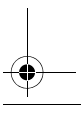
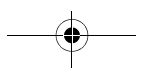
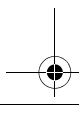
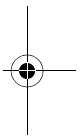
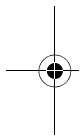
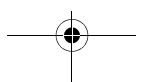
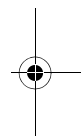
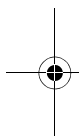




DE ADVOCaat 2.0

JURIDISCHE DIENSTVERLENING IN DE DIGITALE WERELD





DE ADVOCaat 2.0

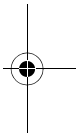
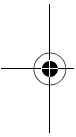
JURIDISCHE DIENSTVERLENING IN DE DIGITALE WERELD

Openingsrede Conferentie van de
Jonge Balie te Brugge VZW,
uitgesproken op 18 september 2015

YVES VANDENDRIESSCHE

Advocaat



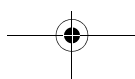


© Groep Larcier nv, Brussel, 2015
Larcier Gent
Coupure Rechts 298 – 9000 Gent

Verantwoordelijke uitgever: Marc-Olivier Lifrange, CEO Groep Larcier nv

Lay-out: punctilio.be

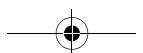
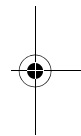
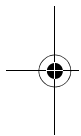
Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

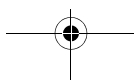
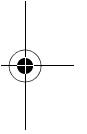
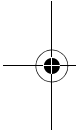




“If your business is not on the internet, then your business will be out of business.”

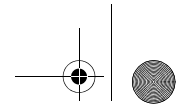
(Bill Gates)



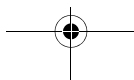
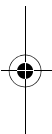


Inhoudstafel

1.	Situering	3
2.	Voorafgaand	5
2.1.	<i>De advocaat – Onderneming</i>	5
2.2.	<i>Marktpraktijken en Consumentenbescherming (Boek VI en XIV WER)</i>	5
3.	Betreden van de markt	9
3.1.	<i>Vrijheid van vestiging, dienstverlening en algemene verplichtingen van de onderneming (Boek III WER)</i>	9
3.1.1.	Informatieverplichtingen	9
3.1.2.	Wijze en ogenblik van mededeling – bewijslast – sancties	11
3.1.3.	Praktische leidraad OVB	12
3.2.	<i>Reclame en informatieverplichtingen</i>	12
3.2.1.	Marktpraktijken en Consumentenbescherming (Boeken VI en XIV WER)	12
3.2.2.	Recht van de elektronische economie (Boek XII WER) ..	12
3.2.2.1.	Informatieverplichtingen	13
3.2.2.2.	Reclame en elektronische post	15
3.2.3.	Codex Deontologie	18
3.2.4.	Metatags en gesponsorde koppelingen	18
3.3.	<i>Ongeoorloofd online gedrag: spamdexing</i>	20
4.	Gebruik van de website	23
4.1.	<i>Gebruiksvoorwaarden</i>	23
4.2.	<i>Privacy</i>	23
4.2.1.	Verwerking van persoonsgegevens	24
4.2.2.	Cookies	26
5.	Totstandkoming van de overeenkomst	31
5.1.	<i>Precontractueel te verschaffen informatie</i>	31
5.2.	<i>Bevestiging van het order</i>	33
5.3.	<i>Online tegenstelbaarheid algemene voorwaarden</i>	34
5.4.	<i>Bijzonderheden ten aanzien van consumenten</i>	37
5.4.1.	Extra bestellingen (gebruik van ‘default-opties’)	37



5.4.2.	Betaling	39
5.4.3.	Overeenkomsten op afstand	40
5.4.4.	Informatieverplichtingen aangaande de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen .	42
6.	Intellectuele rechten van derden	45
6.1.	<i>Linking (hyperlinks, embedded links, etc.)</i>	45
6.2.	<i>Ongeoorloofd registreren van domeinnamen</i>	48
6.3.	<i>Search Engine Optimization</i>	49
7.	Procedurele aspecten	52
7.1.	<i>Uitbreiding bevoegdheid rechtbank van koophandel – stakingsvordering</i>	52
7.2.	<i>Rechtshandhaving</i>	53
7.3.	<i>Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen</i>	54
7.3.1.	Interne klachtenbehandeling	54
7.3.2.	De ombudsdienst van de Vlaamse advocatuur als gekwalficeerde (ADR) entiteit	54
	Beknopte biografie	57
	Het bestuur 2015-2016	59



1. Situering

1. “*In Belgium there’s the peculiarity that separate rules are enacted concerning contracts between consumers and practitioners of liberal professions.*” Zo werd het Belgisch dualisme tussen enerzijds de handelaar, die onderworpen wordt aan het handelsrecht en de daarop geënte economische regelgeving, en anderzijds de vrije beroepsbeoefenaar, die burgerlijke activiteiten stelt en aldus uitgesloten wordt van het klassieke handelsrecht, treffend samengevat in een Europees rechtsvergelijkend werk inzake consumentenbescherming¹. Inderdaad werd de economische regelgeving inzake marktpraktijken en consumentenbescherming tot voor kort aldus geconcipeerd dat deze *grosso modo* enkel gold voor de klassieke handelaar². De vrije beroepsbeoefenaar (en hiermee dus ook de advocaat) werd steevast uitgesloten van het personeel toepassingsgebied³. Ook heel wat andere wetgeving knoopt klassiek aan bij het handelaarsbegrip: zo kan enkel de handelaar failliet worden verklaard, toegelaten worden tot een gerechtelijke reorganisatie, is enkel die laatste principieel belast met een protestlast, geldt enkel ten aanzien van handelaars het vermoeden van hoofdelijkheid (i.t.t. het gemeenrechtelijk principe van schuldsplitsing – art. 1202 BW), geldt enkel ten aanzien van handelaars een soepeler regime inzake bewijs (art. 25 W.Kh.), etc.

Ondanks dit diepgewortelde dualisme, is al enkele decennia een verschuiving op gang, waarbij dit handelaarsbegrip verlaten wordt ten voordele van het ruimer concept ‘onderneming’ dat zich inmiddels ontwikkelde in het Europees recht, en dat tevens de vrije beroepsbeoefenaar omvat. Het (ruime) begrip vond (in navolging van het Europees mededingingsrecht) ingang in het Belgische mededingingsrecht, werd gehanteerd voor de hervorming van het handelsregister (de invoering van de Kruispuntbank Ondernemingen), heeft de regelgeving inzake marktpraktijken en consumentenbescherming beïnvloed, om finaal de hoeksteen te vormen van het Wetboek Economisch Recht (°2013)⁴.

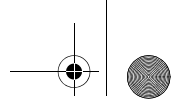
Het Wetboek Economisch Recht (hierna ook WER) beoogt de diverse economische regelgeving te codificeren en bestaat actueel uit achttien boekdelen. Niet enkel voormelde wettelijke regelingen (inzake mededinging, marktpraktijken en

¹ C. TWIGG-FLESNER, M. EBERS, H. SCHULTE-NÖLKE, *EC Consumer Law Compendium – Comparative Analysis*, Universität Bielefeld, 2007, 52, 341, 366.

² De wet van 14 juli 1971 betreffende de handelspraktijken, BS 30 juli 1971 (hierna: WHP), vervangen door de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, BS 29 augustus 1991, err. 10 oktober 1991 (hierna: WHPC), en ten slotte door de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, BS 12 april 2010 (hierna: WMPC).

³ De WHP nam expliciet de ‘handelaar’ als uitgangspunt wat in een rechtstreekse uitsluiting resulteerde. De WHPC hanteerde het begrip ‘verkoper’ dat in principe voldoende ruim was om ook de vrije beroepsbeoefenaar te omvatten. De uitsluiting van de vrije beroepsbeoefenaar was dan ook onrechtstreeks, en meerbepaald het gevolg van de reflexwerking van het begrip ‘dienst’. Dit begrip refereerde aan handelsdaden dan wel ambachtsactiviteiten, die door de vrije beroepsbeoefenaar in essentie niet geleverd worden. (Zie in dat verband bv. R. STEENNOT m.m.v. S. DEJONGHE, *Handboek Consumentenbescherming en Handelspraktijken*, Antwerpen, Intersentia, 2007, 477). De WMPC ten slotte, verwoordde een uitdrukkelijke uitsluiting van de vrije beroepsbeoefenaar.

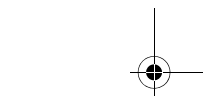
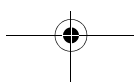
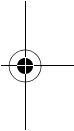
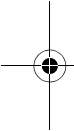
⁴ Wet van 28 februari 2013 tot invoering van het Wetboek van Economisch Recht, BS 29 maart 2013.



consumentenbescherming, vrijheid van vestiging, dienstverlening en algemene verplichtingen van de onderneming) komen hierin aan bod, maar ook aangelegenheden zoals intellectuele eigendom, recht van de elektronische economie, distributieovereenkomsten, financiële dienstverlening, etc. Vennootschapsrecht en insolventierecht worden voornamelijk in afzonderlijke wetgeving behandeld. Ook het verzekeringswezen komt (voorlopig) niet aan bod.

2. Met deze bijdrage wordt beoogd de concrete regelgeving toe te lichten die van belang is voor de advocaat die zich online wenst te profileren. Dit kan middels een puur virtueel uitstalraam (waarin zijn profiel en expertises statisch worden weergegeven), aan de hand van een dynamische website waarop afnemers bijvoorbeeld kunnen inschrijven op een nieuwsbrief, hetzij door bepaalde diensten ook effectief op afstand aan te bieden (bijvoorbeeld door het verschaffen van standaardadviezen, overeenkomsten). Deze laatste variant zal zich in de praktijk uiteraard het minst voordoen.

Alvorens in te gaan op de diverse verplichtingen die op de advocaat rusten, wordt kort stilgestaan bij zijn concrete kwalificatie als ‘onderneming’, alsook het onderscheid en de verhouding tussen de boeken VI en XIV van het Wetboek Economisch Recht. Deze boeken regelen allebei (op gelijkaardige wijze) de materie inzake marktpraktijken en consumentenbescherming en vinden naargelang de concrete activiteit van de advocaat toepassing.



2. Voorafgaand

2.1. De advocaat – Onderneming

3. De onderneming wordt in het Wetboek Economisch Recht omschreven als “*elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die op duurzame wijze een economisch doel nastreeft, alsmede zijn verenigingen*”⁵. De definitie is bijzonder ruim en werd overgenomen uit de opgeheven WMPC⁶. Het begrip geldt in principe doorheen het ganse Wetboek Economisch Recht.

4. De beoefenaars van vrije beroepen vallen eveneens onder het ondernemingsbegrip. Wat betreft advocaten, die als één van de traditionele vrije beroepen worden beschouwd, oordeelde het Europees Hof van Justitie daartoe reeds expliciet in 2002^{7,8}.

2.2. Marktpraktijken en Consumentenbescherming (Boek VI en XIV WER)

5. Zoals hoger aangegeven werd de economische regelgeving inzake marktpraktijken en consumentenbescherming tot voor kort aldus geconcipieerd dat deze *grosso modo* enkel gold voor de klassieke handelaar. De vrije beroepsbeoefenaar (en hiermee dus ook de advocaat) werd stevast uitgesloten van het personeel toepassingsgebied. Dit was een bewuste keuze van de wetgever. De vrijheid van de wetgever nam echter met de jaren af. Heel wat Europese richtlijnen, die in Belgisch recht dienden te worden omgezet, hebben de materie inzake marktpraktijken en consumentenbescherming in verregaande mate geharmoniseerd⁹. De tendens is bovendien dat deze richtlijnen steeds meer een regime van maximale harmonisatie voorstellen. Dit betekent in essentie dat de lidstaten in hun

⁵ Art. I.1. 1° WER.

⁶ *Parl.St.* Kamer 2012-13, 53, nr. 2836/001, 5-6.

⁷ HvJ 19 februari 2002, zaak C-309/99, *Wouters v. Nova*, <http://curia.europa.eu>, concl. P. Leger, *Act.fisc.* 2002 (weergave), afl. 8, 8, *Balans* 2002, weergave H. Lamon, afl. 448, 1, *JLMB* 2002, afl. 11, 444, *JT* 2002, afl. 6059, 463, *Journ.jur.* 2002 (weergave), afl. 9, 8, *Juristenkrant* 2003, weergave Y. Montagnie, afl. 72, 11, *Juristenkrant* 2002, weergave A. Van Den Bossche, afl. 45, 9, *RW* 2002-03, weergave Y. Montagnie, afl. 17, 674, *TBH* 2002, weergave S. De Keer, F. Tuytschaever, afl. 5, 403.

⁸ Het Hof van Justitie bevestigde ook zeer recent nog dat advocaten te beschouwen zijn als onderneming: HvJ 15 januari 2015, zaak C-537/13, *Birute Šiba v. Arunas Devenas*, *Juristenkrant* 2015, weergave H. Lamon, afl. 304, 7, <http://curia.europa.eu>, *JLMB* 2015, afl. 6, 254.

⁹ Richtlijn 85/577/EEG van de Raad van 20 december 1985 betreffende de bescherming van de consument bij buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten, *Pb.L.* 31 december 1985, afl. 372, 31; Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten, *Pb.L.* 21 april 1993, afl. 095, 29; Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 1997 betreffende de bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten, *Pb.L.* 4 juni 1997, afl. 144, 19; Richtlijn 98/6/EG van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 1998 betreffende de bescherming van de consument inzake de prijsaanduiding van aan de consument aangeboden producten, *Pb.L.* 18 maart 1998, afl. 080, 27; Richtlijn 98/27/EG van het Europees Parlement en de Raad van 19 mei 1998 betreffende het doen staken van inbreuken in het raam van de bescherming van de consumentenbelangen, *Pb.L.* 11 juni 1998, afl. 166, 51; Richtlijn 2006/114/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2006 inzake misleidende reclame en vergelijkende reclame, *Pb.L.* 27 december 2006, afl. 376, 21.

ationale wetgeving geen bepalingen mogen behouden of invoeren die afwijken van de bepalingen opgenomen in de richtlijn, ook niet zo deze een hoger niveau van consumentenbescherming waarborgen¹⁰. Zowel de Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken¹¹ als de Richtlijn Consumentenrechten¹² gaan uit van een regime van maximale harmonisatie.

Vermits de richtlijnen telkens uitgingen van een ruimer ondernemingsconcept (dat ook de vrije beroepsbeoefenaar omvat) diende de Belgische wetgever noodgedwongen te volgen. In plaats van de vrije beroepsbeoefenaar evenwel meteen op te nemen in het personele toepassingsgebied van de (algehele) regelgeving inzake marktpraktijken en consumentenbescherming, voorzag zij telkenmale in separate wetgeving voor wat betreft de geharmoniseerde aangelegenheden. Dit vertaalde zich achtereenvolgens in de wet van 21 oktober 1992 betreffende de misleidende reclame inzake vrije beroepen¹³, de wet van 3 april 1997 betreffende de oneerlijke bedingen in overeenkomsten gesloten tussen titularissen van vrije beroepen en hun cliënten¹⁴, en ten slotte de wet van 2 augustus 2002 betreffende de misleidende en vergelijkende reclame, de onrechtmatige bedingen en op afstand gesloten overeenkomsten inzake de vrije beroepen (die voormelde twee wetten hernam en aanvulde)¹⁵.

Dit bekritiseerde¹⁶ dualisme bereikte een orgelpunt toen het Grondwettelijk Hof de uitsluiting van de vrije beroepsbeoefenaar uit het toepassingsgebied van de WMPC tot driemaal toe strijdig bevond met het gelijkheidsbeginsel¹⁷. Ook het Europees Hof van Justitie heeft de uitsluiting van de vrije beroeps-

¹⁰ T. BAES, “Boek VI WER – Marktpraktijken en consumentenbescherming: streven naar een maximaal behoud van de WMPC”, *TBH* 2014/8, 764.

¹¹ Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt en tot wijziging van richtlijn 84/450/EEG van de Raad, richtlijnen 97/7/EG, 98/27/EG en 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad en van verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad (hierna: de Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken).

¹² Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van richtlijn 85/577/EEG en van richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad (hierna: de Richtlijn Consumentenrechten).

¹³ *BS* 17 november 1992.

¹⁴ *BS* 30 mei 1997.

¹⁵ *BS* 20 november 2002 (hierna: de Wet Vrije Beroepen).

¹⁶ Zie H. JACQUEMIN, “La loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur”, *JT* 2010, 551; J. STUYCK, “Les nouvelles définitions de la loi du 6 avril 2010 sur les pratiques du marché et la protection du consommateur, et leurs conséquences” in *La protection du consommateur après les lois du 6 avril 2010*, Limal, Anthemis, 2010, 23; F. GLANSDORFF, A. DE CALUWÉ, *Les professions libérales – Publicité, clauses abusives et contrats à distance*, Bruxelles, Larcier, 2012, 20.

¹⁷ Zie in dat verband de drie arresten van het Grondwettelijk Hof waarin de uitsluiting van de vrije beroepsbeoefenaar uit het toepassingsgebied van de WMPC ongrondwettelijk werd bevonden: GwH 6 april 2011, arrest nr. 55/2011, *Arr.GwH* 2011, 1135, *DCCR* 2011, 185, noot F. JUDO, J. STUYCK, *Juristenkrant* 2011, weergave M. Verhoeven, afl. 228, 1; *D&T* 2011, 460, noot N. MAES, *DAOR* 2011, 448, noot P. BRULEZ, *Ius & Actores* 2011, 85, *JLMB* 2011, 861, *Jaarboek Marktpraktijken* 2011, 600, *NJW* 2011, 298, noot R. STEENNOT, *NNK* 2011, afl. 4, 7, noot A. HALLEMANS, *RW* 2010-11, 1494, *RW* 2011-12, 903, noot D. MERTENS, *TBH* 2011, 722, *TBO* 2012, 16, noot D. MERTENS; GwH 15 december 2011, arrest nr. 192/2011, *Arr.GwH* 2011, 3249, *Ius & Actores* 2012, 37, *JLMB* 2012, 83, *Jaarboek Marktpraktijken* 2011, 609; GwH 9 juli 2013, arrest nr. 99/2013, *BS* 16 september 2013, 65570, *JLMB* 2013, 1919, noot M.R., *NJW* 2013, 793, noot R. STEENNOT, *RW* 2013-14, 781.

beoefenaar inmiddels strijdig bevonden met de Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken¹⁸.

6. Met ingang van 31 mei 2014 wordt de regelgeving inzake consumentenbescherming en marktpraktijken behandeld in het Wetboek Economisch Recht. Nog steeds hanteert de wetgever evenwel twee onderscheiden regelingen in enerzijds (het algemene) Boek VI Marktpraktijken en consumentenbescherming¹⁹ en anderzijds (het bijzondere) Boek XIV Marktpraktijken en consumentenbescherming betreffende beoefenaars van een vrij beroep²⁰.

Boek VI is in beginsel zonder meer van toepassing op de vrije beroepsbeoefenaar, en derhalve ook op de advocaat. Een uitsluiting, zoals die te lezen was in de voormalige WMPC, vinden we niet meer terug. Dit is ook niet meer dan logisch nu het Grondwettelijk Hof de uitsluiting ongrondwettelijk verklaarde.

De verhouding tussen de beide boeken wordt in dat opzicht niet langer geregeld in de algemene regelgeving (Boek VI), maar wel in Boek XIV zelf. In het bijzonder verduidelijkt artikel XIV.1, § 1, lid 2 Wetboek Economisch Recht: “Dit boek [Boek XIV] is van toepassing op de beoefenaars van een vrij beroep voor de intellectuele prestaties kenmerkend voor deze beroepen die zij leveren.” Met andere woorden, voor zover de beoefenaars van een vrij beroep activiteiten uitoefenen die niet specifiek vallen onder hun beroepen, zijn zij onderworpen aan de bepalingen van Boek VI. Een cumulatieve toepassing van de beide boeken is uitgesloten²¹. Boek XIV geldt in dat opzicht als *lex specialis* ten aanzien van Boek VI dat als *lex generalis* te beschouwen is²².

De parlementaire werkzaamheden geven een aantal voorbeelden en stellen dat onder meer sprake is van kenmerkende prestaties (en derhalve de toepasbaarheid van Boek XIV) voor de advocaat die de taken uitvoert in verband met het in rechte optreden ter verdediging van zijn cliënt. Wanneer de advocaat daarentegen de functie van syndicus van een vereniging van mede-eigenaars uitoefent, is volgens de parlementaire voorbereidingen geen sprake van kenmerkende prestaties²³. Voor deze prestaties zal de advocaat derhalve in principe onderhevig zijn aan de bepalingen van Boek VI.

