers nog steeds de mogelijkheid hebben om te oordelen dat het contract – waarvan partijen denken dat ze het rechtsgeldig hebben afgesloten - niet tot stand is gekomen. Er is bovendien geen garantie dat elke rechter de nieuwe bepaling op dezelfde manier zal interpreteren en toepassen.

Om deze rechtsonzekerheid te vermijden, meent de brc Verbruik dat het aangewezen is om de uitzonderingen in de punten 1°, 2° en 3° van artikel XII.16 WER zonder meer af te schaffen. Wat betreft punt 4° inzake contracten die onder het familierecht of het erfrecht vallen meent de brc Verbruik dat de afschaffing ervan mogelijks minder evident is. De gevolgen van de afschaffing van die uitzondering moeten dan ook goed onderzocht worden.

De brc Verbruik benadrukt in dit kader dat het belangrijk is dat het gebruikte elektronische procedé aan alle wettelijke formaliteiten voldoet en functioneel dezelfde waarborgen biedt als deze die vereist zijn voor de totstandkoming van hetzelfde contract in de papieren context. Zo zal in bepaalde gevallen bijvoorbeeld het gebruik van een geavanceerde of zelfs een gekwalificeerde elektronische handtekening noodzakelijk zijn.

⁸ Antwerpen (1ste K.) 19 december 2016, DCCR 2017, 77-90, noot E. TERRYIN.