



ADVIES

CRB 2018-2290

Aanbevelingen inzake spoedhersteldiensten

CCE
Conseil Central de l'Economie
Centrale Raad voor het Bedrijfsleven
CRB



Advies

Aanbevelingen inzake spoedhersteldiensten

**Brussel
28.09.2018**

Inbehandelingneming

Bij brief van 17 mei 2018 heeft Minister van Economie en Consumenten Kris Peeters de bijzondere raadgevende commissie Verbruik (brc Verbruik) om advies gevraagd over dringende herstellingen (spoedhersteldiensten).

De termijn voor het uitbrengen van een advies bedroeg 3 maanden, maar werd in overleg met de beleidscel-Peeters verlengd tot eind september 2018.

De subcommissie Handelspraktijken werd belast met de voorbereiding van een ontwerpadvies, en is daartoe, onder het voorzitterschap van de heer Ducart (Test-Aankoop), bijeengekomen op 15 juni, 10 juli en 17 september 2018. Aan de werkzaamheden namen deel: de dames Cetinkaya (BV-OECO), Dammekens (verslaggever, VBO), De Cort (verslaggever, BV-OECO) en de heer Steennot (voorzitter van de brc Verbruik).

De subcommissie kon voor haar werkzaamheden tevens een beroep doen op de dames Lemaigre (fod Economie) en Willems (Economische inspectie, fod Economie) en de heren Cambie (fod Economie), De Koning (Consumentenombudsdienst) en Van Brussel (Economische Inspectie, fod Economie).

Het ontwerpadvies werd op 28 september 2018 goedgekeurd door de plenaire vergadering van de brc Verbruik, onder het voorzitterschap van de heer Reinhard Steennot.

Inleiding

De minister verwijst in zijn adviesvraag naar het feit dat er talrijke voorbeelden zijn waarbij consumenten benadeeld worden wanneer zij een beroep doen op spoedhersteldiensten¹. De Economische Inspectie en de Consumentenombudsdienst krijgen inderdaad geregeld klachten over de praktijken van bepaalde bedrijven die spoedhersteldiensten aanbieden. Uit de cijfers van deze twee instellingen blijkt dat er een toename van klachten was in 2017 (in 2017 werden er bij de economische inspectie 191 klachten over dergelijke praktijken geregistreerd. Bij de consumentenombudsdienst werden er in 2017 5.043 klachten behandeld- waarvan ongeveer 1/5^{de} betrekking had op het onderhoud en de herstellingen in de woning). Men geeft momenteel aan dat de meeste problemen bedrijven betreffen die bovenaan de resultatenlijsten van de meest gebruikte zoekmotoren terecht komen.

De consument staat inderdaad in een zwakke positie ten opzichte van de spoedhersteldiensten. Deze diensten moeten steeds met haast plaatsvinden en zijn vaak van technische aard. Dit heeft tot gevolg dat de consument niet altijd de tijd heeft om zich volledig en correct te informeren en niet de mogelijkheid heeft verschillende opties op een correcte manier af te wegen. De betreffende bedrijven hebben op hun website geen (of onduidelijke of zelfs bedrieglijke informatie) over de kostprijs van de herstellingen en over de vestigingsplaats van de hersteldienst. Er is evenmin voldaan aan de precontractuele informatieverplichtingen.

¹ Zie onder meer ook:

- <http://www.krispeeters.be/portfolio/kris-peeters-wil-buitensporige-vergoedingen-bij-spoedhersteldiensten-aanpakken>,
- <https://radio2.be/de-inspecteur/pas-op-voor-dure-klusjesmannen-de-cowboys-moeten-eruit>.

De brc Verbruik benadrukt daarnaast eveneens dat de meeste hersteldiensten wel op een eerlijke manier handel proberen te drijven. De doelstelling moet daarom zijn strenger te kunnen optreden tegen de malafide bedrijven, zonder een te zware bijkomende administratieve last op te leggen aan de bonafide bedrijven.

In de adviesvraag stelt de minister zelf een aantal aanvullende maatregelen voor, maar vermeldt daarnaast dat elk ander voorstel om de consument beter te beschermen, welkom is. Dit advies bevat bijgevolg eerst een aantal pistes op basis van de discussie binnen de brc Verbruik (punten 1 tot en met 4), in punt 5 wordt vervolgens ingegaan op de concrete voorstellen die werden opgenomen in de adviesvraag.