¹⁸ HvJ 10 juli 2014, zaak C-421/12, *Commissie v. België*, *Juristenkrant* 2014, weergave T. De Clerck, E. Enkels, afl. 293, 3, <http://curia.europa.eu>, concl. P. Cruz Villalon, *JDE* 2014 (samenvatting), afl. 211, 307, *TBH* 2014, samenvatting G. Sorreaux, afl. 7, 712.

¹⁹ Wet van 21 december 2013 houdende invoeging van Boek VI “Marktpraktijken en consumentenbescherming” in het Wetboek van Economisch Recht en houdende invoeging van de definities eigen aan Boek VI, en van de rechtshandhabingsbepalingen eigen aan Boek VI, in de Boeken I en XV van het Wetboek van Economisch Recht, *BS* 30 december 2013, err. *BS* 18 maart 2014, err. *BS* 24 maart 2014, err. *BS* 16 februari 2015.

²⁰ Wet van 15 mei 2014 houdende invoeging van Boek XIV “Marktpraktijken en consumentenbescherming betreffende de beoefenaars van een vrij beroep” in het Wetboek van Economisch Recht en houdende invoeging van de definities eigen aan Boek XIV en van de rechtshandhabingsbepalingen eigen aan Boek XIV, in de Boeken I en XV van het Wetboek van Economisch Recht, *BS* 30 mei 2014, err. *BS* 30 september 2014.

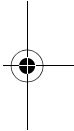
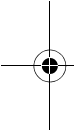
²¹ *Parl.St.* Kamer 2013-14, 53, nr. 3423/001, 20.

²² T. BAES, “Boek VI WER – Marktpraktijken en consumentenbescherming: streven naar een maximaal behoud van de WMPC”, *TBH* 2014/8, 771.

²³ *Parl.St.* Kamer 2013-14, 53, nr. 3423/001, 19-20.



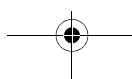
Voor een aantal regelingen opgenomen in Boek XIV wordt bovendien in een uitdrukkelijke uitsluiting voorzien voor wat betreft notarissen en gerechtsdeurwaarders die optreden in hun hoedanigheid van openbaar ambtenaar alsook voor wat betreft advocaten die juridische bijstand leveren in de zin van Boek III*bis* van het Gerechtelijk Wetboek (juridische eerste- en tweedelijnsbijstand). Het gaat meerbepaald om de algemene verplichting tot informatie aan de consument²⁴, de regeling aangaande de overeenkomsten op afstand²⁵ en de regeling aangaande de buiten de gebruikelijke plaats van beroepsuitoefening gesloten overeenkomsten²⁶. De uitsluiting is evenwel relatief. Vermits notarissen, gerechtsdeurwaarders en advocaten hoe dan ook kwalificeren als onderneming, zullen ze, zodra uitgesloten van de regeling in Boek XIV, hoe dan ook gevat worden door de algemene (corresponderende) regeling uit Boek VI.



²⁴ Art. XIV.2-3 WER.

²⁵ Art. XIV.26-37 WER.

²⁶ Art. XIV.38-47 WER.



3. Betreden van de markt

3.1. Vrijheid van vestiging, dienstverlening en algemene verplichtingen van de onderneming (Boek III WER)

7. De Dienstenwet van 26 maart 2010²⁷ en de Dienstenwet van 26 maart 2010 betreffende bepaalde juridische aspecten bedoeld in artikel 77 van de Grondwet²⁸ bevatten diverse informatieverplichtingen waaraan elke onderneming, en derhalve ook de advocaat, moet voldoen, alsook het sanctieapparaat zo deze informatieverplichtingen worden miskend.

De wet van 17 juli 2013 houdende invoeging van Boek III “Vrijheid van vestiging, dienstverlening en algemene verplichtingen van de ondernemingen”, in het Wetboek van Economisch Recht en houdende invoeging van de definities eigen aan Boek III en van de rechtshandhabingsbepalingen eigen aan Boek III, in Boeken I en XV van het Wetboek van Economisch Recht²⁹, heeft de bepalingen van de Dienstenwet grotendeels geïncorporeerd in het Wetboek Economisch Recht.

3.1.1. Informatieverplichtingen

8. Onverminderd bijzondere wettelijke en reglementaire verplichtingen³⁰, dient elke onderneming conform artikel III.74 § 1 Wetboek Economisch Recht volgende gegevens ter beschikking te stellen:

- haar naam of haar maatschappelijke benaming;
- haar rechtsvorm;
- het geografisch adres waar de onderneming is gevestigd;
- haar adresgegevens, met inbegrip van haar eventueel e-mailadres, die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie met haar mogelijk maken;
- het ondernemingsnummer;
- haar maatschappelijke zetel;
- wanneer voor de activiteit een vergunningstelsel geldt, een vergunnings- of aangifteplicht, in overeenstemming met artikel 17 van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, de adresgegevens van de bevoegde autoriteit of het ondernemingsloket;
- wat betreft de gereglementeerde beroepen:

²⁷ BS 30 april 2010, err. BS 1 december 2011.

²⁸ BS 30 april 2010.

²⁹ BS 14 augustus 2013.

³⁰ Cf. art. III.79 WER: “De bepalingen van deze afdeling doen geen afbreuk aan de bijkomende informatieverplichtingen die van toepassing zijn op ondernemingen die in België hun vestiging hebben.”.

- de handelsvereniging of beroepsorganisatie waarbij de onderneming is ingeschreven;
- de beroepstitel en de lidstaat waar die is verleend;
- de algemene voorwaarden en de bepalingen die de onderneming in voorkomend geval hanteert alsmede de talen waarin deze algemene voorwaarden en bepalingen kunnen worden geraadpleegd;
- het eventuele bestaan van door de onderneming gehanteerde contractbepalingen betreffende het op de overeenkomst toepasselijke recht of betreffende de bevoegde rechter;
- het eventuele bestaan van een niet bij wet voorgeschreven garantie na verkoop;
- de prijs van de dienst wanneer de onderneming de prijs van een bepaalde soort dienst vooraf heeft vastgesteld;
- de belangrijkste kenmerken van de ondernemingsactiviteit. Wanneer de ondernemingen in een informatiedocument hun ondernemingsactiviteiten in detail beschrijven, dienen zij hierin informatie op te nemen over hun multidisciplinaire activiteiten en partnerschappen die rechtstreeks verband houden met de betrokken ondernemingsactiviteiten en over de maatregelen genomen ter voorkoming van belangenconflicten³¹;
- de in artikel III.6 Wetboek Economisch Recht³² bedoelde verzekering of waarborgen, met name de adresgegevens van de verzekeraar of de borg en de geografische dekking.

De onderneming dient de gegevens op eigen initiatief:

- te verstrekken aan de afnemer; of
- voor de afnemer gemakkelijk toegankelijk te maken op de plaats waar de ondernemingsactiviteit wordt verricht of de overeenkomst wordt gesloten; of
- voor de afnemer gemakkelijk toegankelijk te maken op een door de onderneming meegedeeld elektronisch adres; of
- op te nemen in elk door de onderneming verstrekt informatiedocument waarin haar activiteiten in detail worden beschreven³³.

9. Op verzoek van de afnemer, dient de onderneming voorts volgende aanvullende informatie te verstrekken:

- wanneer de onderneming de prijs van een bepaald soort goed of dienst niet vooraf heeft vastgesteld, de prijs van het goed of de dienst of, indien de

³¹ Art. III.74, § 2 WER.

³² “Wanneer een dienstverrichter zich in België vestigt, mag geen beroepsaansprakelijkheidsverzekering of waarborg geëist worden indien de dienstverrichter in een andere lidstaat waar hij een vestiging heeft, al gedekt is door een waarborg die gelijkwaardig is of die, met betrekking tot het doel en de dekking die hij biedt wat het verzekerde risico, de verzekerde som, de maximale waarborg en de mogelijke uitzonderingen van de dekking betreft, in wezen vergelijkbaar is. Indien de waarborg slechts ten dele gelijkwaardig is, zal voor de nog niet gedekte elementen een aanvullende waarborg geëist worden. Wanneer een beroepsaansprakelijkheidsverzekering of een andere vorm van waarborg opgelegd wordt aan een dienstverrichter gevestigd in België, worden attesten betreffende de dekking, afgegeven door een in een andere lidstaat gevestigde kredietinstelling of verzekeraar, als bewijsmiddel toegelaten.” (art. III.6 WER).

³³ Art. III.75 WER.

precieze prijs niet kan worden gegeven, de manier waarop de prijs wordt berekend, zodat de afnemer de prijs kan controleren, of een voldoende gedetailleerde kostenraming;

- voor gereguleerde beroepen, een verwijzing naar de geldende beroepsregels en de wijze waarop hierin inzage kan worden verkregen;
- informatie over haar multidisciplinaire activiteiten en partnerschappen die rechtstreeks verband houden met het betrokken goed of de betrokken dienst, en over de maatregelen genomen ter voorkoming van belangenconflicten;
- de gedragscodes die op de onderneming van toepassing zijn alsmede het adres waar zij elektronisch kunnen worden geraadpleegd en de beschikbare talen waarin deze codes kunnen worden geraadpleegd;
- de vorige versies, die van toepassing waren op het ogenblik van de ondertekening van de overeenkomst, met de van toepassing zijnde begin- en einddatum, van de algemene voorwaarden en de bepalingen die de onderneming in voorkomend geval hanteert alsmede de talen waarin deze algemene voorwaarden en bepalingen kunnen worden geraadpleegd³⁴.

3.1.2. *Wijze en ogenblik van mededeling – bewijslast – sancties*

10. De informatie bedoeld in de artikelen III.74 en III.76 Wetboek Economisch Recht dient helder, ondubbelzinnig en tijdig, voor de sluiting van enige overeenkomst of, indien er geen schriftelijke overeenkomst is, voor de levering van de goederen of verrichting van de dienst, meegedeeld of beschikbaar te worden gesteld³⁵.

De bewijslast dat voldaan is aan de informatieverplichtingen, alsook het feit dat de verstrekte informatie juist is, rust op de onderneming³⁶.

11. De wetgever voorziet geen burgerrechtelijke sancties in geval van miskenning van voormelde informatieverplichtingen. Niet mededeling wordt in het bijzonder niet gesanctioneerd met de nietigheid van de overeenkomst en heeft derhalve in principe geen invloed op de geldigheid van de overeenkomst tussen de onderneming en de afnemer. Dit neemt niet weg dat in voorkomend geval wel de gemeenrechtelijke sancties (precontractuele aansprakelijkheid, nietigheid van de overeenkomst als gevolg van wilsgebreken) toepassing kunnen vinden³⁷.

Miskening van de informatieverplichtingen wordt strafrechtelijk gesanctioneerd met een geldboete van 26 tot 10.000 EUR^{38,39}.

³⁴ Art. III.76 WER.

³⁵ Art. III.77 WER.

³⁶ Art. III.78 WER.

³⁷ L. BALLON, "Boek III. Vrijheid van vestiging, dienstverlening en algemene verplichtingen van de ondernemingen" in B. KEIRSILCK en E. TERRYIN (eds.), *Het Wetboek van Economisch Recht: van nu en straks?*, Antwerpen, Intersentia, 2014, 98.

³⁸ Art. XV.70 *juncto* XV.77, 7° WER.

³⁹ Te verhogen met de opdecimen (actueel te vermenigvuldigen met een factor 6).

3.1.3. *Praktische leidraad OVB*

12. De Orde van Vlaamse Balies ontwikkelde naar aanleiding van de invoering van de Dienstenwet een praktische leidraad om aan de bepalingen van de wet te voldoen.

Op de website van de Orde van Vlaamse Balies wordt een blanco model alsook een ingevuld voorbeeld ter beschikking gesteld⁴⁰.

3.2. Reclame en informatieverplichtingen

3.2.1. *Marktpraktijken en Consumentenbescherming (Boeken VI en XIV WER)*

13. In de zin van Boeken VI en XIV Marktpraktijken en Consumentenbescherming wordt onder reclame begrepen “*iedere mededeling die rechtstreeks of onrechtstreeks ten doel heeft de verkoop van producten te bevorderen, ongeacht de plaats of de aangewende communicatiemiddelen*”⁴¹. Het betreft een ruim concept dat bijvoorbeeld de website van de advocaat omvat. Ook het gebruik van metatags en (in sommige gevallen) gesponsorde koppelingen wordt als reclame beschouwd.

14. Vergelijkende reclame, zijnde “*elke vorm van reclame waarbij een concurrent dan wel door een concurrent aangeboden goederen of diensten uitdrukkelijk of impliciet worden genoemd*”⁴², wordt onder bepaalde voorwaarden toegestaan⁴³.

Misleidende reclame alsook een aantal ander vormen van reclame zijn verboden⁴⁴.

Ten aanzien van consumenten gelden ten slotte specifieke bepalingen die de wijze waarop de onderneming reclame kan voeren, beïnvloedt⁴⁵.

3.2.2. *Recht van de elektronische economie (Boek XII WER)*

15. Boek XII Recht van de elektronische economie, en meerbepaald titel 1 van het boek (dat voorlopig de enige titel betreft) reglementeert de zgn. “*diensten van de informatiemaatschappij*”⁴⁶.

⁴⁰ Actueel te consulteren op: www.advocaat.be/Page.aspx?genericid=68.

⁴¹ Art. I.8, 13° en art. I.8 (*bis*), 11° WER.

⁴² Art. I.8, 14° en art. I.8 (*bis*), 12° WER.

⁴³ Cf. art. VI.17 en art. XIV.9 WER.

⁴⁴ Art. VI.17, § 1, 1°, VI.105-106, en XIV.9, § 1, 1°, XIV.72-73 WER.

⁴⁵ De bepalingen inzake oneerlijke beroeps/marktpraktijken jegens consumenten: art. VI.92 t/m VI.103, en art. XIV.59 t/m XIV.70 WER.

⁴⁶ Het boek herneemt de wet van 11 maart 2003 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij, BS 17 maart 2003, en de wet van 11 maart 2003 betreffende bepaalde juridische aspecten van de informatiemaatschappij als bedoeld in art. 77 GW, BS 17 maart 2003.

Het betreft elke dienst die gewoonlijk tegen vergoeding geschiedt, langs elektronische weg⁴⁷ op afstand⁴⁸ en op individueel verzoek⁴⁹ van een afnemer van de dienst⁵⁰.

Het begrip is ruim te interpreteren: er is sprake van een dienst van de informatiemaatschappij zodra de dienstverlener in contact treedt met potentiële afnemers van zijn diensten. Dit is steeds het geval zo de dienstverlener een website uitbaat, ook al betreft dit een puur statische website die niets meer biedt dan een virtueel uitstalraam⁵¹.

De ‘afnemer van de dienst’ betreft “*iedere natuurlijke of rechtspersoon die, al dan niet voor beroepsdoeleinden, gebruikmaakt van een dienst van de informatiemaatschappij, in het bijzonder om informatie te verkrijgen of toegankelijk te maken*”⁵². Het begrip is bijzonder ruim en omvat professionelen, handelaars en consumenten⁵³.

De “dienstverlener van de informatiemaatschappij” betreft ten slotte “*elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die een dienst van de informatiemaatschappij levert*”⁵⁴. Ook vrije beroepsbeoefenaars (met inbegrip van advocaten) vallen hieronder⁵⁵. De klassieke website van de advocaat, waarop deze zijn of haar profiel en diensten beschrijft, dient met andere woorden evenzeer te voldoen aan de (informatie)verplichtingen opgenomen in dit boekdeel.

3.2.2.1. Informatieverplichtingen

Volgens artikel XII.6, § 1 van het Wetboek Economisch Recht dient elke dienstverlener van de informatiemaatschappij er voor te zorgen dat de afnemers van de dienst en de bevoegde autoriteiten gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegang krijgen tenminste tot de volgende informatie:

- zijn naam⁵⁶ of handelsnaam⁵⁷;

⁴⁷ De dienst moet verzonden en ontvangen worden via elektronische apparatuur voor verwerking (met inbegrip van digitale compressie) en de opslag van gegevens, en geheel via draden, radio, optische middelen of andere elektromagnetische middelen worden verzonden, doorgeleid en ontvangen. Diensten die verstrekt worden via telefoon of fax kunnen derhalve niet als een dienst van de informatiemaatschappij worden beschouwd (R. STEENNOT m.m.v. S. DEJONGHE, *Handboek consumentenbescherming en handelspraktijken*, Antwerpen, Intersentia, 2007, 620; B.J. DRIJBER, “De Richtlijn elektronische handel op de snijtafel”, *SEW* 2001, 124-125).

⁴⁸ Partijen mogen zich niet in elkaars fysieke aanwezigheid bevinden.

⁴⁹ Er dient sprake te zijn van een zgn. ‘point-to-point’ dienst (V. DE SCHRYVER, “Enige vragen bij de Richtlijn Elektronische Handel – Het geval van de verhandeling van rechten van deelneming in een beleggingsinstelling”, *Bank Fin.R.* 2002, 67; *Parl.St.* Kamer, 50, nr. 2100/001, 16; R. STEENNOT m.m.v. S. DEJONGHE, *Handboek consumentenbescherming en handelspraktijken*, Antwerpen, Intersentia, 2007, 620).

⁵⁰ Art. I.18, 1° WER.

⁵¹ G. SOMERS, “Art. XII.6-X.II.11 WER” in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl., 139.

⁵² Art. I.18, 5° WER.

⁵³ R. STEENNOT m.m.v. S. DEJONGHE, *Handboek consumentenbescherming en handelspraktijken*, Antwerpen, Intersentia, 2007, 625.

⁵⁴ Art. I.18, 3° WER.

⁵⁵ *Parl.St.* Kamer 2002-03, 50, nr. 2100/001, 5596, 17.

⁵⁶ Eigennaam of vennootschapsnaam.

⁵⁷ Beschikt de onderneming over meerdere handelsnamen, dan zal de onderneming in principe enkel de voor de online activiteit relevante handelsnaam bekend moeten maken: G. SOMERS, “Art. XII.6-X.II.11 WER” in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl., 140.

- het geografische adres waar de dienstverlener is gevestigd⁵⁸;
- nadere gegevens die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie met hem mogelijk maken, met inbegrip van zijn elektronisch postadres⁵⁹;
- desgevallend 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 waarbij de dienstverlener is ingeschreven;
 - de beroepstitel en de staat waar die is toegekend;
 - een verwijzing naar de van toepassing zijnde beroepsregels en de wijze van toegang ertoe.

Zo dienen de advocaten te verwijzen naar het lidmaatschap van de orde, de officiële beroepstitel die ze mogen dragen en de deontologische regels waar ze onder vallen. In de praktijk kan dit gebeuren door een duidelijke link met begeleidende tekst naar de site van de beroepsorde, waarop de toegang tot het beroep en de toepasselijke deontologie worden toegelicht⁶⁰;

- het btw-identificatienummer dat de letters BE bevat, wanneer de dienstverlener een aan de belasting over de toegevoegde waarde onderworpen activiteit uitoefent;
- de gedragscodes die hij desgevallend heeft onderschreven, alsook de informatie over de manier waarop die codes langs elektronische weg kunnen worden geraadpleegd.

Artikel XII.10, lid 1 Wetboek Economisch Recht laat de mogelijkheid aan partijen die niet als consument handelen, met andere woorden professionele handelaars, bij overeenkomst af te wijken van deze concrete informatieverplichting.

De informatieverplichting geldt evenmin zo de finale overeenkomst uitsluitend via elektronische post⁶¹ tot stand is gekomen⁶². Verlopen een of meerdere stappen toch via internet, dan vindt de informatieverplichting onverkort toepassing⁶³.

⁵⁸ Het betreft het centrum van de activiteiten van de onderneming, waar de dienstverlener duurzaam gevestigd is (R. STEENNOT m.m.v. S. DEJONGHE, *Handboek consumentenbescherming en handelspraktijken*, Antwerpen, Intersentia, 2007, 625). De plaats waar zich de onderliggende technologie of server bevindt, is niet relevant. Zie G. SOMERS, “Art. XII.6-X.II.11 WER” in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl., 140-141.

⁵⁹ Naast het e-mailadres moet worden gedacht aan een vast of mobiel telefoonnummer en/of een faxnummer van de dienstverlener. Een contactformulier is volgens Somers niet voldoende: G. SOMERS, “Art. XII.6-X.II.11 WER” in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl., 141.

⁶⁰ G. SOMERS, “Art. XII.6-X.II.11 WER” in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl., 143.

⁶¹ Wat hieronder wordt begrepen: zie verder.

⁶² Art. XII.10, lid 2 WER.

⁶³ *Parl.St.* Kamer 2002-03, 50, nr. 2100/001, 5596, 35.

16. De afnemers van de diensten moeten *gemakkelijk, rechtstreeks en permanent* toegang tot de informatie hebben⁶⁴.

De parlementaire werkzaamheden verduidelijken dat een icoon of logo met een hyperlink die zichtbaar is op alle bladzijden van de site en verwijst naar aan bladzijde met die informatie, volstaat. Aan de eis van toegankelijkheid is niet voldaan zo de informatie pas kan worden gevonden na langdurig zoeken in verschillende rubrieken. Een verwijzing naar de informatie enkel en alleen op de homepage zal evenmin volstaan gelet op het gevaar voor *deep linking*^{65,66}.

De verwijzing naar een achterliggende webpagina volstaat bovendien slechts voor zover de websitehouder via technische ingrepen kan garanderen dat hij de inhoud van de informatie niet op een later tijdstip kan wijzigen en dat de informatie behouden blijft⁶⁷. Ook moet duidelijk blijken waarnaar de link leidt, namelijk de vereiste informatie voor de consument. Somers verwijst in dat verband naar Duitse rechtspraak waarin werd beslist dat informatieplichten ten aanzien van consumenten op een website onvoldoende worden nageleefd zo de dienstverlener zich beperkt tot een link onderaan met het opschrift ‘verplichte vermeldingen’⁶⁸.

17. Niet naleving van de informatieverplichtingen wordt gesanctioneerd met een geldboete van 26 tot 10.000 EUR⁶⁹. In geval van kwade trouw loopt de boete op tot 50.000 EUR^{70,71}.

Ten aanzien van consumenten bepaalt het Wetboek Economisch Recht uitdrukkelijk dat de bewijslast dat voldaan is aan voormelde informatieverplichting rust op de dienstverlener⁷².

3.2.2.2. Reclame en elektronische post

18. Boek XII van het Wetboek Economisch Recht regelt zowel reclame als elektronische post.

De bepalingen dienen hoe dan ook samen gelezen te worden met de deontologische bepalingen inzake publiciteit die van toepassing zijn op de advocaat (waarover verder meer), alsook de relevante bepalingen uit de Boeken VI en XIV

⁶⁴ Art. XII.6 WER.

⁶⁵ Het betreft de situatie waarbij een internaut via externe links of door het gebruik van zoekmachines rechtstreeks terecht komt op een subpagina van de website. Aldus kan de internaut de homepage ontwijken en desgevallend argumenteren nooit kennis te hebben genomen van de verwijzingen aldaar.

⁶⁶ *Parl.St.* Kamer 2002-03, 50, nr. 2100/001, 5596, 31; P. VAN DE VELDE, “Elektronische Handel – Online Contracten” in *Praktijkboek Recht en Internet*, Brugge, Vanden Broele, 2007, 26.

⁶⁷ G. SOMERS, “Art. XII.6-X.II.11 WER” in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl., 146.

⁶⁸ OLG Köln 18 september 2009, 6 U 49/09, te consulteren via *dejure.org*; G. SOMERS, “Art. XII.6-X.II.11 WER” in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl., 146.

⁶⁹ Art. XV.119 WER.

⁷⁰ Art. XV.121 WER.

⁷¹ Voor de straffen zie art. XV.70 WER. De bedragen zijn telkens te verhogen met de opdecimen (actueel te vermenigvuldigen met een factor 6).

⁷² Art. XII.11 WER.

(zoals hoger toegelicht). Voor wat betreft elektronische post dient tevens gewezen te worden op de (gelijklopende) artikelen uit Boeken VI en XIV aangaande de zgn. ‘ongewenste communicaties’^{73,74}.

19. Conform artikel XII.12 van het Wetboek Economisch Recht dient de reclame die deel uitmaakt van een dienst van de informatiemaatschappij, of een dergelijke dienst vormt, aan de volgende voorwaarden te voldoen:

- onmiddellijk na de ontvangst ervan is de reclame, vanwege de globale indruk, met inbegrip van de presentatie, duidelijk als zodanig herkenbaar. Indien dit niet het geval is draagt zij leesbaar, goed zichtbaar en ondubbelzinnig de vermelding ‘reclame’;
- de natuurlijke of rechtspersoon voor wiens rekening de reclame geschiedt, is duidelijk te identificeren;
- verkoopbevorderende aanbiedingen, zoals aankondigingen van prijsverminderingen en eraan verbonden aanbiedingen, zijn duidelijk als zodanig herkenbaar en de voorwaarden om van deze aanbiedingen gebruik te kunnen maken, zijn gemakkelijk te vervullen en worden duidelijk en ondubbelzinnig aangeduid;
- verkoopbevorderende wedstrijden of spelen zijn duidelijk als zodanig herkenbaar en de deelnemingsvoorwaarden zijn gemakkelijk te vervullen en worden duidelijk en ondubbelzinnig aangeduid.

Inbreuken worden gesanctioneerd met een geldboete van 26 tot 10.000 EUR⁷⁵. In geval van kwade trouw loopt de boete op tot 50.000 EUR^{76,77}.

20. Voorts is het gebruik van elektronische post voor reclame in principe verboden zonder de voorafgaande, vrije, specifieke en geïnformeerde toestemming van de geadresseerde van de boodschappen⁷⁸. De bewijslast dat deze toestemming werd bekomen, ligt bij de dienstverlener⁷⁹.

De dienstverlener wordt er evenwel van vrijgesteld de voorafgaande toestemming te vragen om reclame per elektronische post te ontvangen bij zijn klanten, natuurlijke of rechtspersonen, indien aan elk van volgende voorwaarden is voldaan⁸⁰:

- hij heeft rechtstreeks hun elektronische contactgegevens verkregen in het kader van de verkoop van een product of een dienst, mits de wettelijke en

⁷³ M.b.t. het gebruik van geautomatiseerde oproepsystemen zonder menselijke tussenkomst en het gebruik van faxen met het oog op direct marketing, en de “bel-me-niet-meer-lijst” (aldus T. BAES, “Boek VI WER – Marktpraktijken en consumentenbescherming: streven naar een maximaal behoud van de WMPC”, *TBH* 2014/8, 799).

⁷⁴ Art. VI.110 e.v. en art. XIV.77 e.v. WER.

⁷⁵ Art. XV.119 WER.

⁷⁶ Art. XV.121 WER.

⁷⁷ Voor de straffen zie art. XV.70 WER. De bedragen zijn telkens te verhogen met de opdecimen (actueel te vermenigvuldigen met een factor 6).

⁷⁸ Art. XII.13, § 1 WER.

⁷⁹ Art. XII.13, § 4 WER.

⁸⁰ Art. 1 KB 4 april 2003 tot reglementering van het verzenden van reclame per elektronische post.

reglementaire voorwaarden betreffende de bescherming van de private levenssfeer nageleefd zijn;

- hij gebruikt de beschouwde elektronische contactgegevens uitsluitend voor gelijkaardige producten of diensten die hijzelf levert;
- hij geeft aan de klanten, op het ogenblik waarop hun elektronische contactgegevens worden verzameld, de mogelijkheid om zich kosteloos en op gemakkelijke wijze tegen de uitbating te verzetten.

Elektronische post aan rechtspersonen is hoe dan ook toegestaan zonder voorafgaande toestemming voor zover de elektronische contactgegevens die de dienstverlener met dat doel gebruikt onpersoonlijk zijn⁸¹.

Bij het versturen van reclame per elektronische post dient de dienstverlener duidelijke en begrijpelijke informatie te verschaffen over het recht zich te verzetten tegen het ontvangen, in de toekomst, van reclame. De dienstverlener dient tevens een geschikt middel aan te duiden en ter beschikking te stellen om dit recht langs elektronische weg efficiënt uit te oefenen⁸². Zonder kosten en zonder een reden op te geven, kan de bestemming zijn wil kenbaar maken om van de dienstverlener geen reclame per elektronische post meer te ontvangen. De dienstverlener is er in dat geval toe verplicht⁸³:

- binnen een redelijke termijn per elektronische post een ontvangstbewijs te geven dat aan de betrokken persoon de registratie van zijn aanvraag bevestigt;
- binnen een redelijke termijn de nodige maatregelen te nemen om de wil van deze persoon na te leven;
- lijsten bij te werken met personen die hun wil kenbaar gemaakt hebben om van hem geen reclame per elektronische post te ontvangen.

Bij het versturen van reclame per elektronische post is het ten slotte verboden om het elektronisch adres of de identiteit van een derde te gebruiken, informatie te vervalsen of te verbergen die het mogelijk maakt de oorsprong van de boodschap van de elektronische post of de weg waarlangs hij overgebracht werd te herkennen, of de bestemming van de boodschappen aan te moedigen om websites te bezoeken die reclame voeren met miskenning van artikel XII.12 van het Wetboek Economisch Recht (zoals hoger uiteengezet).

Het per elektronische post versturen van reclame met miskenning van voormelde voorschriften (art. XII.13 van het Wetboek Economisch Recht) wordt gesanctioneerd met een geldboete van 26 tot 25.000 EUR⁸⁴. In geval van kwade trouw loopt de boete op tot 50.000 EUR^{85,86}.

⁸¹ Art. 1 KB 4 april 2003 tot reglementering van het verzenden van reclame per elektronische post.

⁸² Art. XII.13, § 2 WER.

⁸³ Art. 1 KB 4 april 2003 tot reglementering van het verzenden van reclame per elektronische post.

⁸⁴ Art. XV.120 WER.

⁸⁵ Art. XV.121 WER.

⁸⁶ Voor de straffen zie art. XV.70 WER. De bedragen zijn telkens te verhogen met de opdecimen (actueel te vermenigvuldigen met een factor 6).

3.2.3. *Codex Deontologie*

21. De regelingen dienen voor wat betreft de advocaat hoe dan ook samen gelezen te worden met de deontologische regelen die de Codex Deontologie voor Advocaten⁸⁷ vooropstelt. Het betreft in het bijzonder Afdeling III.1.7. ‘Publiciteit’ en afdeling X.2.6 ‘Persoonlijke publiciteit’ van de Codex Deontologie voor Advocaten.

Deontologisch wordt publiciteit toegelaten mits inachtneming van een aantal (voor de hand liggende) restricties. Zo dient de publiciteit accuraat te zijn en mag deze niet conflicteren met het beroepsgeheim en de overige kernvoorwaarden van het beroep van advocaat. Daarnaast wordt uitdrukkelijk verboden: misleidende reclame, publiciteit die beoogt om cliënteel in een concreet dossier af te werven, reclame die een gepersonaliseerd dienstenaanbod omvat, het vermelden van deskundigheid zonder deze aannemelijk te maken aan de hand van kennis of ervaring, het aanhalen van resultaten, omzet of succespercentages, het verwijzen naar behandelde dossiers of de identiteit van cliënteel (tenzij dat cliënteel hiermee akkoord gaat) en het vermelden van gewezen of actuele rechterlijke ambten en/of politieke mandaten (met uitzondering van de vermelding van deze ambten/mandaten in het curriculum vitae). Tevens gaat de Codex Deontologie voor Advocaten nader in op de aanduiding van tarieven en kosten. Publiciteit in dat verband dient duidelijk en ondubbelzinnig te zijn (de cliënt dient in staat te zijn het globale kostenplaatje te vatten) en de advocaat is er ten volle door gebonden. Het louter vermelden van basis- of minimumprijzen wordt uitdrukkelijk verboden.

3.2.4. *Metatags en gesponsorde koppelingen*

22. Bij het concipiëren van een website zal de online onderneming er doorgaans aandacht voor hebben dat haar website zo hoog mogelijk voorkomt in de resultaten van zoekmachines. Er zijn enerzijds de natuurlijke resultaten, die in de hand gewerkt worden door organische *search engine optimization*, anderzijds zijn er gesponsorde koppelingen die op basis van de trefwoorden die de adverteerder tegen betaling opgeeft, voorkomen in de zijbalk of boven de natuurlijke zoekresultaten, meestal in een gekleurd veld (bv. Google AdWords).

Metatags zijn kernwoorden die als beschrijving van een webpagina geïmplementeerd worden in de programmeertaal (bv. HTML) van de website. Zoekmachines detecteren deze metatags en bepalen (mede) op basis hiervan of een website relevante informatie bevat, rekening houdend met de zoekterm die door de gebruiker werd opgegeven⁸⁸.

⁸⁷ Die in werking trad op 1 januari 2015.

⁸⁸ P. VAN EECKE en A. DIERICK, “Het gebruik van domeinnamen en metatags als reclame – De Belgische rechtspraktijk getoetst na BEST v. Visys”, *TBH* 2014/5, 493.

23. Het Europees Hof oordeelde in haar arrest van 11 juli 2013 dat het gebruik van metatags reclame uitmaakt⁸⁹.

Gebruikt de adverteerder in een of meerdere metatags de naam van producten en diensten of de handelsnaam van een concurrerende onderneming, dan zal de internetgebruiker in het zoekresultaat niet alleen een link vinden naar de oorspronkelijk ingebrachte producten en diensten of handelsnaam, maar tevens een link naar de concurrerende onderneming. Het hof oordeelt dat een internetgebruiker die de naam van een product of een onderneming in een zoekmachine invoert, meestal informatie wil vinden over dat product of die onderneming. Wanneer vervolgens in de lijst van de bekomen zoekresultaten links worden weergegeven naar een website van een concurrent, dan kan de internetgebruiker deze links mogelijk als alternatief zien voor de door hem ingegeven product- of handelsnamen zien. Dat is des te meer het geval wanneer de links naar de website van de concurrent van die onderneming zich tussen de eerste zoekresultaten bevinden, naast die van de betrokken onderneming, of wanneer de concurrent een domeinnaam gebruikt die naar de handelsnaam van die onderneming of naar de naam van een van haar producten verwijst. Het is daarbij irrelevant dat de metatags onzichtbaar blijven voor de internetgebruiker en zij niet rechtstreeks voor hem maar wel voor de zoekmachine bestemd zijn. Reclame omvat, aldus het hof, elke mededeling, en derhalve ook vormen van indirecte communicatie, *a fortiori* wanneer deze het economische gedrag van de consument kunnen beïnvloeden en aldus een ongunstige weerslag kunnen hebben voor de concurrent naar wiens naam of producten de metatags verwijzen.

Het arrest van het Hof van Justitie heeft tot gevolg dat het gebruik van de metatags getoetst dient te worden aan voormelde regelingen inzake misleidende en vergelijkende reclame. Hierover bestond voorheen geen eensgezindheid⁹⁰.

24. Het gebruik van metatags heeft doorheen de jaren aan belang ingeboet. De relevantie als zoekresultaat hangt niet langer voornamelijk hiervan af, doch wordt thans ook bepaald door de inhoud van de webpagina, het aantal links van en naar de webpagina, de populariteit van de webpagina op de zoekmachine, enz.

In plaats van metatags focussen adverteerders zich thans meer en meer op gesponsorde koppelingen ten einde hun zoekresultaten te optimaliseren. Bij gesponsorde koppelingen betaalt de opdrachtgever de zoekmachine of een webhost om een link, koppeling op te nemen naar de website of -pagina van de opdrachtgever.

⁸⁹ HvJ 11 juli 2013, *Belgian Electronic Sorting Technology v. Bert Peelaers, Visys NV, RDTI* 2013, afl. 53, 65, noot A. CRUQUENAIRE, *TBH* 2013, samenvatting O. Vanden Berghe, 931, *TBH* 2014, afl. 5, 490, noot P. VAN EECKE, A. DIERICK.

⁹⁰ Zie bv. Kh. Leuven 2 december 2010, *IRDI* 2011, 21, *RABG* 2011, 1097; Antwerpen 25 september 2006, *IRDI*, 2006, 400, noot A. CRUQUENAIRE; Antwerpen 9 oktober 2000, *AM* 2001, 287, noot E. STROOBANTS, *Computerr.* (NL) 2001, 83, *Jaarboek Handelspraktijken & Mededinging* 2000, 445; *RW* 2000-01 (verkort), 1093, *TBH* 2001, 407, noot S. EVRARD (de kwalificatie als reclame werd verworpen).

Het gebruik van handelsbenamingen en merken van concurrenten wordt daarbij niet geschuwd. De mate waarin dit geoorloofd is, wordt verder besproken onder titel 6.3.

Over de vraag of het gebruik van zoektermen in het kader van gesponsorde koppelingen eveneens als reclame moeten worden beschouwd, is de rechtspraak verdeeld⁹¹. In principe is dit niet het geval nu de zoektermen die achter de gesponsorde koppeling schuilen niet worden gepubliceerd⁹².

Dat de gesponsorde koppelingen op zich (die bij de zoekopdracht verschijnen) reclame uitmaken, staat buiten kijf.

3.3. Ongeoorloofd online gedrag: spamdexing

25. Conform artikel VI.104 Wetboek Economisch Recht (voor wat betreft vrije beroepsbeoefenaars: art. XIV.71 Wetboek Economisch Recht) is elke met de eerlijke marktpraktijken⁹³ strijdige daad waardoor een onderneming de beroepsbelangen van een of meer andere ondernemingen schaadt of kan schaden, verboden.

Het artikel vormt een toepassing van de algemene zorgvuldigheidsnorm van artikel 1382 BW voor het economisch recht⁹⁴. Ook daden die te goeder trouw zijn gesteld, kunnen een verboden marktpraktijk inhouden⁹⁵. Het toepassingsgebied is zeer ruim. De bepaling bestraft niet enkel zuiver onethisch gedrag dat niet door een bepaalde wet wordt verboden⁹⁶, maar tevens inbreuken op bijzondere wettelijke en/of bestuursrechtelijke bepalingen, ongeacht de strekking ervan. Elke schending van wettelijke bepalingen is met andere woorden strijdig met de eerlijke marktpraktijken. Het betreft bijvoorbeeld een schending van de mededingingswetgeving, van het merkenrecht⁹⁷, de regelgeving inzake overheidsopdrachten⁹⁸, het auteursrecht⁹⁹, het zonder de vereiste vergunningen uitoefenen van bepaalde activiteiten¹⁰⁰, het uitoefenen van handelsactiviteiten die niet zijn opgenomen in de statuten van de vennootschap en

⁹¹ Pro: Gent 30 maart 2009, *Jaarboek Handelspraktijken & Mededinging* 2009, 650; Gent 26 februari 2007, *Jaarboek Handelspraktijken & Mededinging* 2007, 117, noot T. HEREMANS, *TGR-TWVR* 2007, afl. 4, 262, noot G. BALLON.

⁹² Voorz. Kh. Kortrijk 8 oktober 2007, *TGR-TWVR* 2008, afl. 2, 131, noot.

⁹³ Voor wat betreft vrije beroepsbeoefenaars heeft de wet het over 'beroepspraktijken'.

⁹⁴ Luik 27 juni 2013, *JLMB* 2013, afl. 37, 1891; Antwerpen 25 juni 2004, *Jaarboek Handelspraktijken & Mededinging* 2004, 145, *RW* 2006-07, afl. 1, 21, *TBH* 2004, afl. 10, 1043.

⁹⁵ Cass. 31 januari 1992, *TBH* 1992, 422, noot C.S.; Luik 22 juni 2004, *Jaarboek Handelspraktijken* 2004, 316.

⁹⁶ Zie bv. Brussel 29 juli 2010, *RABG* 2011, afl. 16, 1143, noot T. BAES. Het hof beschouwde in het bijzonder als oneerlijke marktpraktijk het aanbrengen door een onderneming van een reclamepaneel op een dusdanige wijze dat het reclamebord van een andere onderneming niet meer, of nog slechts gedeeltelijk, zichtbaar was.

⁹⁷ Luik 8 september 2005, *Jaarboek Handelspraktijken* 2005, 573.

⁹⁸ Brussel 21 april 2010, *Jaarboek Marktpraktijken* 2010, 412, *T.Aann.* 2011, afl. 2, 136, noot F. MOISES, R. SIMAR.

⁹⁹ Voorz. Kh. Antwerpen 4 februari 2014, *IRDI* 2014, afl. 3, 598, noot.