ADVIES

Op basis van de beschrijving in de inleiding, is de brc Verbruik van oordeel dat er verschillende acties kunnen genomen worden:

1 Reeds bestaande verplichtingen en sancties in de wet

Er **bestaan reeds verschillende verplichtingen en sancties in de wet. Deze verplichtingen zijn niet steeds voldoende gekend.** Daarom wordt aangeraden om, alvorens bijkomende wetgeving te voorzien, de bestaande regels nauwkeurig in kaart te brengen, en te analyseren hoe deze op de beschreven praktijk kunnen worden toegepast². De brc Verbruik is van oordeel dat volgende regels al een belangrijk reglementair kader vormen:

1.1 *Kwalificatie als overeenkomst op afstand of als overeenkomst gesloten buiten de verkoopsruimten*

Wat betreft de geldende regels, dient er eerst te worden onderzocht of het om een overeenkomst op afstand gaat (artikel VI.45 en volgende van het Wetboek van Economisch recht, hierna WER), of om een overeenkomst gesloten buiten de verkoopsruimten van de onderneming (artikel VI.64 en volgende WER). De verplichtingen zijn verschillend. Volgens de brc Verbruik, zijn er eigenlijk de volgende twee situaties te onderscheiden:

- a) de overeenkomst die telefonisch of per mail wordt gesloten waarbij de hersteldienst wordt gevraagd om ter plaatse te komen, en de herstellingen uit te oefenen tegen een bepaald uurtarief. Dit betreft een overeenkomst op afstand. Hier is het in theorie mogelijk dat de Koning bijkomende maatregelen neemt op basis van artikel VI, § 46, 6° WER (schriftelijke bevestiging).

² Een voorbeeld van dergelijk overzicht van de regels rond specifieke herstel-overeenkomsten, werd reeds opgesteld door Traxio (herstellingen van auto's). Deze analyse kan al een goede uitgangsbasis bieden: <http://www.traxio.be/media/223325/onderhoud-herstellingen1403.pdf>.

b) de overeenkomst die naderhand wordt gesloten, eenmaal de hersteller ter plaatse is, en waarbij deze extra herstellingen aanraadt, of wisselstukken nodig heeft waardoor de totaalprijs een bepaald bedrag te boven gaat. Dit betreft een overeenkomst gesloten buiten de verkoopprijs. Hier bestaat geen gelijkaardige mogelijkheid om schriftelijke bevestiging te vragen.

1.2 Van toepassing zijnde bepalingen uit het WER

Verschillende van de geïndiceerde gedragingen zijn reeds verboden onder het WER (onder meer op basis van artikel VI.93- VI.97). Meer in het bijzonder wordt er verwezen naar artikel VI.93, a (vereiste van professionele toewijding), artikel VI.97, 4° (misleidende informatie over de prijs), artikel VI.97, 5° (misleiding over de noodzaak aan een dienst, onderdeel, vervanging of reparatie).

Ook de artikelen VI.2 tot VI.7 WER (algemene verplichting tot informatie aan de consument en prijsaanduiding), en het koninklijk besluit van 30 juni 1996 betreffende de prijsaanduiding van producten en diensten en de bestelbon, zijn van toepassing op deze diensten³.

1.3 Toepassing van de regels uit het Burgerlijk Wetboek

Vaak worden de genoemde werken niet correct uitgevoerd door deze malafide firma's. Eenmaal de dienst betaald, wordt het dan ook moeilijk om de uitvoering van deze diensten te betwisten. De brc Verbruik wijst erop dat in dit geval ook de regels van het Burgerlijk Wetboek (artikel 1787 e.v. B.W.) van toepassing zijn, waardoor deze aannemingswerken volgens de regels van de kunst dienen uitgevoerd te worden. Dit houdt eveneens in dat de hersteller de bewijslast draagt van de opdracht die de klant hem toevertrouwt, o.a. wat de omvang van de werken betreft, en op de adviesplicht van de hersteller.

1.4 Sancties en handhaving

Wat betreft de sancties en de handhaving, dient er zo onder meer op gewezen te worden dat:

- Artikel VI.38, tweede lid, WER sancties bevat in verband met misleidende handelspraktijken gevolgd door een overeenkomst;
- Artikel VI.45, § 5 WER stelt dat "Indien de onderneming niet voldaan heeft aan de informatievoorschriften betreffende extra lasten en andere kosten zoals bedoeld in paragraaf 1, 5°, (...) draagt de consument deze lasten of kosten niet.";
- Artikel VI.53, 8° WER: De consument kan het herroepingsrecht niet uitoefenen voor overeenkomsten waarbij de consument de onderneming specifiek verzocht heeft hem te bezoeken om daar dringende herstellingen of onderhoud te verrichten; wanneer echter de onderneming bij een dergelijk bezoek aanvullende diensten verleent waar de consument niet expliciet om heeft gevraagd, of andere goederen levert dan vervangstukken die noodzakelijk gebruikt worden om het onderhoud of de herstellingen uit te voeren, is het herroepingsrecht op die aanvullende diensten of goederen van toepassing; Deze regel is voor de verkoop op afstand. Eenzelfde regel geldt voor de buiten de verkoopprijs gesloten overeenkomsten (artikel VI.73, 8° WER.);

³ Zie onder meer: <https://economie.fgov.be/nl/themas/verkoop/prijsbeleid/prijsaanduiding>

- De economische inspectie kan nu al via bepaalde administratieve procedures via DNS.be en via EURid websites tijdelijk blokkeren.