¹⁰⁰ Antwerpen 6 januari 2012, *Jaarboek Marktpraktijken* 2012, 494; Luik 24 september 2012, *Jaarboek Marktpraktijken* 2012, 680, noot G. SORREAU.

zonder hiervoor over een inschrijving te beschikken in de Kruispuntbank Ondernemingen¹⁰¹, etc.¹⁰²

Wat betreft de schadevereiste wordt begrepen onder ‘schade aan de beroepsbelangen’ alle gedragingen die de normale uitoefening van de activiteit van de onderneming (kunnen) belemmeren en zijn economische capaciteiten (kunnen) schaden¹⁰³.

De bewijslast rust op de eisende partij. De overtreding van bepaalde regelgeving zal met andere woorden niet automatisch kwalificeren als oneerlijke marktpraktijk.

26. Een specifieke oneerlijke marktpraktijk gevat door de open norm betreft het fenomeen van ongeoorloofd *spamdexing*.

Spamdexing verwijst naar een geheel van onrechtmatige technieken voor referentiëring op het internet waarmee een website een betere positie kan worden gegeven in de resultaatpagina van de zoekmachines¹⁰⁴. De grens tussen eerlijke referentiëringmethoden (die eventueel hun bestaansreden vinden in technische oorzaken) en doelbewust abusieve en misleidende technieken, is moeilijk te trekken. Enkele voorbeelden van spamdexing technieken zijn *hidden text*, *keyword stuffing*, *gateway* of *doorway pages*, *link farms*, *hidden links*, *mirror websites*, *sybil attack*, *cloaking*, *code swapping*, metatag manipulatie^{105,106}.

Zowel de concurrentie als de uitbaters van de zoekmotoren kunnen inroepen geschaad te zijn door het gebruik van de technieken en een stakingsvordering instellen tegen de *spamdexer* wegens daden die strijdig zijn met de eerlijke marktpraktijken¹⁰⁷. De concurrenten duiken pas later op in de zoekresultaten, worden derhalve minder bezocht, en derven aldus inkomsten, terwijl de uitbaters van de zoekmotoren ingevolge de malafide technieken minder gesponsorde koppelingen kunnen slijten (de *spamdexer* heeft hier niet langer nood aan nu hij de natuurlijke resultaten naar zijn hand zet). Daarnaast kan men inroepen dat de reputatie van de zoekmachine in het gedrang komt nu de natuurlijke resultaten ingevolge de abusieve demarches minder natuurlijk aanvoelen voor het publiek¹⁰⁸.

¹⁰¹ Gent 11 oktober 2010, *Jaarboek Marktpraktijken 2010*, 465, RABG 2011, afl. 16, 1132.

¹⁰² R. STEENNOT m.m.v. S. DEJONGHE, *Handboek consumentenbescherming en handelspraktijken*, Antwerpen, Intersentia, 2007, 47.

¹⁰³ R. STEENNOT m.m.v. S. DEJONGHE, *Handboek consumentenbescherming en handelspraktijken*, Antwerpen, Intersentia, 2007, 48.

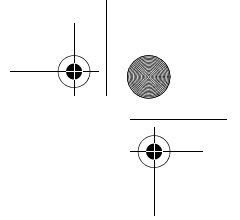
¹⁰⁴ Zie voor een uitgebreide bespreking: G. VANDENDRIESSCHE, “Enkele juridische kanttekeningen bij spamdexing”, *Jaarboek Handelspraktijken & Mededinging 2006*, 624-632.

¹⁰⁵ G. VANDENDRIESSCHE, “Enkele juridische kanttekeningen bij spamdexing”, *Jaarboek Handelspraktijken & Mededinging 2006*, 626.

¹⁰⁶ Omtrent misbruik van internet en informatietechnologie zie ook B. DE GROOTE en T. DEVOLDER, “Het internet – Werking en toepassingen” in *Praktijkboek Recht en Internet*, Brugge, Vanden Broele, 2005, 62 e.v.

¹⁰⁷ Cf. art. VI.104 WER.

¹⁰⁸ G. VANDENDRIESSCHE, “Enkele juridische kanttekeningen bij spamdexing”, *Jaarboek Handelspraktijken & Mededinging 2006*, 631.



Alleen het feit dat de inhoud van een website identiek is met die van een andere website houdt op zich geen onrechtmatige referentiëringspraktijk in¹⁰⁹. Dit neemt niet weg dat de slaafse kopie van een webpagina die in een andere webpagina werd opgenomen, een schending van het auteursrecht kan uitmaken¹¹⁰.

¹⁰⁹ Brussel 9 juli 2010, *JLMB* 2011, 1576.

¹¹⁰ Brussel 15 september 2004, *IRDI* 2004, 387.

4. Gebruik van de website

4.1. Gebruiksvoorwaarden

27. De meeste professionele websites kennen een specifieke webpagina met gebruiksvoorwaarden. Dit zijn de voorwaarden die het gebruik van de website beheersen en waarin aangelegenheden aan bod komen als intellectuele eigendomsrechten, het wel dan niet toestaan van hyperlinks, aansprakelijkheid voor (schade veroorzaakt door) de content van de website, etc.

Opdat de gebruiksvoorwaarden van toepassing kunnen zijn ten aanzien van de gebruiker, is vereist dat die laatste kennis heeft genomen (of redelijkerwijze kennis kon nemen) van de voorwaarden, en deze voorwaarden stilzwijgend of uitdrukkelijk heeft aanvaard. Het betreft dezelfde principes als deze die gelden voor wat betreft de tegenstelbaarheid van algemene verkoopsvoorwaarden¹¹¹.

Met oog op de tegenstelbaarheid van de gebruiksvoorwaarden van de website, doet de uitbater van de website er goed aan om de gebruiker bij het bezoek van de website via een banner, pop-up of anderszins uitdrukkelijk te verzoeken zijn akkoord te betuigen met de gebruiksvoorwaarden. Een impliciet akkoord kan opgelegd worden door de gebruiker de tekst van de voorwaarden mede te delen en hem er op te wijzen dat het gebruik van de website beschouwd wordt als een instemming met de gebruiksvoorwaarden.

Vermits het gebruik van bepaalde cookies wettelijk gezien, behoudens een aantal bijzondere omstandigheden, het akkoord van de gebruiker vereist (waarover verder meer), is het opportuun in deze fase ineens ook melding te maken van de voorwaarden die het gebruik van de website beheersen.

Tevens maakt de uitbater van de website best op elke webpagina melding van de gebruiksvoorwaarden zodat de gebruiker deze te allen tijde kan verifiëren, alsook om het probleem van *deep linking* te vermijden.

4.2. Privacy

28. De verwerking van persoonsgegevens wordt geregeld door de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens (hierna: de Privacywet)¹¹² zoals uitgevoerd bij koninklijk besluit van 13 februari 2001 ter uitvoering van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens¹¹³.

¹¹¹ P. VERPLANCKE, "Intellectuele Eigendomsrechten – Merkenrecht" in *Praktijkboek Recht en Internet*, Brugge, Vanden Broele, 2004, 73.

¹¹² BS 18 maart 1993.

¹¹³ BS 13 maart 2001.

Van een verwerking van persoonsgegevens is sprake zodra informatie betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijk persoon wordt verzameld, vastgelegd, geordend, bewaard, bijgewerkt, gewijzigd, opgevraagd, geraadpleegd, gebruikt, verstrekt, verspreid, ter beschikking gesteld, samengebracht, met elkaar in verband gebracht, afgeschermd, uitgewist, vernietigd, etc. al dan niet met behulp van geautomatiseerde procedés. Het betreft onder meer het bijhouden door een online-onderneming van de contactgegevens van de klanten (bv. om in geval van discussie bewijs te kunnen leveren van het bestaan van de overeenkomst, om nieuwsbrieven te versturen, etc.), het doorverkopen van klantgegevens, etc.

Als algemeen principe stelt de wet voorop dat iedere natuurlijke persoon recht heeft op bescherming van zijn fundamentele rechten en vrijheden, inzonderheid op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer¹¹⁴.

Slechts in bepaalde gevallen is een verwerking van persoonsgegevens goedgekeurd. In wat volgt wordt stilgestaan bij een aantal basisprincipes van de Privacywet, alsook het bijzonder toepassingsgeval van het plaatsen en lezen van cookies.

4.2.1. Verwerking van persoonsgegevens

29. Persoonsgegevens mogen *grosso modo* slechts verwerkt worden in één van de volgende gevallen:

- a) wanneer de betrokkene daarvoor zijn ondubbelzinnige toestemming heeft verleend;
- b) wanneer de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is of voor de uitvoering van maatregelen die aan het sluiten van die overeenkomst voorafgaan en die op verzoek van de betrokkene zijn genomen;
- c) wanneer de verwerking noodzakelijk is om een verplichting na te komen waaraan de verantwoordelijke voor de verwerking is onderworpen door of krachtens een wet, een decreet of een ordonnantie;
- d) wanneer de verwerking noodzakelijk is ter vrijwaring van een vitaal belang van de betrokkene;
- e) wanneer de verwerking noodzakelijk is voor de vervulling van een taak van openbaar belang of die deel uitmaakt van de uitoefening van het openbaar gezag, die is opgedragen aan de verantwoordelijke voor de verwerking of aan de derde aan wie de gegevens worden verstrekt;
- f) wanneer de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke voor de verwerking of van de derde aan wie de gegevens worden verstrekt, mits het belang van de

¹¹⁴ Art. 2 Privacywet.

fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkene die aanspraak maakt op bescherming uit hoofde van deze wet, niet zwaarder doorwegen¹¹⁵.

De verwerking van persoonsgegevens waaruit de raciale of etnische afkomst, de politieke opvattingen, de godsdienstige of levensbeschouwelijke overtuiging of het lidmaatschap van een vakvereniging blijken, alsook de verwerking van persoonsgegevens die het seksuele leven betreffen¹¹⁶, de verwerking van persoonsgegevens die de gezondheid betreffen¹¹⁷, alsook de verwerking van persoonsgegevens inzake geschillen voorgelegd aan hoven en rechtbanken alsook aan administratieve gerechten, inzake verdenkingen, vervolgingen of veroordelingen met betrekking tot misdrijven, of inzake administratieve sancties of veiligheidsmaatregelen¹¹⁸, zijn voorts behoudens een aantal (stringente) uitzonderingen verboden¹¹⁹.

30. Persoonsgegevens dienen bovendien:

1. eerlijk en rechtmatig te worden verwerkt;
2. voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden te worden verkregen en niet verder te worden verwerkt op een wijze die, rekening houdend met alle relevante factoren, met name met de redelijke verwachtingen van de betrokkene en met de toepasselijke wettelijke en reglementaire bepalingen, onverenigbaar is met die doeleinden. Onder de voorwaarden vastgesteld door de Koning na advies van de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer, wordt verdere verwerking van de gegevens voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden niet als onverenigbaar beschouwd;
3. toereikend, terzake dienend en niet overmatig te zijn, uitgaande van de doeleinden waarvoor zij worden verkregen of waarvoor zij verder worden verwerkt;
4. nauwkeurig te zijn en, zo nodig, te worden bijgewerkt; alle redelijke maatregelen dienen te worden getroffen om de gegevens die, uitgaande van de doeleinden waarvoor zij worden verkregen of waarvoor zij verder worden verwerkt, onnauwkeurig of onvolledig zijn, uit te wissen of te verbeteren;
5. in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen te identificeren, niet langer te worden bewaard dan voor de verwezenlijking van de doeleinden waarvoor zij worden verkregen of verder worden verwerkt, noodzakelijk is. De Koning voorziet, na advies van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, in passende waarborgen voor persoonsgegevens die, langer dan hiervoor bepaald, voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden worden bewaard¹²⁰.

¹¹⁵ Art. 5 Privacywet.

¹¹⁶ Art. 6, § 1 Privacywet.

¹¹⁷ Art. 7, § 1 Privacywet.

¹¹⁸ Art. 8, § 1 Privacywet.

¹¹⁹ Art. 6, § 2-4, art. 7, § 2-5, art. 8, § 2-4 Privacywet.

¹²⁰ Art. 4, § 1 Privacywet.

31. In principe dienen alle “geautomatiseerde verwerkingen van persoonsgegevens” door de verantwoordelijke voor de verwerking bij de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer (Kortweg: de Privacycommissie) te worden aangemeld¹²¹.

In dit verband moet worden nagegaan of één van de vrijstellingen van aangifte van toepassing kan zijn. De categorieën van verwerkingen die kunnen genieten van een vrijstelling zijn: loonadministratie, personeelsadministratie, boekhouding, vennoten- en aandeelhoudersadministratie, klanten- en leveranciersbeheer, ledenadministratie, communicatie, toegangscontrole, studenten en leerlingenadministratie, gemeentelijke registers, verwerkingen door administratieve overheden, en verwerkingen door instellingen van sociale zekerheid¹²².

4.2.2. Cookies

32. Cookies zijn kleine informatiebestanden die door de internetbrowser worden opgeslagen om op een eenvoudige manier specifieke informatie over de internetgebruiker of zijn systeem bij te houden (het gaat over inloggegevens, taalkeuzes, opzoekingen op de website, het winkelmandje, etc.). Aan de hand van de cookies komt de internetgebruiker telkens hij de website opzoekt, terecht op een versie van de website die aangepast is aan zijn concrete noden en invullingen¹²³.

Het plaatsen en lezen van *cookies* wordt veelal als verwerking van persoonsgegevens in de zin van de Privacywet beschouwd. Zo kunnen bijvoorbeeld de naam en de waarde van de cookie worden gekoppeld aan een databank, waardoor de gegevens van de cookie worden verbonden aan andere gegevens, zoals naam, adres, voorkeuren,... Tevens kunnen cookies een unieke gebruikersidentificatiecode bevatten, hetgeen op zich een verwerking van persoonsgegevens inhoudt¹²⁴. Dit is onder meer het geval voor *tracking cookies* gericht op *behavioural advertising*¹²⁵. De Groep Gegevensbescherming artikel 29 overweegt in dat verband “*Tenzij de internetdienstverlener dus met absolute zekerheid gegevens van niet-identificeerbare gebruikers kan onderscheiden, zal hij alle IP-informatie voor alle zekerheid als persoonsgegevens moeten behandelen.*”¹²⁶.

¹²¹ Art. 16 Privacywet.

¹²² Art. 51 e.v. Privacy KB; J. SCHRAEYEN (ed.), *Algemene voorwaarden*, Larcier, Gent, 2012, 239.

¹²³ B. DE GROOTE en T. DEVOLDER, “Het internet – Werking en toepassingen” in *Praktijkboek Recht en Internet*, Brugge, Vanden Broele, 2005, 45.

¹²⁴ Advies 1/2008 van de Groep Gegevensbescherming over gegevensbescherming en zoekmachines, 9; het integrale advies leest u hier: http://ec.europa.eu/justice/policies/privacy/docs/wpdocs/2008/wp148_nl.pdf.

¹²⁵ K. VAN GOSSUM, J. VANDENDRIESSCHE, “De bescherming van de persoonlijke levenssfeer bij internetgerelateerde verwerkingen: algemeen overzicht en praktische toepassingen” in *Praktijkboek Recht en Internet*, Brugge, Vanden Broele, 2014, 61.

¹²⁶ Advies 4/2007 van de Groep Gegevensbescherming over het begrip persoonsgegeven, 18; het integrale advies leest u hier: http://ec.europa.eu/justice/policies/privacy/docs/wpdocs/2007/wp136_nl.pdf.

Naast de toepasbaarheid van de Privacywet gelden een aantal aanvullende verplichtingen die de onlineverkoper (of ruimer: de dienstverlener van de informatiemaatschappij) in acht dient te nemen.

33. Omtrent het gebruik van cookies, bepaalt artikel 129 van de wet van 13 juni 2005 betreffende het gebruik van elektronische communicatie^{127,128,129}:

“De opslag van informatie of het verkrijgen van toegang tot informatie die reeds is opgeslagen in de eindapparatuur van een abonnee of een gebruiker is slechts toegestaan op voorwaarde dat:

- 1° de betrokken abonnee of gebruiker, overeenkomstig de voorwaarden bepaald in de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, duidelijke en precieze informatie krijgt over de doeleinden van de verwerking en zijn rechten op basis van de wet van 8 december 1992;*
- 2° de abonnee of eindgebruiker zijn toestemming heeft gegeven na ingelicht te zijn overeenkomstig de bepalingen in 1°.*

Het eerste lid is niet van toepassing voor de technische opslag van informatie of de toegang tot informatie opgeslagen in de eindapparatuur van een abonnee of een eindgebruiker met als uitsluitend doel de verzending van een communicatie via een elektronische-communicatienetwerk uit te voeren of een uitdrukkelijk door de abonnee of eindgebruiker gevraagde dienst te leveren wanneer dit hiervoor strikt noodzakelijk is.

De toestemming in de zin van het eerste lid of de toepassing van het tweede lid, stelt de verantwoordelijke voor de verwerking niet vrij van de verplichtingen van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens die niet opgelegd worden in dit artikel.

De verantwoordelijke voor de verwerking biedt de abonnees of eindgebruikers gratis de mogelijkheid om op eenvoudige wijze de gegeven toestemming in te trekken.”

In de regel kan “het opslaan van informatie of het toegang verkrijgen tot informatie die zich bevindt op apparatuur van de gebruiker¹³⁰” derhalve enkel plaatsvinden zo de gebruiker daarmee heeft ingestemd. De instemming moet

¹²⁷ BS 20 juni 2005.

¹²⁸ Zoals gewijzigd bij art. 90, 1° tot 4° wet 10 juli 2012 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie, BS 25 juli 2012.

¹²⁹ De actuele regeling ontstond in omzetting van art. 5.3 van de richtlijn 2002/58/EG van 12 juli 2002 van het Europees Parlement en de Raad betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie), zoals gewijzigd ingevolge de richtlijn 2009/136/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009. De omzetting diende reeds tegen 25 mei 2011 te gebeuren. De regeling werd evenwel pas in 2012 aangepast, nadat België hieromtrent reeds door de Europese Commissie voor op de vingers werd getikt.

¹³⁰ De ‘gebruiker’ alsook de ‘abonnee’ in de zin van de wet omvatten zowel natuurlijke als rechtspersonen (K. VAN GOSSUM, J. VANDENDRIESSCHE, “De bescherming van de persoonlijke levenssfeer bij internetgerelateerde verwerkingen: algemeen overzicht en praktische toepassingen” in *Praktijkboek Recht en Internet*, Brugge, Vanden Broele, 2014, 63-64).

vooraf worden gegeven en gebeurt praktisch derhalve best meteen bij het bezoeken van de website (voorafgaand aan elke mogelijke dataverwerking) ook als de gebruiker de website niet langs de homepagina maar een subpagina bezoekt (bv. in geval van *deep linking*)¹³¹. Een punt voor informatie en een verzoek om toestemming is in principe voldoende, mits een en ander duidelijk en volledig wordt gepresenteerd¹³². Er bestaan evenwel diverse technieken om concrete functies van de website op verzoek van de gebruiker te activeren (waarbij desgevallend telkens om afzonderlijke toestemming kan worden verzocht). De (globale of afzonderlijke) toestemming(en) kan (kunnen) gevraagd worden aan de hand van *banners, pop-ups, splashscreens, etc.*¹³³

Verkieslijk wordt gebruik gemaakt van een globale melding waarin wordt verduidelijkt dat cookies worden gebruikt, en waarin wordt verwezen naar een concrete cookieverklaring (al dan niet vervat in een meer globale privacyverklaring). De exploitant van de website kan hierin de diverse gebruikte cookies technisch nader omschrijven¹³⁴.

Voor het overige moet de bezoeker de vrije mogelijkheid hebben om de cookies te aanvaarden of te weigeren. Idealiter heeft de gebruiker de keuze om aan te geven voor welke van de cookies hij wel dan niet zijn toestemming verleent of weigert. In het laatste geval zal de gebruiker uiteraard bepaalde functies op de website niet kunnen gebruiken. Er mag geen sprake zijn van misleiding, dwang, intimidatie of substantiële negatieve gevolgen zo de gebruiker verkiest zijn toestemming niet te verlenen. Van belang hierbij is dat de cookies een legitiem doel dienen te hebben en de toestemming niet misbruikt mag worden om de toegang tot een website toe te staan¹³⁵. Zo dient in principe afzonderlijke toestemming te worden verzocht voor het gebruik van cookies die niet noodzakelijk zijn om ten volle gebruik te kunnen maken van de website (bv. *tracking cookies*). Dit klemt des te meer wanneer de gebruiker aangewezen is op bepaalde dienstverlening aangeboden door een bepaalde entiteit (bv. openbare dienstverlening aangeboden op een overheidswebsite)¹³⁶.

De toestemming vereist een actief gedrag in hoofde van de gebruiker. De toestemming kan niet enkel worden gegeven door een vakje aan te vinken die er

¹³¹ Zie in dat verband het werkdokument van de Groep Gegevensbescherming artikel 29: Working document 02/2013 providing guidance on obtaining consent for cookies, 5; het integrale werkdokument leest u hier: http://ec.europa.eu/justice/data-protection/article-29/documentation/opinion-recommendation/files/2013/wp208_en.pdf.

¹³² Advies 16/2011 van de Groep Gegevensbescherming over de bescherming van particulieren met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, 11; het integrale advies leest u hier: http://ec.europa.eu/justice/data-protection/article-29/documentation/opinion-recommendation/files/2011/wp188_nl.pdf.

¹³³ Advies 16/2011 van de Groep Gegevensbescherming art. 29, 10.

¹³⁴ Onder meer de doelstelling, de tijdsduur, typische waarden, etc. worden best vermeld. Zie in dat verband het werkdokument van de Groep Gegevensbescherming art. 29: Working document 02/2013 providing guidance on obtaining consent for cookies, 4.

¹³⁵ Cf. overweging 25 richtlijn 2002/58/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 juli 2002 betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie).

¹³⁶ Working document 02/2013 providing guidance on obtaining consent for cookies (Groep Gegevensbescherming art. 29), 3, 5-6.

toe strekt dat de gebruiker zich uitdrukkelijk akkoord verklaart met het gebruik van cookies, maar kan ook blijken uit andere actieve gedragingen waaruit de exploitant van de website ondubbelzinnig de specifieke en geïnformeerde toestemming van de gebruiker kan afleiden¹³⁷. Wanneer de bezoeker de boodschap wegklikt zonder op de vraag te antwoorden, kan worden gesteld dat hij impliciet akkoord gaat met het gebruik van cookies (wat volgens de tekst van de wet toegelaten blijkt). Er wordt in die optiek best ook duidelijk vermeld dat als de gebruiker verder surft zonder te antwoorden, hij akkoord gaat met het gebruik van cookies. Zo de gebruiker zonder meer klikt op een hyperlink 'meer informatie over cookies', kan zijn toestemming hieruit niet afgeleid worden¹³⁸.

Het is ten slotte aan te raden de gebruiker te informeren over de wijze waarop hij het toestaan en het gebruik van cookies kan aanpassen (desgevallend zijn toestemming kan intrekken), zowel in de instellingen van de browser als op de website¹³⁹.

34. De toestemming is niet vereist voor een technische opslag of toegang met als uitsluitend doel de uitvoering van de verzending van een communicatie over een communicatienetwerk. De Groep Gegevensbescherming artikel 29 haalt als enig voorbeeld *session cookies* voor *load balancing* aan. Dit betreft cookies die er op gericht zijn de concrete interne server aan te duiden waarnaar wordt verwezen in het kader van het zgn. *load balancing*, zijnde de verdeling van alle onlineverzoeken aan een webserver over de diverse interne servers. De informatie die in de cookies is opgenomen, heeft immers als uitsluitend doel het aanduiden van het eindpunt van de communicatie, namelijk één van de interne servers en is derhalve noodzakelijk voor de communicatie via het netwerk¹⁴⁰.

Toestemming is evenmin vereist indien het opslaan of de toegang tot gegevens strikt noodzakelijk is om ervoor te zorgen dat de aanbieder van een uitdrukkelijk door de abonnee of gebruiker gevraagde dienst van de informatiemaatschappij deze dienst levert. Dit is onder meer het geval voor *cookies voor userinput*¹⁴¹, *authenticatiecookies*¹⁴², *Flashcookies*¹⁴³, cookies voor aanpassing van de gebrui-

¹³⁷ Zie in dat verband het werkdocument van de Groep Gegevensbescherming art. 29: Working document 02/2013 providing guidance on obtaining consent for cookies, 4-5.

¹³⁸ Zie in dat verband het werkdocument van de Groep Gegevensbescherming art. 29: Working document 02/2013 providing guidance on obtaining consent for cookies, 5.

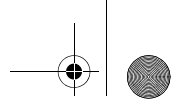
¹³⁹ "De verantwoordelijke voor de verwerking biedt de abonnees of eindgebruikers gratis de mogelijkheid om op eenvoudige wijze de gegeven toestemming in te trekken." (art. 129, in fine van de wet van 13 juni 2005 betreffende het gebruik van elektronische communicatie). Zie in dat verband ook het werkdocument van de Groep Gegevensbescherming art. 29: Working document 02/2013 providing guidance on obtaining consent for cookies, 2.

¹⁴⁰ Advies 04/2012 Groep Gegevensbescherming art. 29, p. 8-9.

¹⁴¹ Dit type cookies wordt bijvoorbeeld gebruikt om de input van de gebruiker vast te leggen wanneer deze een uit verschillende pagina's bestaand onlineformulier invult, of als winkelmandje om vast te leggen welke artikelen de gebruiker heeft gekozen door op een knop te klikken (bv. met als tekst 'in winkelmandje').

¹⁴² Dit zijn cookies die gebruikt worden ter identificatie van de gebruiker zodra deze is ingelogd. De cookies zijn noodzakelijk voor de authenticatie van de gebruiker bij opeenvolgende bezoeken aan de website en om toegang te krijgen tot toegelaten inhoud.

¹⁴³ Deze cookies worden gebruikt voor het opslaan van technische gegevens die nodig zijn voor het afspelen van video- of audiomateriaal.



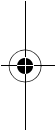
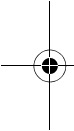
kersinterface (voor wat betreft bv. taalkeuze, weergave zoekresultaten, etc.), cookies voor het delen van inhoud via sociale *plug-ins*, etc.

Volgens de Groep Gegevensbescherming artikel 29 geldt geen vrijstelling voor wat betreft *tracking cookies*, advertenties van derden en *analysecookies* (die bijvoorbeeld de gegevens van de bezoekers bijhouden)¹⁴⁴.

De meeste websites maken gebruik van allerlei soorten cookies (analyse, *user input*, authenticatie, *load balancing*, sociale *plug-ins*, etc.), dan wel cookies met meerdere doeleinden. Dit zal eveneens het geval zijn voor wat betreft websites uitgebaat door advocaten (zo worden veelal mogelijkheden voorzien om online documenten aan te schaffen, in te loggen op een persoonlijke pagina, in te schrijven op een nieuwsbrief, gegevens van bezoekers bij te houden, etc.

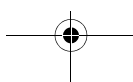
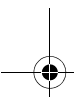
De uitbater van de website kan uiteraard volstaan door slechts voor die bepaalde cookies om toestemming te verzoeken, waarvoor dit wettelijk vereist is¹⁴⁵.

Om discussie omtrent het wel dan niet toepassing vinden van de uitzonderingen te vermijden, verzoekt de uitbater van de website best om een globale toestemming bij de gebruiker (voor het gebruik van *alle* cookies). Zoals hoger reeds aangehaald is daarbij cruciaal dat dit voorafgaand aan het eigenlijke bezoek gebeurt, dat daarbij specifieke informatie omtrent de diverse cookies wordt geboden, en dat de gebruiker de vrije en ongedwongen keuze heeft om ook zonder cookies verder te surfen (waarbij bepaalde functionaliteiten niet toegankelijk zullen zijn).



¹⁴⁴ Advies 04/2012 Groep Gegevensbescherming art. 29, p. 10 e.v.

¹⁴⁵ Zie in dat verband het werkdocument van de Groep Gegevensbescherming art. 29: Working document 02/2013 providing guidance on obtaining consent for cookies, 2.



5. Totstandkoming van de overeenkomst

35. Veelal zal de website van de advocaat inhoudelijk beperkt blijven tot een voorstelling van het kantoor. In sommige (eerder uitzonderlijke) gevallen zal het evenwel mogelijk zijn om online overeenkomsten te sluiten (bijvoorbeeld door het ter beschikking stellen van standaard adviezen, overeenkomsten), etc. In voorkomend geval, waarbij de website het ‘virtueel uitstalraam’ overstijgt, spelen een aantal bijkomende aandachtspunten.

5.1. Precontractueel te verschaffen informatie

36. Conform artikel XII.7, § 1 van het Wetboek Economisch Recht dient de dienstverlener, voordat de afnemer zijn order¹⁴⁶ langs elektronische weg plaatst ten minste de volgende informatie te verstrekken:

- de talen waarin het contract kan worden gesloten;
- de verschillende technische stappen om tot de sluiting van het contract te komen¹⁴⁷;
- de technische middelen waarmee invoerfouten kunnen worden opgespoord en gecorrigeerd voordat de order wordt geplaatst^{148,149}.

Artikel XII.8 Wetboek Economisch Recht vormt de effectuering van de informatieverplichting door meerbepaald op te leggen aan de dienstverlener:

“Voordat de afnemer zijn order plaatst, stelt de dienstverlener de afnemer passende technische middelen ter beschikking, waarmee hij invoerfouten kan opsporen en corrigeren.”¹⁵⁰

Ten aanzien van consumenten bepaalt het Wetboek Economisch Recht uitdrukkelijk dat de bewijslast dat voormelde middelen ter beschikking worden gesteld, rust op de dienstverlener¹⁵¹;

¹⁴⁶ Het begrip ‘order’ moet in een zeer algemene betekenis begrepen worden. Men bedoelt eveneens de diensten van de informatiemaatschappij die gratis geleverd worden, wanneer de bestemming van de dienst ze bij de dienstverlener bestelt (bv.: levering van informatie online, ‘hosting’, verstrekken van toegang tot een netwerk, ‘video on demand’, toetreding tot een discussiegroep, downloaden van programma’s, verstrekken van een berichtendienst, enz.) (*Parl.St.* Kamer 2002-03, 50, nr. 2100/001, 5596, 33).

¹⁴⁷ Deze informatie moet de afnemer toelaten tijdig te weten wanneer een bestelling effectief werd geplaatst. De afnemer van de dienst dient doorheen het ganse bestellingsprocedé duidelijkheid te hebben omtrent de consequenties van elke stap die hij zet om aldus ongewilde orders te vermijden (G. SOMERS, “Art. XII.6-X.II.11 WER” in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl., 156).

¹⁴⁸ Hiermee worden materiële fouten bedoeld die specifiek zijn voor langs elektronische weg gesloten contracten, eerder dan intellectuele fouten die betrekking hebben op een substantiële eigenschap van het aangeboden goed of de aangeboden dienst (*Parl.St.* Kamer 2002-03, 50, nr. 2100/001, 5596, 32).

¹⁴⁹ In de praktijk vertaalt dit zich meestal in een overzichtspagina op het eind van het bestellingsprocedé, waarbij de afnemer alvorens zijn bestelling te confirmeren, verzocht wordt na te gaan of alle ingevulde gegevens kloppen, en waarbij hem de mogelijkheid wordt geboden eventuele fouten te corrigeren (P. VAN DE VELDE, “Elektronische Handel – Online Contracten” in *Praktijkboek Recht en Internet*, Brugge, Vanden Broele, 2007, 29).

¹⁵⁰ Miskennning hiervan wordt gesanctioneerd met een geldboete van 26 tot 10.000 EUR. In geval van kwade trouw loopt de boete op tot 50.000 EUR (Art. XV.70, XV.119, XV.121 WER). Telkens te verhogen met de opdecimen (actueel te vermenigvuldigen met een factor 6).

¹⁵¹ Art. XII.11 WER.

- uitsluitel omtrent de vraag of de dienstverlener het gesloten contract zal archiveren en of het toegankelijk zal zijn¹⁵².

37. De informatie moet op “duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige” wijze worden medegedeeld voorafgaand aan het order¹⁵³. De parlementaire werkzaamheden verduidelijken dat de informatie gemakkelijk toegankelijk moet zijn op de site van de dienstverlener en even zichtbaar als de promotionele informatie voorgesteld moeten worden¹⁵⁴.

Een permanente beschikbaarheid is niet vereist. Een webpagina die de betrokken informatie weergeeft op het moment dat of vooraleer de afnemer het bestellingsprocedé aanvat, volstaat in principe¹⁵⁵. Tevens kan de online onderneming de informatie per e-mail bezorgen aan de afnemer (gedurende het bestellingsprocedé of alvorens dit aangevat kan worden).

Veiligheidshalve neemt de dienstverlener de informatie best eveneens op in de gebruiksvoorwaarden van de website (of in de algemene verkoopsvoorwaarden) die hij onderaan elke webpagina ter beschikking stelt via een hyperlink.

38. Ten aanzien van consumenten bepaalt het Wetboek Economisch Recht uitdrukkelijk dat de bewijslast dat voldaan is aan voormelde informatieverplichting rust op de dienstverlener¹⁵⁶.

Inbreuken op de informatieverplichtingen worden gesanctioneerd met een geldboete van 26 tot 10.000 EUR¹⁵⁷. In geval van kwade trouw loopt de boete op tot 50.000 EUR^{158,159}.

Een civiele sanctie in geval van miskenning van de informatieverplichtingen wordt niet opgelegd zodat wat dat betreft teruggegrepen dient te worden naar het gemeen verbintenissenrecht. Desgevallend kan een afnemer, die meent misleid te zijn geworden omtrent het verloop van het bestellingsprocedé, zich beroepen op het wilsgebrek dwaling of bedrog om op basis hiervan te kunnen besluiten tot de nietigheid van de overeenkomst. Is evenwel sprake van een louter materiële fout bij de invoering van niet-substantiële gegevens zonder invloed op de werkelijke intentie van de afnemer om een overeenkomst te sluiten (bv. een verschrijving in het adres, de persoonsgegevens, etc.), terwijl de online-onderneming haar verplichting om correctiemechanismen in te lassen miskent, dan dringt zich hoogstens een rechtzetting op¹⁶⁰.

¹⁵² Dit houdt evenwel geen plicht in om de contracten te archiveren.

¹⁵³ Art. XII.7, § 1 WER.

¹⁵⁴ *Parl.St.* Kamer 2002-03, 50, nr. 2100/001, 5596, 32.

¹⁵⁵ P. VAN DE VELDE, “Elektronische Handel – Online Contracten” in *Praktijkboek Recht en Internet*, Brugge, Vanden Broele, 2007, 28; R. STEENNOT m.m.v. S. DEJONGHE, *Handboek consumentenbescherming en handelspraktijken*, Antwerpen, Intersentia, 2007, 627.

¹⁵⁶ Art. XII.11 WER.

¹⁵⁷ Art. XV.119 WER.

¹⁵⁸ Art. XV.121 WER.

¹⁵⁹ Voor de straffen zie art. XV.70 WER. De bedragen zijn telkens te verhogen met de opdecimen (actueel te vermenigvuldigen met een factor 6).

¹⁶⁰ G. SOMERS, “Art. XII.6-X.II.11 WER” in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl., 162.

39. Artikel XII.10, lid 1 Wetboek Economisch Recht laat de mogelijkheid aan partijen die niet als consument handelen, met andere woorden professionele handelaars, bij overeenkomst af te wijken van voormelde (informatie)verplichtingen (ook de verplichting om passende technische middelen ter beschikking te stellen waarmee de afnemer invoerfouten kan opsporen en corrigeren).

De informatieverplichtingen gelden evenmin zo de finale overeenkomst uitsluitend via elektronische post¹⁶¹ tot stand is gekomen (art. XII.10, lid 2 Wetboek Economisch Recht). Verlopen een of meerdere stappen toch via internet, dan vinden de informatieverplichtingen onverkort toepassing¹⁶².

5.2. Bevestiging van het order

40. Na afloop dient de dienstverlener zo spoedig mogelijk langs elektronische weg (per e-mail) de ontvangst van de order van de afnemer te bevestigen. Het ontvangstbewijs dient onder meer een samenvatting van de order te vermelden¹⁶³.

De bepaling wordt strafrechtelijk¹⁶⁴ noch burgerrechtelijk gesanctioneerd en is er voornamelijk op gericht de afnemer een bewijs te verschaffen van de online gesloten overeenkomst.

Artikel XII.10, lid 1 Wetboek Economisch Recht laat de mogelijkheid aan partijen die niet als consument handelen, met andere woorden professionele handelaars, bij overeenkomst af te wijken van deze informatieverplichting.

De informatieverplichting geldt evenmin zo de finale overeenkomst uitsluitend via elektronische post¹⁶⁵ tot stand is gekomen (art. XII.10, lid 2 Wetboek Economisch Recht). Verlopen een of meerdere stappen toch via internet, dan vinden de informatieverplichtingen onverkort toepassing¹⁶⁶.

41. De bevestiging van het order dient “zo spoedig mogelijk” en “zonder onverantwoorde vertraging”¹⁶⁷ te gebeuren. In de context van de elektronische handel mag dit hoogstens enkele werkdagen vereisen.

De bevestiging zal in praktijk meestal gebeuren middels elektronisch bericht (e-mail of sms), dan wel door het afbeelden van een webpagina (die veelal in pdf gegenereerd wordt na afloop van het bestellingsproces) die door de afnemer bewaard dient te worden (meestal zal de afnemer de inhoud van de afdruk ook

¹⁶¹ Wat hieronder moet worden begrepen: zie hoger.

¹⁶² *Parl.St.* Kamer 2002-03, 50, nr. 2100/001, 5596, 35.

¹⁶³ Art. XII.9, 1°-2° WER.

¹⁶⁴ Art. XV.119 en XV.121 WER sanctioneren de overtreding van de art. XII.6 *tot* (doch niet *tot en met*) XII.9 WER.

¹⁶⁵ Wat hieronder moet worden begrepen: zie hoger.

¹⁶⁶ *Parl.St.* Kamer 2002-03, 50, nr. 2100/001, 5596, 35.

¹⁶⁷ *Parl.St.* Kamer 2002-03, 50, nr. 2100/001, 5596, 34.

nog eens per e-mail bezorgen aan de afnemer)¹⁶⁸. De online onderneming maakt hiervoor best gebruik van pdf-bestanden die beveiligd zijn tegen aanpassingen (en desgevallend een watermerk bevatten).

De inhoud van de bevestiging wordt niet geconcretiseerd. Meestal zal hierin zijn opgenomen: de omschrijving van het product, de prijs, de leveringsplaats en het ogenblik van levering en de prijs.

42. De order en het ontvangstbewijs worden voorts geacht te zijn ontvangen wanneer deze toegankelijk zijn voor de partijen tot wie zij zijn gericht¹⁶⁹.

Ook van deze regel kan worden afgeweken tussen professionele handelaars bij toepassing van artikel XII.10, lid 1 Wetboek Economisch Recht.

Het vermoeden verduidelijkt het ogenblik van totstandkoming van de overeenkomst¹⁷⁰.

Volgens de parlementaire voorbereidingen gelden de regels van het gemene recht en de theorie van het contract tussen afwezigen: het contract is gevormd zodra de dienstverlener de bevestiging van zijn aanbod ontvangt (volgens de theorie van de ontvangst)¹⁷¹.

Praktisch wordt elektronische post als toegankelijk en ontvangen beschouwd, wanneer deze de server bereikt heeft van de berichtendienst waarop zich de mailbox van de bestemming bevindt. Men houdt geen rekening met het effectief downloaden of het openen van het bericht om het als ontvangen te beschouwen. In de hypothese dat het ontvangstbewijs wordt afgebeeld op een webpagina, heeft de bestemming er logisch gesproken toegang toe zodra de pagina op het scherm verschijnt¹⁷².

5.3. Online tegenstelbaarheid algemene voorwaarden

43. De algemene voorwaarden van een onderneming zijn slechts van toepassing in zoverre de klant voorafgaand aan het contracteren kennis genomen heeft van deze voorwaarden en deze ook daadwerkelijk heeft aanvaard¹⁷³.

¹⁶⁸ P. VAN DE VELDE, "Elektronische Handel – Online Contracten" in *Praktijkboek Recht en Internet*, Brugge, Vanden Broele, 2007, 29.

¹⁶⁹ Art. XII.9, 3° WER.

¹⁷⁰ Niet de plaats van totstandkoming: G. SOMERS, "Art. XII.6-X.II.11 WER" in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl., 168.