2 Opstellen van guidelines

Er bestaat binnen de huidige regelgeving (cfr. punt 1) momenteel reeds een precontractuele informatieplicht. Deze verplichting dient niet te worden verfijnd in de wet. Het is van groter belang dat de ondernemingen weten hoe deze concreet moeten worden ingevuld. Daarom raadt de brc Verbruik aan dat de fod Economie op basis van de bovenstaande analyse, **guidelines** ontwikkelt⁴. De brc Verbruik verleent hier graag haar verdere medewerking aan.

Deze guidelines kunnen onder meer specificeren wat toegelaten en niet-toegelaten praktijken zijn in uitvoering van artikel VI.45 van het WER. Zo kan in deze guidelines worden bepaald dat in uitvoering van artikel VI.45, 5°, en artikel VI.64, 5°, WER, de hersteldienst duidelijk moet aangeven wat het uurtarief is, wat de verplaatsingskosten zijn, en welke eventueel extra lasten en kosten aan de consument kunnen worden aangerekend.

3 Stimuleren van akkoorden met de voornaamste zoekmotoren

Zoals in de inleiding aangegeven, zijn het vaak spoedherstellers die de zoekmotoren betalen om bovenaan de zoeklijst staan, waar zich problemen mee stellen. De brc Verbruik acht het belangrijk dat, wanneer de Economische Inspectie vaststelt dat het om malafide bedrijven gaat, zij door de betrokken zoekmotor snel van de zoeklijsten verwijderd worden. De brc Verbruik ondersteunt ten volle elk initiatief dat de Economische Inspectie hieromtrent reeds heeft genomen of van plan is te nemen, en vraagt dat protocolakkoorden zouden worden afgesloten met de voornaamste zoekmotoren. Dit zou volgens de brc Verbruik reeds een grote stap vooruit betekenen ter bescherming van de consument.

4 Sensibiliseringscampagne

Ten slotte is het ook noodzakelijk dat de consument **gesensibiliseerd** wordt. Hij dient een aantal duidelijke richtlijnen te krijgen over op welke elementen hij dient te letten bij het kiezen van een spoedhersteller. Een campagne (bijvoorbeeld zoals gebeurde bij de campagne tegen factuurfraude) kan dan ook zeker nuttig zijn. Deze campagne dient de consument in te lichten over de mogelijke valkuilen, maar kan ook de goede voorbeelden van correcte herstelbedrijven naar voor schuiven. De mogelijkheid om dit geschil te laten bemiddelen via de ombudsdiensten, zou hier eveneens naar voor geschoven kunnen worden.

Dit kan eveneens aangevuld worden met een sensibilisering ten opzichte van de herstelbedrijven, waardoor de elementen vervat in de guidelines (onder meer deze in verband met de behoefte aan duidelijke niet-precontractuele informatie) beter gekend zijn bij de bedrijven, en beter worden toegepast. Ook aan deze sensibiliseringscampagne wenst de brc Verbruik zijn volle medewerking te verlenen.

⁴ Er werden al guidelines in meerdere sectoren ontwikkeld (milieureclame, influencers, ...). Deze techniek heeft als voordeel dat er geen nieuwe regels worden gemaakt, maar dat de economische inspectie aangeeft hoe de bestaande regels zullen geïnterpreteerd worden tijdens de controles die ze uitvoert.

5 Voorstellen van de minister

Wat betreft de concrete voorstellen die de minister naar voor schuift, is de brc Verbruik van oordeel:

- wat betreft de verplichting om op de website een duidelijke en gedetailleerde vragenlijst permanent beschikbaar te stellen: de brc Verbruik raadt aan om eerst de regels duidelijk te stellen in de guidelines (zie punt 2). Een te gedetailleerde wettelijke verplichting raadt de brc Verbruik immers af. Deze gedetailleerde wettelijke verplichting zou immers te veel verschillende soorten van herstellingen moeten afdekken, waardoor deze onleesbaar wordt;
- wat betreft de toepassing van artikel VI.46, § 6, WER: de brc Verbruik wijst erop dat de hersteldiensten eigenlijk een combinatie zijn van een overeenkomst op afstand, en een overeenkomst gesloten buiten de onderneming (zie punt 1.1). De toepassing van artikel VI.46, § 6, WER, is dan ook te gecompliceerd;
- wat betreft de verplichting voor een gedetailleerd bewijsstuk vooraleer er een betaling kan worden gevraagd: de **vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** zijn positief ten aanzien van dit voorstel. Volgens artikel VI.89 van het WER is elke onderneming die diensten verleent aan consumenten verplicht aan de consument die hierom verzoekt, gratis een bewijsstuk af te geven. De **vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** raden aan dat de Koning een besluit neemt in uitvoering van artikel VI.89 van het WER, waarbij het de ondernemingen verplicht aan de consument een gratis bewijsstuk af te geven (zelfs aan de consument die hier niet om verzoekt). Immers, zij zijn ervan overtuigd dat deze verplichting geen onredelijk zware lasten aan de ondernemingen oplegt. De wet bepaalt immers nu al dat de consumenten dergelijk bewijsstuk gratis kunnen vragen, en zoals reeds bepaald in punt 1.3. van dit advies, draagt de hersteller de bewijslast van de opdracht (en de omvang van deze opdracht) die de klant hem toevertrouwt.