¹⁷¹ *Parl.St.* Kamer 2002-03, 50, nr. 2100/001, 5596, 33-34.

¹⁷² *Parl.St.* Kamer 2002-03, 50, nr. 2100/001, 5596, 34.

¹⁷³ Cass. 19 december 2011, *Pas.* 2011, 2813, *RW* 2013-14, 337, *T.Gez.* 2012-13, 381, noot T. VANSWEEVELT; Brussel 25 mei 2011, *RW* 2012-13, 783; Gent 27 september 2007, *RW* 2010-11, 1305; Luik 1 februari 1996, *JLMB* 1996, 1563; Brussel 12 september 1997, *JLMB* 1999, 362, *RGDC* 1998, 352, *TBBR* 1998 (verkort), 352; Bergen 28 maart 1990, *JLMB* 1990, 1412, noot J. JEUNEHOMME; *Pas.* 1990, II, 191; Kh. Tongeren 29 april 2008, *NJW* 2011, 388, noot A. VANDERHAEGHEN, *RABG* 2008, 968, noot G. BALLON; Vred. Zottegem 23 november 2011, *T.Vred.* 2013, 176.

44. Voor wat betreft online-overeenkomsten bepaalt artikel XII.7, § 2 van het Wetboek Economisch Recht¹⁷⁴ dat de contractuele bepalingen en de algemene voorwaarden van het contract voor de afnemer op een zodanige wijze ter beschikking moeten worden gesteld dat hij deze kan ‘opslaan en weergeven’. Deze mogelijkheid tot opslag van de informatie wordt vereist om de betrokkene toe te laten op een later tijdstip zijn rechten ten aanzien van de dienstverlener te laten gelden¹⁷⁵. Van de bepaling kan niet worden afgeweken¹⁷⁶.

De bepaling houdt voor alle duidelijkheid geen verplichting in om de algemene voorwaarden mede te delen en heeft louter betrekking op de voorstellingswijze¹⁷⁷. Dit neemt niet weg dat een aantal andere bepalingen in het Wetboek Economisch Recht de onderneming er toe verplichten haar algemene voorwaarden kenbaar te maken of mede te delen (*cf.* art. III.74, § 1, 9°, art. VI.2, 7° Wetboek Economisch Recht).

Inbreuken worden gesanctioneerd met een geldboete van 26 tot 10.000 EUR¹⁷⁸. In geval van kwade trouw loopt de boete op tot 50.000 EUR^{179,180}.

De webpagina waarop de voorwaarden ter beschikking worden gesteld, voorziet dan ook best een mogelijkheid om de tekst van de voorwaarden op de harde schijf van de pc van de gebruiker op te slaan en af te drukken. De meeste websites voorzien een mogelijkheid voor gebruikers om de algemene voorwaarden in een pdf-document naar hun computer te exporteren^{181,182}. Ook kunnen de algemene voorwaarden per e-mail aan de afnemer worden bezorgd (al dan niet in het kader van het aanmaken of het activeren van een account op het verkoopplatform, dan wel vooraleer een bestelling kan worden geplaatst).

45. De online kennisname en aanvaarding van de algemene voorwaarden van de onderneming door de klant dient voorts (net zoals gemeenrechtelijk het geval is) voorafgaand aan het eigenlijke contracteren plaats te vinden.

In de praktijk worden volgende technieken, veelal in combinatie met elkaar, gehanteerd om de tegenstelbaarheid en afdwingbaarheid van de algemene voorwaarden te bekomen:

¹⁷⁴ Het boekdeel vervangt de wet van 11 maart 2003 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij, *BS* 17 maart 2003.

¹⁷⁵ G. SOMERS, “Art. XII.6-X.II.11 WER” in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl., 146.

¹⁷⁶ Art. XII.10 WER.

¹⁷⁷ *Parl.St.* Kamer 2002-03, 50, nr. 2100/001, 5596, 33.

¹⁷⁸ Art. XV.119 WER.

¹⁷⁹ Art. XV.121 WER.

¹⁸⁰ Voor de straffen zie art. XV.70 WER. De bedragen zijn telkens te verhogen met de opdecimen (actueel te vermenigvuldigen met een factor 6).

¹⁸¹ G. SOMERS, “Art. XII.6-X.II.11 WER” in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl., 146.

¹⁸² De online onderneming maakt hiervoor best gebruik van pdf-bestanden die beveiligd zijn tegen aanpassingen (en desgevallend een watermerk bevatten).

1. het vermelden van de algemene voorwaarden op de website van de onderneming (middels hyperlink onderaan de homepagina, doch verkieslijk onderaan elke webpagina¹⁸³¹⁸⁴);
2. het vermelden van (het bestaan van) de algemene voorwaarden gedurende het bestellingsproces, al dan niet aangevuld met een hyperlink (zgn. *browse-wrap*)¹⁸⁵;
3. Vooraleer het bestellingsproces kan worden aangevat, wordt gevraagd aan de klant om kennisname en aanvaarding van de algemene voorwaarden te bevestigen.

Soms zijn de voorwaarden daarbij via hyperlink te consulteren. In andere gevallen wordt de tekst van de voorwaarden integraal opgegeven. Nog een andere techniek bestaat er in om de algemene voorwaarden in de loop van het bestellingsproces (doch vooraleer de bestelling kan worden geplaatst) via *pop-up* op het scherm te laten verschijnen.

Telkens dient de klant door het aanvinken van een vakje (zgn. *click-wrap*) zijn akkoord met de voorwaarden te bevestigen (“*ik ga akkoord met deze voorwaarden*” of beter: “*ik bevestig de algemene voorwaarden van x te hebben gelezen en aanvaard deze integraal*”), zoniet kan de bestelling niet verder worden gezet;

4. het versturen van de algemene voorwaarden via e-mail. Idealiter wordt daarbij voor bewijsdoeleinden een ontvangst- en/of leesbevestiging van de klant gevraagd.

In sommige gevallen vereist het bestellingsproces dat de klant in eerste instantie aangeeft geïnteresseerd te zijn in een product, waarna hem een e-mail wordt bezorgd met offerte samen met de tekst van de toepasselijke algemene voorwaarden als bijlage. Wenst de klant vervolgens de bestelling te plaatsen, dan moet hij veelal opnieuw inloggen aan de hand van de gegevens in de e-mail¹⁸⁶.

Een gelijkaardige techniek bestaat er in het platform dusdanig te construeren dat van de afnemer vereist wordt dat hij een persoonlijke account aanmaakt alvorens online bestellingen mogelijk zijn. In dat geval wordt een e-mail gestuurd aan de afnemer waarin inloggegevens ter beschikking worden gesteld of waarin een link wordt weergegeven die de afnemer dient aan te klikken ter activering van zijn account. Met deze e-mail kan tevens gewezen worden op het bestaan en de inhoud van de algemene verkoopvoorwaarden. Deze techniek heeft uiteraard als nadeel dat wijzigingen van de voorwaarden na activatie van de account de afnemer in principe niet tegenstelbaar zullen zijn.

¹⁸³ De mogelijkheid bestaat immers dat een klant, via zoekmachines of het aanklikken van een link op een andere website (zgn. ‘*deep linking*’) rechtstreeks uitkomt op bepaalde subpagina’s van de website, zonder de homepagina daarbij te passeren.

¹⁸⁴ G.-L. BALLON, H. DE DECKER, V. SAGAERT, E. TERRY, B. TILLEMEN en A.-L. VERBEKE, *Gemeenrechtelijke Clausules*, Vol. 1, Antwerpen, Intersentia, 2013, 371.

¹⁸⁵ G.-L. BALLON, H. DE DECKER, V. SAGAERT, E. TERRY, B. TILLEMEN en A.-L. VERBEKE, *Gemeenrechtelijke Clausules*, Vol. 1, Antwerpen, Intersentia, 2013, 371.

¹⁸⁶ S. ONGENA (ed.), *Algemene Voorwaarden*, Kluwer, Mechelen, 2006, 48.

Sommige technieken volstaan niet om de voorafgaande kennisname en aanvaarding met zich mee te brengen. Zo zal de loutere verwijzing naar het *bestaan* van de voorwaarden bijzonder riskant zijn. Idealiter worden voormelde technieken met elkaar gecombineerd. Om discussies te vermijden omtrent de versie van de algemene voorwaarden en/of het tijdstip waarop ze werden overgemaakt aan de klant, is het aangeraden de algemene voorwaarden te voorzien van een watermerk of *time-stamp*¹⁸⁷. Het is voorts opportuun de voorwaarden ter beschikking te stellen onder de vorm van een pdf-bestand dat beveiligd is tegen aanpassingen.

46. Zoals hoger reeds aangehaald dient de dienstverlener de afnemer passende technische middelen ter beschikking te stellen, waarmee hij invoerfouten kan opsporen en corrigeren¹⁸⁸. Dit geldt evenzeer voor wat betreft kennisname- en aanvaardingsclausules.

Om aan de wettelijke bepaling te voldoen, is het dan ook aangewezen de klant, bij het verschijnen van de *pop-up* of eender welke andere *click-wrap* mogelijkheid, in eerste instantie de keuze te laten tussen twee *buttons*: “*ik aanvaard de voorwaarden en wens de bestellingsprocedure voort te zetten*”, ofwel “*ik ga niet akkoord met de voorwaarden en stop met de bestellingsprocedure*”. Daarnaast moet het mogelijk zijn voor de klant om nadat hij zijn akkoord heeft aangevinkt, terug te keren naar het vorige scherm om zijn aanvaarding van de algemene voorwaarden zogewenst te kunnen corrigeren¹⁸⁹.

5.4. Bijzonderheden ten aanzien van consumenten

47. In relatie met consumenten dient de onderneming ook de bepalingen inzake marktpraktijken en consumentenbescherming uit Boek VI (dan wel Boek XIV) van het Wetboek Economisch Recht te respecteren.

Zo geldt onder meer een specifieke regeling inzake overeenkomsten op afstand, inzake extra bestellingen (waarbij vakjes aan- of afgevinkt moeten worden), alsook aangaande het aanrekenen van een vergoeding voor het gebruik van een bepaald betaalmiddel. Tevens is er een verbod op het gebruik van wisselbrieven en bestaan een aantal bijzondere informatieverplichtingen in verband met de mogelijkheden tot buitengerechtelijke regeling van geschillen.

5.4.1. Extra bestellingen (gebruik van ‘default-opties’)

48. Conform artikel VI.41 en XIV.22 Wetboek Economisch Recht is het niet toegestaan om de instemming van de consument met extra bestellingen af te leiden uit het gebruik van vooraf aangevinkte hokjes die de consument moet afwijzen (*opt-out*) om extra betaling te vermijden.

¹⁸⁷ Aan de hand hiervan wordt de datum geëncrypteerd in het bestand dat aan de klant wordt bezorgd.

¹⁸⁸ Art. XII.8 WER.

¹⁸⁹ J. SCHRAEYEN (ed.), *Algemene voorwaarden*, Larcier, Gent, 2012, 27.

Met het verbod wil de wetgever vermijden dat de minder aandachtige consument met onverwachte kosten wordt geconfronteerd voor producten die hij in werkelijkheid niet wilde verwerven. Uitdrukkelijke toestemmingen blijven hoe dan ook mogelijk. Hiervan zal in het bijzonder sprake zijn indien het gaat om standaardopties die de consument zelf aanvinkt met het oog op de verkrijging van een bepaald product¹⁹⁰.

49. Het bewijs van het bestaan van de uitdrukkelijke toestemming van de consument ligt bij de onderneming. Daarbij dient zij er over te waken dat zij het bewijs kan leveren dat de consument met *elk* van de bijkomende betalingen heeft ingestemd. Het zal in het bijzonder niet volstaan de instemming van de consument met verschillende supplementen en extra betalingen vast te stellen door hem in het algemeen te laten aanvinken dat hij instemt met alle extra betalingen. Het is noodzakelijk dat de consument zijn uitdrukkelijke toestemming geeft voor elk van de bijkomende prestaties afzonderlijk, en dat de onderneming voor elk van deze toestemmingen telkens het bewijs kan leveren¹⁹¹.

50. Omtrent de gevolgen van de toepassing van de bepaling is discussie mogelijk. De consument blijft in elk geval gehouden tot de hoofdovereenkomst waaraan de default-opties werden gekoppeld. Daarnaast is de onderneming, die met miskenning van artikel VI.41 of artikel XIV.22 Wetboek Economisch Recht, betalingen ontving vanwege de consument (waarbij de toestemming van de consument werd afgeleid uit het gebruik van vooraf aangevinkte standaard-opties), er toe gehouden deze bedragen terug te betalen aan de consument.

Wat het lot is van de (inmiddels) geleverde extra producten is echter minder duidelijk. Uit de tekst van de wet, noch de parlementaire werkzaamheden, kan uitdrukkelijk worden afgeleid of de consument gerechtigd is op behoud hiervan. Dergelijke verregaande burgerlijke sanctie wordt uitdrukkelijk verwoord voor het geval van een afgedwongen aankoop, zijnde de oneerlijke marktpraktijk waarbij een onderneming aan een consument, zonder voorafgaand verzoek een goed of een dienst bezorgt, met de vraag het te kopen of terug te sturen naar de verzender indien hij het niet wenst te houden (art. VI.38 *juncto* art. VI.103, 6° Wetboek Economisch Recht)¹⁹². Voor diverse andere oneerlijke marktpraktijken jegens consumenten geldt eenzelfde sanctie¹⁹³. Hoewel niet uitdrukkelijk bepaald door de wetgever valt niettemin een gelijkaardige sanctie te verdedigen als deze die geldt voor de afgedwongen aankoop. Niet enkel dringt zich ook in deze context een actief optreden van de consument op (het afvinken van de

¹⁹⁰ R. STEENNOT, "Art. VI.41 Wetboek Economisch Recht" in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl.

¹⁹¹ R. STEENNOT, "Art. VI.41 Wetboek Economisch Recht" in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl. en de verwijzingen aldaar.

¹⁹² Zoals hoger uiteengezet.

¹⁹³ *Cf.* art. VI.38 WER: in sommige (de meest drastische) gevallen kan de consument de terugbetaling zonder meer eisen zonder gehouden te zijn tot teruggave. In andere gevallen beschikt de rechter over een keuzemogelijkheid en kan hij de onderneming wel dan niet tot terugbetaling veroordelen.

optie), doch bovendien kan enkel de consument terugkomen op de overeenkomst (aldus de tekst van de wet: “*Voordat de consument gebonden is door een overeenkomst of een aanbod [...]*”). Dit sluit geheel aan bij het dwingendrechtelijk karakter van de regeling ten gunste van de consument, dat met zich meebrengt dat enkel die laatste zich er op kan beroepen, dan wel kan verzaken aan de toepassing ervan. De onderneming daarentegen verbindt zich definitief en met kennis van zaken en kan in dat opzicht niet terugkomen op de overeenkomst. Vermits de verbodsbepaling het recht op terugbetaling voorts louter afleidt uit het gebruik *an sich* van de standaardopties doch niet koppelt aan een eigenlijke herroeping van de overeenkomst door de consument, kan die laatste o.i. derhalve voorhouden gerechtigd te zijn op (behoud van) het geleverde – zoals contractueel immers overeengekomen – en tezelfdertijd in principe, volgens de letter van de wet op terugbetaling aanspraak maken.

5.4.2. *Betaling*

51. Conform artikel VI.42 en XIV.23 Wetboek Economisch Recht is het de onderneming verboden om consumenten voor het gebruik van een bepaald betaalmiddel vergoedingen aan te rekenen die de kosten voor de onderneming als gevolg van het gebruik van dit middel overschrijden. Er wordt in essentie bedoeld op technische instrumenten (zoals kaarten of mobiele telefoons) en/of het geheel van nazichtprocedures (zoals pincodes of ‘Persoonlijk Identificatie Nummer’, ‘TAN’-codes of ‘Transactie Authorisatie Nummer’, digipass, login/password, enz.) die een betalingsdienstgebruiker kan aanwenden om zijn betalingsdienstaanbieder instructies te geven om een betalingstransactie uit te voeren.

Ondernemingen behouden volgens de tekst van de wet wel degelijk de mogelijkheid om de consument voor het gebruik van een bepaald betaalmiddel een extra vergoeding of transactiekost aan te rekenen, doch deze vergoeding mag niet hoger zijn dan de werkelijke kost die het gebruik van dit betaalmiddel voor de onderneming creëert. De werkelijke kost van het betaalmiddel valt in praktijk evenwel niet altijd even gemakkelijk te begroten. De kost van een betaaltransactie hangt immers vaak af van het precieze bedrag van de transactie alsook het aantal transacties dat binnen een bepaalde periode plaatsvindt¹⁹⁴.

52. Evenzeer voortaan verboden, is het voorleggen ter ondertekening aan de consument van een wisselbrief om deze laatste de betaling van zijn verplichtingen te laten beloven of waarborgen.¹⁹⁵

¹⁹⁴ R. STEENNOT, “Art. VI.42 Wetboek Economisch Recht” in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl. en de verwijzingen aldaar.

¹⁹⁵ Art. XIV.20 *juncto* Art. VI.39 Wetboek Economisch Recht.

5.4.3. Overeenkomsten op afstand

53. De actuele regeling aangaande de overeenkomsten op afstand¹⁹⁶ is ontstaan in omzetting van de Richtlijn Consumentenrechten. Voor de interpretatie is een beroep mogelijk op de overwegingen bij de richtlijn, maar ook op de leidraad bij de richtlijn die bekend werd gemaakt door het Directoraat Generaal Justitie van de Europese Commissie (zij het dat deze leidraad geen bindende bron van recht uitmaakt)¹⁹⁷.

54. Een overeenkomst op afstand betreft *“iedere overeenkomst die tussen de beoefenaar van een vrij beroep [onderneming] en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de beoefenaar van een vrij beroep [onderneming] en de consument en waarbij, tot op en met inbegrip van het moment waarop de overeenkomst wordt gesloten, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer technieken voor communicatie op afstand”*¹⁹⁸.

Een techniek voor communicatie op afstand is voorts *“ieder middel dat, zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de beoefenaar van een vrij beroep [onderneming] en consument, kan worden gebruikt voor de sluiting van de overeenkomst tussen deze partijen”*¹⁹⁹.

De richtlijn verduidelijkt voorts:

*“De definitie van ‘overeenkomst op afstand’ dient [...] ook situaties te bestrijken waarin de consument de verkooppunten alleen bezoekt om informatie over de goederen of dienst te vergaren, terwijl vervolgens de onderhandelingen over en de sluiting van de overeenkomst op afstand plaatsvinden. Daarentegen dient een overeenkomst waarover in de verkooppunten van de handelaar wordt onderhandeld en die uiteindelijk wordt gesloten met behulp van een middel voor communicatie op afstand, niet als overeenkomst op afstand te worden aangemerkt. Ook een overeenkomst die met behulp van een middel voor communicatie op afstand wordt geïnitieerd, maar uiteindelijk wordt gesloten in de verkooppunten van de handelaar, dient niet als overeenkomst op afstand te worden beschouwd. Het begrip ‘overeenkomst op afstand’ dient evenmin een door een consument met behulp van een middel voor communicatie op afstand gemaakte reservering van een dienst bij een beroepsbeoefenaar te omvatten, zoals een telefonische afspraak bij de kapper. Het begrip ‘georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand’ dient die systemen te omvatten die door andere derden dan de handelaar worden aangeboden, maar door de handelaar worden gebruikt, zoals een onlineplatform. Hieronder mogen echter niet websites worden gerekend die louter informatie over de handelaar, zijn goederen en/of diensten en zijn contactgegevens bevatten.”*²⁰⁰

¹⁹⁶ Art. VI.45-63 en XIV.26-36 WER.

¹⁹⁷ DG Justitie, Leidraad betreffende richtlijn 2011/83/EU betreffende consumentenrechten, juni 2014 (hierna: Leidraad Richtlijn Consumentenrechten).

¹⁹⁸ Art. I.8, 15° en art. I.8 (bis), 13° WER.

¹⁹⁹ Art. I.8, 16° en art. I.8 (bis), 14° WER.

²⁰⁰ Overweging 20 Richtlijn Consumentenrechten.

55. De regeling aangaande overeenkomsten op afstand typeert zich door een resem aan precontractuele informatieverplichtingen, een informatiebevestigingsplicht (bevestiging van het order) en het herroepingsrecht gedurende veertien dagen waarover de consument beschikt om aan de overeenkomst die op afstand ontstaan is, onderuit te komen.

56. Hoe verregaand de advocatenpraktijk door de regeling beïnvloed wordt, hangt in verregaande mate af van de manier waarop men zich op de markt begeeft en de wijze waarop de advocaat in kwestie zich profileert.

Zoals hoger aangegeven kwalificeren websites “*die louter informatie over de handelaar, zijn goederen en/of diensten en zijn contactgegevens bevatten*”, niet als een georganiseerd systeem²⁰¹. Een website van een advocatenkantoor die de profielen van de advocaten onder vermelding van hun contactgegevens weergeeft, zal aldus in de regel geen overeenkomsten op afstand in de hand kunnen werken. De onderneming wordt overigens wettelijk verplicht “*gegevens die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie met hem mogelijk maken, met inbegrip van zijn elektronisch postadres*” op haar website te plaatsen^{202,203}.

De Leidraad Richtlijn Consumentenrechten verduidelijkt voorts dat de onderneming die slechts *bij uitzondering* per e-mail of per telefoon een overeenkomst met een consument sluit, nadat hij door de consument werd gecontacteerd, geen overeenkomst op afstand sluit²⁰⁴. In dat opzicht rijst de vraag of in geval van telefonisch advies of advies per e-mail aan een consument de bepalingen inzake de overeenkomsten op afstand dienen te worden nageleefd. Dergelijk advies zal voor vele advocaten immers niet uitzonderlijk zijn. Terryyn meent m.i. terecht van niet, vermits in voorkomend geval, bij gebrek aan organisatie en planmatigheid, in de regel geen ‘georganiseerd systeem’ aan de orde zal zijn. Dit wordt evenwel anders zodra de advocaat zich in de feiten (waarbij onder meer rekening kan worden gehouden met de reclame op de website van de advocaat) organiseert en profileert als dienstverstrekker op afstand (bijvoorbeeld als callcenter voor juridisch advies of door het aanbieden van gestandaardiseerde adviezen, modellen of standaardcontracten via de website of per e-mail)²⁰⁵. Het louter maken van een afspraak (het beleggen van een consultatie) per telefoon of via e-mail, werkt uiteraard geen overeenkomst op afstand in de hand. De eigenlijke

²⁰¹ Overweging 20 Richtlijn Consumentenrechten.

²⁰² Art. XII.6, § 1, 3° WER.

²⁰³ Zie ook art. III.74, § 1, 4° WER (die de terbeschikkingstelling in hoofde van de onderneming vereist van “*adresgegevens, met inbegrip van haar eventueel e-mailadres, die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie met haar mogelijk maken*”).

²⁰⁴ Leidraad Richtlijn Consumentenrechten, 36.

²⁰⁵ E. TERRYYN, “Actualia overeenkomsten op afstand, ook voor vrije beroepen” in W. DEVROE, B. KEIRSBILCK en E. TERRYYN (eds.), *Economisch Recht*, Themis Academiejaar 2014-15, Brugge, die Keure, 2015, 127-128. Terryyn inspireert zich op volgende Duitse rechtspraak en rechtsleer die evenzeer het belang van het ‘georganiseerd systeem’ onderstreept: C. WENDEHORST, “Münchener Kommentar”, *BGB*, 5. Auflage, § 312b; Staudinger-Thüsing, *BGB*, Neubearbeitung 2005, § 312b; AG Offenbach 9 oktober 2013, 380 C 45/13; OLG Hamm 14 maart 2011, 31 U 162/10.

overeenkomst ontstaat in voorkomend geval slechts later (in fysieke aanwezigheid tussen partijen)²⁰⁶.

5.4.4. *Informatieverplichtingen aangaande de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen*

57. Het Boek XVI Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen Wetboek Economisch Recht biedt de wettelijke basis voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, waaronder wordt begrepen: “*elke tussenkomst van een door de overheid opgerichte entiteit of van een onafhankelijke private entiteit die een oplossing voorstelt of oplegt of die partijen bijeenbrengt met het oog op de regeling van het consumentengeschil*”.²⁰⁷ Een consumentengeschil betreft in het bijzonder “*elk geschil tussen een consument en een onderneming met betrekking tot de uitvoering van een verkoop- of dienstenovereenkomst of tot het gebruik van een product*”.²⁰⁸ De buitengerechtelijke regeling wordt voorts dusdanig gedefinieerd dat zowel de consument als de onderneming de vragende partij kan zijn.²⁰⁹ Bovendien is het geschil niet beperkt tot Belgische ingezetenen: het kan een grensoverschrijdend karakter hebben en een consument betreffen die in een andere lidstaat verblijft.²¹⁰

De mogelijkheden tot buitengerechtelijke regeling situeren zich op drie niveau's: de ondernemingen en hun interne klachtenbehandelingsprocedures, de Consumentenombudsdienst, en de gekwalificeerde (ADR) entiteiten.²¹¹ Een ADR entiteit voor de Vlaamse advocatuur is er voorlopig niet.

De onderneming die contracteert met consumenten dient transparant te zijn inzake de mogelijkheid tot buitengerechtelijke regeling van geschillen en in dat opzicht rekening te houden met diverse informatieverplichtingen.

58. Teneinde de consument toe te laten bij een onderneming rechtstreeks een klacht in te dienen of informatie te vragen in verband met een reeds afgesloten overeenkomst, verstrekt de onderneming daartoe wanneer een terzake bevoegde dienst bestaat (een verplichting om dergelijke dienst op te richten, bestaat voor alle duidelijkheid niet²¹²), diens telefoon- en faxnummer en elektronisch adres. Deze dienst mag in zijn benaming geen verwijzing maken naar de termen “ombuds”, “bemiddeling”, “verzoening”, “arbitrage”, “gekwalificeerde entiteit” of “buitengerechtelijke geschillenregeling”.²¹³

²⁰⁶ Zie hoger (overweging 20 Richtlijn Consumentenrechten).

²⁰⁷ Art. I.19, 3° Wetboek Economisch Recht.

²⁰⁸ Art. I.19, 2° Wetboek Economisch Recht.

²⁰⁹ *Parl. St. Kamer* 2013-2014, 53, nr. 3360/001, 11.

²¹⁰ *Parl. St. Kamer* 2013-2014, 53, nr. 3360/001, 10.

²¹¹ Voor een uitvoerige bespreking zie S. VOET, “Buitengerechtelijke regeling consumentengeschillen”, *NjW* 2014, afl. 308, 674-685.

²¹² *Parl. St. Kamer* 2013-2014, 53, nr. 3360/001, 12.

²¹³ Art. XVI.2 Wetboek Economisch Recht.

59. Wanneer een onderneming voorts door een wettelijke of reglementaire bepaling, door een gedragscode die ze heeft onderschreven, als gevolg van het lidmaatschap van een handelsvereniging, een beroepsorganisatie of een beroepsorde²¹⁴ of op grond van een bepaling uit haar eigen algemene of bijzondere verkoopsvoorwaarden gehouden is tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, dient zij de consument hiervan voorts op de hoogte te brengen op een heldere, begrijpelijke en makkelijk toegankelijke manier.^{215,216}

De inlichtingen geven aan hoe gedetailleerde informatie kan worden verkregen over de kenmerken en de toepassingsvoorwaarden van deze buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen en vermelden de contactgegevens en het adres van de website van de betrokken gekwalificeerde entiteit. Desgevallend worden deze inlichtingen hernomen op de website en in de algemene verkoopsvoorwaarden van de onderneming.²¹⁷ De onderneming dient voormelde inlichtingen spontaan en op eigen initiatief aan de consument te bezorgen wanneer een geschil niet binnen een redelijke termijn kan opgelost worden.

De onderneming vermeldt hierbij of zij gebonden is tot dan wel bereid is beroep te doen op een buitenrechtelijke regeling van het consumentengeschil met vermelding van de coördinaten van de bevoegde entiteit. Er wordt tevens meegedeeld of deze entiteit een gekwalificeerde entiteit is.²¹⁸ De onderneming dient deze inlichtingen schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager²¹⁹ te verstrekken.²²⁰

60. De bewijslast voor wat betreft het vervuld zijn van voormelde informatieverplichtingen, alsook het feit dat de verstrekte informatie juist is, rust op de onderneming.²²¹

Het miskennen van de voorschriften inzake de interne klachtenbehandeling wordt voorts strafrechtelijk gesanctioneerd.^{222,223} Handelingen die een inbreuk vormen op voormelde informatieverplichtingen kunnen tevens aanleiding geven

²¹⁴ Een handelsvereniging, beroepsorde of organisatie is een vereniging die uitsluitend of hoofdzakelijk het bestuderen, het beschermen en het bevorderen van de professionele of interprofessionele belangen van zijn leden tot doel heeft (art. I.19, 1° Wetboek Economisch Recht).

²¹⁵ Art. XVI.4, § 1 Wetboek Economisch Recht.

²¹⁶ Bijvoorbeeld voor wat betreft de Brugse Balie: Het arbitragereglement van 8 mei 2001, zoals gewijzigd op 8 maart 2005 en het reglement op de gerechtelijke invordering van ereloonstaten, bemiddeling en het advies van de Orde van Brugge van 8 maart 2005.

²¹⁷ Art. XVI.4, § 2 Wetboek Economisch Recht.

²¹⁸ Een gekwalificeerde (ADR) entiteit voor de Vlaamse advocatuur is er voorlopig evenwel niet, waarover verder meer.

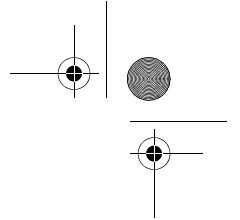
²¹⁹ Zijnde "ieder hulpmiddel dat de consument of de onderneming in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt" (art. I.8, 1° Wetboek Economisch Recht). Het betreft onder meer papier, usb-sticks, cd-rom's, dvd's, geheugenkaarten of de harde schijven van computers alsook e-mails (zie hoger omtrent de invulling van het begrip duurzame gegevensdrager).

²²⁰ Art. XVI.4, § 3 Wetboek Economisch Recht.

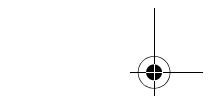
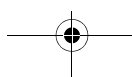
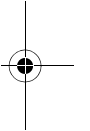
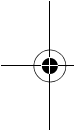
²²¹ Art. XVI.4, § 4 Wetboek Economisch Recht.

²²² Art. XV.70 *juncto* XV.127 Wetboek Economisch Recht.

²²³ Telkens te verhogen met de opdecimen (actueel te vermenigvuldigen met een factor 6).



tot een stakingsvordering bij toepassing van artikel 2 van de dienstenwet van 26 maart 2010 betreffende bepaalde juridische aspecten bedoeld in artikel 77 van de Grondwet *juncto* artikel 589,18° Ger. W.



6. Intellectuele rechten van derden

61. Bij het concipiëren van haar digitaal platform dient de online onderneming er over te waken geen elementen (logo's, afbeeldingen, teksten, slogans, benamingen, video's, etc.) op te nemen waarop intellectuele rechten rusten van derden die hun toestemming daartoe niet hebben gegeven. In het bijzonder dient de online onderneming, behoudens de situatie waarin zij contractueel bepaalde rechten zou hebben verkregen (zoals hoger toegelicht), het gebruik van andermans merk, handelsbenaming, auteursrechtelijk beschermd werk, tekening, model, octrooi, etc. te schuwen. Dit geldt evenzeer bij het registreren van een domeinnaam en in bepaalde gevallen voor wat betreft het concipiëren van broncodes en het invullen van gesponsorde koppelingen. In bepaalde gevallen zal een beperkt gebruik niettemin toegestaan zijn.

6.1. Linking (hyperlinks, embedded links, etc.)

62. Het gebruik van hyperlinks waarbij doorgelinkt wordt naar auteursrechtelijk beschermde content, houdt in principe geen inbreuk op het auteursrecht in.

Het Europees Hof van Justitie oordeelde in dat verband recent²²⁴ dat het plaatsen op een website van aanklikbare links naar werken die op een andere website vrij beschikbaar zijn, geen handeling bestaande in een mededeling aan het publiek vormt²²⁵. Eenieder die informatie op het internet ter beschikking stelt via een website, aanvaardt immers dat derden naar deze website kunnen linken, minstens wanneer er sprake is van een normale of *surface link*^{226,227}. Er is dan ook enkel sprake van een publieke mededeling zo gelinkt wordt naar auteursrechtelijk beschermde werken die aldus beschikbaar worden gesteld voor een 'nieuw publiek', wat in het bijzonder het geval is wanneer de auteursrechtelijk beschermde content normaliter niet publiek toegankelijk of slechts voor een beperkte kring gebruikers openbaar is (bijvoorbeeld via een login of betaalmuur)²²⁸.

²²⁴ HvJ 13 februari 2014, nr. C-466/12, *Svensson e.a. v. Retriever Sverige*, AM 2014, afl. 3-4, 224, noot A. STROWEL, *Juristenkrant* 2014, weergave R. Schoefs, afl. 285, 2, *TBH* 2014, weergave G. Sorreaux, afl. 5, 530.

²²⁵ Zie in die zin ook Hof Amsterdam (NL) 15 januari 2013, *BIE* (NL) 2013 (samenvatting), afl. 6, 187, *IER* (NL) 2013, afl. 4, 333, noot J. SEIGNETTE.

²²⁶ Bij dergelijke hyperlink wordt de internaut doorverwezen naar een andere webpagina binnen dezelfde website, ofwel naar de eerste pagina (homepagina) van een andere website (P. VERPLANCKE, "Intellectuele Eigendomsrechten – Merkenrecht" in *Praktijkboek Recht en Internet*, Brugge, Vanden Broele, 2004, 62). Zie in dat verband ook W.-J. COSEMANS, "Auteursrechten en sociale media: hoeveel vrienden heeft Mr. Copyright" in P. VALCKE, P.J. VALGAEREN en E. LIEVENS (eds.), *Sociale Media, Actuele Juridische Aspecten*, Antwerpen, Intersentia, 2013, 279 e.v.

²²⁷ Cf. Brussel 19 september 2002, *JT* 2002, 789; P. VERPLANCKE, "Intellectuele Eigendomsrechten – Merkenrecht" in *Praktijkboek Recht en Internet*, Brugge, Vanden Broele, 2004, 64.

²²⁸ Zie in die zin ook Rb. Limburg (NL) 26 maart 2014, *Computerr.* (NL) 2014, afl. 4, 252, noot L. ANEMAET; Hof Amsterdam (NL) 19 november 2013, *Computerr.* (NL) 2014, afl. 2, 95, noot A. LODDER.

Ook het gebruik van *embedded links*²²⁹ wordt principieel vrijgesteld van het bekomen van toestemming. Het Europees Hof van Justitie bevestigde immers dat evenmin sprake is van een auteursrechtelijke inbreuk indien de internetgebruiker op de betrokken link klikt, vervolgens het werk verschijnt, “en daarbij de indruk wordt gewekt dat het wordt getoond op de website waar de link zich bevindt, terwijl dit werk in werkelijkheid afkomstig is van een andere website”²³⁰.

Het Hof van Justitie heeft haar standpunt inmiddels verder verfijnd in haar *Best-Water* beschikking d.d. 21 oktober 2014. In het specifieke geval was sprake van een video die zonder beperkingen op het internet (meerbepaald op YouTube) werd geplaatst en vrij toegankelijk was voor iedereen. Wanneer een derde, aldus het hof, de betrokken video later op een andere website plaatst, is er geen sprake van een ‘nieuw’ publiek en dus ook niet van een publieke mededeling. Het feit dat de video rechtstreeks verschijnt en kan worden afgespeeld op de betrokken website, terwijl de video in werkelijkheid afkomstig is van een andere website, doet daaraan volgens het hof geen afbreuk²³¹.

Omtrent het linken naar illegale content nam het Europees Hof van Justitie nog geen duidelijk standpunt in. Dit valt in het bijzonder te betreuren voor wat betreft de *Best-Water*-zaak waarin de auteur immers nooit toestemming gaf om de bronvideo online te plaatsen. Het linken op zich wordt in de regel evenwel niet beschouwd als publieke mededeling (behoudens ‘nieuw publiek’). Zelfs al wordt gelinkt naar content uit ongeoorloofde bron zal met andere woorden m.i. per definitie geen sprake kunnen zijn van een auteursrechtelijke inbreuk²³². Het is anderzijds waarschijnlijk dat het linken naar illegale content, vooral zo dit in grote getale gebeurt, beschouwd kan worden als buitencontractuele fout en/of oneerlijke marktpraktijk.

Zo de hyperlink voorts zelf reeds elementen omvat die beschermd worden door intellectuele rechten (zoals bv. het gebruik van de titel van een artikel dat op zich auteursrechtelijke bescherming geniet, of het gebruik van een logo als hyperlink dat ingeschreven werd als merk), zal uiteraard uit hoofde daarvan om toestemming moeten worden verzocht bij de rechthouder²³³.

Ten slotte valt aan te stippen dat originele verzamelingen van hyperlinks, in het bijzonder portaalsites, op zich auteursrechtelijke bescherming kunnen genieten als databank²³⁴. Is bovendien sprake van een substantiële investering, dan zal de

²²⁹ Ook wel ‘*inline linking*’ genoemd. Hierbij wordt niet doorgelinkt naar de auteursrechtelijk beschermde content. De content wordt daarentegen ‘ingebod’ op de bewuste website.

²³⁰ *Contra*: Rb. ‘s-Gravenhage (NL) 19 december 2012, *Computerr.* (NL) 2013, afl. 3, 153, noot M. EGELER, A. LODDER, *IER* (NL) 2013, afl. 4, 325, noot A. VERSCHUUR, E. DE GROOT.

²³¹ HvJ 21 oktober 2014, nr. C-348/13, *BestWater International GmbH v. Mebes, Potsch, Juristenkrant* 2014, weergave A. Van Der Planken, afl. 298, 4.

²³² *Contra* (doch in het licht van de rechtspraak van het Hof van Justitie wellicht gedateerd): Voorz. Rb. Antwerpen 21 december 1999, *A&M* 2000, 296; *Computerr.* 2000, 247, *IFPI v. Beckers*, bevestigd door Antwerpen 26 juni 2001.

²³³ P. VERPLANCKE, “Intellectuele Eigendomsrechten – Merkenrecht” in *Praktijkboek Recht en Internet*, Brugge, Vanden Broele, 2004, 63 e.v.

²³⁴ Art. XI.186 WER.

lijst hyperlinks beschermd zijn door het zogenaamde *sui generis* recht²³⁵. Het reproduceren van de databank en/of een substantieel gedeelte hiervan zal in voorkomend geval een inbreuk vormen op de prerogatieven van de producent van de databank²³⁶.

63. In bepaalde omstandigheden zullen specifieke vormen van linkgebruik evenwel niet toegelaten zijn.

Zo kan in geval van *deep linking*²³⁷ sprake zijn van een oneerlijke marktpraktijk, bijvoorbeeld zo de website waarnaar gelinkt wordt door het ontwijken van de homepagina inkomsten derft, dan wel zo de auteur hierdoor in zijn morele rechten aangetast wordt. In het bijzonder kan aldus sprake zijn van een schending van het vaderschapsrecht van de auteur (zo de naam van de auteur enkel op de homepagina vermeld wordt doch niet op de subpagina waarnaar de internaut wordt verwezen)²³⁸. Ook in geval van *framing*²³⁹ kan om gelijkaardige redenen sprake zijn van een oneerlijke marktpraktijk. Het *framing* op zich kan overigens reeds een schending van het integriteitsrecht van de auteur met zich meebrengen vermits de oorspronkelijk content immers in een ander kader wordt geplaatst²⁴⁰. Het gebruik van *embedded links* is om voormelde redenen evenmin zonder gevaar. Bovendien bestaat het risico dat men de indruk wekt dat de ter beschikking gestelde informatie toebehoort aan de uitbater van de website die de hyperlink gecreëerd heeft, terwijl deze informatie in feite van een derde afkomstig is. In die optiek kan bijkomend aanhaking of parasitaire mededinging worden verweten²⁴¹.

Om alle discussie te vermijden, heeft de uitbater van de website er dan ook baat bij om minstens voor wat betreft de risicovolle hyperlinks, het uitdrukkelijk akkoord te bekomen vanwege de houder van de betreffende intellectuele rechten. Deze toestemming kan opgenomen worden in een linking-overeenkomst²⁴². Er zijn voorts diverse technische oplossingen om te verhinderen dat derden bepaalde vormen van hyperlinks kunnen hanteren. Zo kan een website dusdanig geprogrammeerd worden dat er een foutmelding verschijnt wanneer men een

²³⁵ Art. XI.305 e.v. WER.

²³⁶ P. VERPLANCKE, "Intellectuele Eigendomsrechten – Merkenrecht" in *Praktijkboek Recht en Internet*, Brugge, Vanden Broele, 2004, 71-72.

²³⁷ Hierbij wordt de internaut doorverwezen naar een secundaire webpagina van een andere website die niet de homepagina is.

²³⁸ P. VERPLANCKE, "Intellectuele Eigendomsrechten – Merkenrecht" in *Praktijkboek Recht en Internet*, Brugge, Vanden Broele, 2004, 65; H. VANHEES, "Het auteursrecht: recente ontwikkelingen en toepassingen in een digitale wereld" in *Privaatrecht in de reële en virtuele wereld, XXVIIste Postuniversitaire Cyclus Willy Delva 2000-2001*, Antwerpen, Kluwer, 2002, 385.

²³⁹ *Framing* is een techniek die erin bestaat om de gelinkte informatie te doen verschijnen in het kader van de oorspronkelijke website van waaruit men de hyperlink geactiveerd heeft. De oorspronkelijke webpagina verdwijnt niet (helemaal): een deel van de pagina blijft staan (bv. de advertenties en de logo's), alsook het adres van de webpagina (P. VERPLANCKE, "Intellectuele Eigendomsrechten – Merkenrecht" in *Praktijkboek Recht en Internet*, Brugge, Vanden Broele, 2004, 62).

²⁴⁰ P. VERPLANCKE, "Intellectuele Eigendomsrechten – Merkenrecht" in *Praktijkboek Recht en Internet*, Brugge, Vanden Broele, 2004, 66.

²⁴¹ P. VERPLANCKE, "Intellectuele Eigendomsrechten – Merkenrecht" in *Praktijkboek Recht en Internet*, Brugge, Vanden Broele, 2004, 66.

²⁴² Voor een voorbeeld zie N. IDE, *A&M* 2001, 126.

hyperlink naar de webpagina tot stand brengt. Bovendien kan *deep linking* technisch gesloten worden, waarbij de broncode van de website op die manier geconstrueerd wordt dat elke link naar een subpagina toch verwijst naar de homepagina. Ook *framing* kan in bepaalde mate worden verholpen (in het bijzonder kan de uitbater van de website bekomen dat de gelinkte content steeds in het eigen kader zal verschijnen)²⁴³.

6.2. Ongeoorloofd registreren van domeinnamen

64. Bij het bepalen en registreren van de domeinnaam van een website is eveneens op te passen voor de rechten van derden. Het gebruik, als domeinnaam, van een merknaam waarmee men geen enkele andere affiniteit heeft dan het feit dat men de desbetreffende producten verkoopt, maakt een misbruik uit zo dit gebeurt zonder de toestemming van de eigenaar van het merk, niet in het minst omdat dit de eigenaar zelf uitsluit van het gebruik van het merk op het internet.

Het is inderdaad verboden om, met het doel een derde te schaden of er een ongerechtvaardigd voordeel uit te halen, een domeinnaam, waarop men geen enkel recht of legitiem belang kan laten gelden, te laten registreren door een hiertoe officieel erkende instantie, al dan niet via een tussenpersoon, wanneer die domeinnaam identiek is of dusdanig overeenstemt dat hij verwarring kan scheppen met, onder meer, een merk, een geografische aanduiding of een benaming van oorsprong, een handelsnaam, een origineel werk, een naam van een vennootschap of van een vereniging, een geslachtsnaam of de naam van een geografische entiteit, die aan iemand anders toebehoort²⁴⁴. In voorkomend geval is sprake van een wederrechtelijk registreren van een domeinnaam (ook wel *Cybersquatting* of *name grabbing* genoemd).

Elke persoon die een legitiem belang aan toont ten opzichte van de domeinnaam en die bovendien een recht kan laten gelden op de domeinnaam (of de hieraan onderliggende tekens), kan een stakingsvordering instellen tegen de wederrechtelijke registratie van een domeinnaam voor de voorzitter van de rechtbank van eerste aanleg dan wel van de rechtbank van koophandel. De stakingsvordering is mogelijk voor wat betreft elke registratie (ongeacht de extensie: .be, .nl, .com, etc.) door een persoon met woonplaats of vestiging in België, en van elke registratie van een domeinnaam geregistreerd onder het .be domein (ongeacht de woonplaats of vestiging van de domeinnaamhouder)²⁴⁵. De voorzitter kan bevelen dat de houder van de betrokken domeinnaam de registratie ervan

²⁴³ P. VERPLANCKE, "Intellectuele Eigendomsrechten – Merkenrecht" in *Praktijkboek Recht en Internet*, Brugge, Vanden Broele, 2004, 73.

²⁴⁴ Art. XII.22 WER. Voorloper betreft de wet van 26 juni 2003 betreffende het wederrechtelijk registreren van domeinnamen, BS 9 september 2003. Voor een uitgebreide bespreking van deze wet zie H. VANHEES, "Art. 1-11 Domeinnaamwet" in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl.

²⁴⁵ H. VANHEES, "Art. 4 Domeinnaamwet" in *Artikelsgewijze commentaar Handels- en Economisch Recht*, Kluwer, losbl., randnummer 5.

doorhaalt of laat doorhalen of de domeinnaam overdraagt of laat overdragen aan de persoon die hij aanwijst. Tevens kan de voorzitter maatregelen van publicatie opleggen. De vordering wordt ingesteld en behandeld zoals in kortgeding en mag worden ingesteld bij verzoekschrift op tegenspraak²⁴⁶. De kwade trouw in hoofde van de domeinnaamneer kan blijken uit het feit dat gepoogd wordt om de domeinnaam te verkopen aan de belanghebbende²⁴⁷.

Daarnaast is een minnelijke regeling van geschillen mogelijk op basis van een overeenkomst die bestaat tussen DNS en Cepani (Het Belgisch Centrum voor Arbitrage en Mediatie)^{248,249}.

6.3. Search Engine Optimization

65. Het fenomeen *search engine optimization*, alsook het onderscheid tussen metatags en gesponsorde koppelingen, en hun kwalificatie als reclame, kwam hoger reeds aan bod. De vraag of en in welke mate de handelsbenaming of merken van concurrenten als trefwoord/metatag mogen worden verwoord, maakt het onderwerp uit van heel wat rechtspraak.

66. Volgens het Europees Hof van Justitie kan slechts sprake zijn van een merkinbreuk in de zin van artikel 2.20.1, a) van het Benelux-Verdrag van 25 februari 2005 inzake de Intellectuele Eigendom voor zover afbreuk wordt gedaan aan de verschillende functies van het merk, in het bijzonder de herkomst-, reclame-, investerings-, communicatiefunctie, etc.²⁵⁰

Wat betreft het gebruik van Google AdWords oordeelt het Europees Hof van Justitie dat het selecteren van een merknaam als *keyword* in principe is toegestaan, voor zover althans de herkomst- en reclamefunctie niet worden aangetast. Er mag geen verwarringsgevaar of misleiding mogelijk zijn en het mag voor de oplettende internetgebruiker niet moeilijk zijn om uit de advertentie op te maken of de adverteerder een economische band met de merkhouders heeft²⁵¹.

Het hof omschrijft een en ander negatief door te stellen dat merkgebruik in trefwoorden (*keywords*) slechts een merkinbreuk vormt – meerbepaald een inbreuk op de herkomstfunctie – wanneer de reclame die er aan gekoppeld is “*het voor de gemiddelde internetgebruiker onmogelijk of moeilijk maakt om te*

²⁴⁶ Art. XVII.23 WER.

²⁴⁷ Zie bv. Antwerpen 18 december 2006, *NJW* 2007, afl. 159, 272, noot R. STEENNOT, *RABG* 2007, 1005, noot O. VAN DROOGHENBROECK; Voorz. Kh. Antwerpen 30 maart 2004, *IRDI* 2004, afl. 3, 244.

²⁴⁸ www.cepani.be.

²⁴⁹ Cf. art. 10 van de algemene voorwaarden van DNS.

²⁵⁰ HvJ 11 september 2007, *Céline v. Céline*, C-17-06, *Bull.BMM* 2008, afl. 2, 60, *IRDI* 2008, 55, noot MAEY-AERT, P (punten 16 en 26); zie ook HvJ 25 januari 2007, *Opel v. Autec*, C-48/05, *Bull.BMM* 2007 (samenvatting), 28, *Bull.BMM* 2007 (samenvatting), 147, *Juristenkrant* 2007, weergave J. Deene, afl. 146, 7 (punt 21).

²⁵¹ HvJ 23 maart 2010, C-236/08 t.e.m. C-238/08, *Google France*, *Bull.BMM* 2011, 21, *Juristenkrant* 2010, weergave J. Deene, afl. 208, 16, *Jaarboek Marktpraktijken* 2010, 710, RW 2011-12, weergave M. Janssens, 1274. Bevestigd in de daarop volgende rechtspraak: HvJ 25 maart 2010, C-278/08, *BergSpechte*, *Bull.BMM* 2010 (samenvatting), 129, RW 2011-12, weergave M. Janssens, 1271; HvJ 26 maart 2010, C-91/09, *Banana-bay*; HvJ 8 juli 2010, C-558/08, *Portakabin v. Portakabin*.

weten of de waren of diensten waarop de advertentie betrekking heeft, afkomstig zijn van de merkhouders of een economisch met hem verbonden onderneming, dan wel, integendeel, van een derde”. Het hof motiveert dat de wezenlijke (herkomst)functie van het merk daarin gelegen is dat aan de consument of de eindverbruiker de identiteit van oorsprong van de gemerkte waar of dienst wordt gewaarborgd in die zin, dat hij deze waar of dienst kan onderscheiden van waren of diensten van andere herkomst²⁵².

Het hof stelt dat de merkhouders advertenties moet kunnen verbieden waarvan internetgebruikers ten onrechte kunnen denken dat zij van de merkhouders afkomstig zijn. Misleiding en verwarring zijn met andere woorden verboden.

Het hof overweegt voorts dat zo de website van de merkhouders bovenaan verschijnt bij de natuurlijke resultaten – zijnde, de niet-gesponsorde zoekresultaten van Google – deze gratis weergave de merkhouders verzekert van zijn zichtbaarheid bij de internetgebruiker. Volgens het hof is het daarbij irrelevant of deze merkhouders er al dan niet in slaagt om ervoor te zorgen dat ook een advertentie in het veld ‘gesponsorde links’, ergens bovenaan, wordt getoond. Omdat de merkhouders zelf al bovenaan staan bij de natuurlijke resultaten, doen gesponsorde links, aldus het hof, geen afbreuk aan de reclamefunctie van het merk.

Het is derhalve toegestaan om andermans merk als keyword te hanteren om aan te duiden dat men (bijvoorbeeld) concurrerende diensten levert, zolang de advertentie die er aan gekoppeld is niet potentieel verwarrend of misleidend is, in die zin dat het publiek een economische band kan vermoeden²⁵³.

In navolging van voormelde rechtspraak werd reeds geoordeeld dat, zo het publiek de advertenties doorziet en de naam enkel op een verborgen wijze wordt gebruikt, geen sprake kan zijn van een merkinbreuk, noch een inbreuk op artikel 65 W.Venn. (dat de bescherming van de maatschappelijke benaming vooropstelt). Bij gebrek aan begeleidende omstandigheden zoals een verwarringsgevaar of slechtmaking, kan voorts, aldus het hof van beroep te Gent, geen sprake zijn van oneerlijke mededinging²⁵⁴.

Vermits de zoektermen die schuilen achter de gesponsorde koppelingen in principe niet kwalificeren als reclame, nu de zoektermen immers niet zichtbaar zijn, kan de rechtenhouder in principe evenmin inroepen dat misleidende of verwarringstichtende reclame aan de orde is. De rechtspraak is wat dit betreft evenwel verdeeld²⁵⁵.

²⁵² Overweging 82.

²⁵³ J. DEENE, *Juristenkrant* 2010, afl. 208, 16.

²⁵⁴ In lijn met deze rechtspraak: Gent 19 mei 2014, *ICIP* 2014, afl. 3, 468, *RABG* 2014, afl. 18, 1297; Voorz. Kh. Brussel 3 februari 2011, *Bull.BMM* 2011, afl. 1, 49.

²⁵⁵ Voorz. Kh. Kortrijk 8 oktober 2007, *TGR-TWVR* 2008, afl. 2, 131, noot; *contra*: Gent 30 maart 2009, *Jaarboek Handelspraktijken & Mededinging* 2009, 650; Gent 26 februari 2007, *Jaarboek Handelspraktijken & Mededinging* 2007, 117, noot T. HEREMANS, *TGR-TWVR* 2007, afl. 4, 262, noot G. BALLON.

67. Het niet toegestaan gebruik van de handelsnaam of de merkbenaming van een concurrent in de *metatags* van de eigen website om op een artificiële wijze de rangschikking in een zoekmachine te verbeteren, kan bovendien een oneerlijke marktpraktijk uitmaken²⁵⁶. In die zin oordeelden in het verleden reeds diverse hoven en rechtbanken²⁵⁷.

Deze uitspraken zijn mogelijk achterhaald gelet op het soepelere standpunt dat inmiddels door het Europees Hof van Justitie werd ingenomen aangaande het gebruik van andermans merken en/of handelsbenamingen in *gesponsorde koppelingen*. Bovendien is hoe dan ook rekening te houden met de rechtspraak van het Hof van Justitie die het gebruik van metatags als reclame beschouwt, ingevolge waarvan de regelingen inzake misleidende en vergelijkende reclame uit het Wetboek Economisch Recht toepassing vinden. Slechts zo sprake is van een verwarringsgevaar, begeleidende omstandigheden (zoals ongeoorloofd spamdexing – zie hoger) en/of afbreuk wordt gedaan aan de reclamefunctie van merk of handelsbenaming, zal zich een probleem stellen.

Indien merkhouders inbreuken op hun merk en/of handelsbenaming hebben vastgesteld en de verwijdering van de betreffende metatags bekomen hebben (hetzij minnelijk, hetzij via de rechtbank), doen partijen (en vooral de inbreukmaker die desgevallend geconfronteerd kan worden met verbeuren van dwangsommen gekoppeld aan een stakingsbevel) er goed aan om de – minstens voornaamste – zoekmachines hieromtrent te informeren. De zoekmachines hinken immers steeds achterop en indexereren met vertraging de inhoud van de resultaten die worden weergegeven²⁵⁸.

²⁵⁶ Zie bv. Kh. Namen 3 maart 2010, *RDTI* 2010, afl. 40, 151, noot G. RUE; Kh. Luik (6^e k.) 16 juli 2009, *JLMB* 2010, 233; Gent 26 februari 2007, *Jaarboek Handelspraktijken & Mededinging* 2007, 117, noot T. HEREMANS, *TGR-TWVR* 2007, afl. 4, 262, noot G. BALLON.

²⁵⁷ Voorz. Kh. Brussel 15 oktober 1999, *Jaarboek Handelspraktijken & Mededinging* 1999, 742, *A&M* 2001, 290; Antwerpen 9 oktober 2000, *AM* 2001, 287, noot E. STROOBANTS, *Computerr.* (NL) 2001, 83, *Jaarboek Handelspraktijken & Mededinging* 2000, 445; *RW* 2000-01 (verkort), 1093, *TBH* 2001, 407, noot S. EVRARD; Voorz. Kh. Antwerpen 16 maart 2000, *AM* 2001, afl. 2, 285, *Jaarboek Handelspraktijken & Mededinging* 2000, 101, *TBH* 2000, weergave T. De Meese, 395, *TBH* 2001, 408, noot S. EVRARD; Voorz. Kh. Brussel 4 februari 2002, *Rev. Ubiquité* 2002, afl. 12, 91, noot A. CRUQUENAIRE; Voorz. Kh. Brussel 16 juni 2001, *Jaarboek Handelspraktijken & Mededinging* 2001, 657; Voorz. Kh. Brussel 27 mei 2002, *Jaarboek Handelspraktijken & Mededinging* 2002, 178; Voorz. Kh. Gent 10 juni 2002, *Jaarboek Handelspraktijken & Mededinging* 2002, 593. Zie in dat verband ook: P. VERPLANCKE, "Intellectuele Eigendomsrechten – Merkenrecht" in *Praktijkboek Recht en Internet*, Brugge, Vanden Broele, 2004, 54 e.v.

²⁵⁸ P. VERPLANCKE, "Intellectuele Eigendomsrechten – Merkenrecht" in *Praktijkboek Recht en Internet*, Brugge, Vanden Broele, 2004, 60.

7. Procedurele aspecten

7.1. Uitbreiding bevoegdheid rechtbank van koophandel – stakingsvordering

68. Waar tot voor kort de rechtbank van koophandel in essentie enkel bevoegd was om kennis te nemen van geschillen in relatie met ‘handelaars’, terwijl de burgerlijke activiteit van vrije beroepsbeoefenaars de bevoegdheid van de rechtbank van eerste aanleg met zich meebracht, is dit thans niet langer (onverkort) het geval.

Sedert de wet van 26 maart 2014 tot wijziging van het Gerechtelijk Wetboek en de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties met het oog op de toekenning van bevoegdheid aan de natuurlijke rechter in diverse materies²⁵⁹, die op 1 juli 2014 in werking trad, neemt de rechtbank van koophandel in eerste aanleg kennis van “*de geschillen tussen ondernemingen, namelijk tussen alle personen die op duurzame wijze een economisch doel nastreven, die betrekking hebben op een handeling welke is verricht in het kader van de verwezenlijking van dat doel en die niet onder de bijzondere bevoegdheid van andere rechtscolleges vallen*”.

Voortaan wordt met andere woorden ook op dit vlak aangeknoopt bij het ondernemingsbegrip, zodat ook vrije beroepsbeoefenaars (met inbegrip van advocaten) sedert 1 juli 2014 onder de algemene bevoegdheid van de rechtbank van koophandel ressorteren²⁶⁰.

69. Ondanks deze uitbreiding van de bevoegdheid van de rechtbank van koophandel blijven niettemin bijzondere bevoegdheidsregels gelden voor wat betreft stakingsvorderingen ingesteld naar aanleiding van handelingen van ondernemingen/vrije beroepsbeoefenaars die strijden met de bepalingen van de Boeken VI en XIV.

Hoewel de voorzitter van de rechtbank van koophandel bevoegd is om het bestaan vast te stellen en de staking te bevelen van handelingen in strijd met de bepalingen van Boek VI, is dit voor wat betreft overtredingen van Boek XIV niet het geval. De relevante bepalingen dienaangaande zijn opgenomen in Boek XVII van het Wetboek Economisch Recht (Bijzondere rechtsprocedures).

Voor inbreuken op de bepalingen van Boek XIV, rust de bevoegdheid bij de voorzitter van de rechtbank van eerste aanleg²⁶¹. Het onderscheid dat aldus

²⁵⁹ BS 22 mei 2014.

²⁶⁰ B. KEIRSBILCK en E. TERRY (eds.), *Het Wetboek van Economisch Recht: van nu en straks?*, Antwerpen, Intersentia, 2014, 46; B. PONET en H. LAMON, “Is een vrije beroeper geen ondernemer zoals een andere?”, *RW* 2013-14, 562.

²⁶¹ Art. XVII.1, tweede lid, art. XVII.29/1 WER.

ontstaat, impliceert geen schending van de Grondwet, aldus het Grondwettelijk Hof²⁶².

Dit impliceert overigens dat voor handelingen door vrije beroepsbeoefenaars in overtreding van Boek VI (niet-kenmerkende prestaties) in principe de reguliere stakingsrechter, in het bijzonder de voorzitter van de rechtbank van koophandel, bevoegd is.

7.2. Rechtshandhaving

70. Boek XV (Rechtshandhaving) regelt de opsporing, de vaststelling en het onderzoek naar inbreuken op de bepalingen van het Wetboek Economisch Recht²⁶³, alsook de hiermee gepaard gaande bestuurlijke²⁶⁴ en strafrechtelijke beteugeling²⁶⁵. Ook de vrije beroepsbeoefenaar wordt hierdoor gevisieerd.

71. Teneinde de bijzondere vertrouwensrelatie tussen de beoefenaar van een vrij beroep en de consument te waarborgen, voorziet artikel XV.27 Wetboek Economisch Recht evenwel in een verplichte tussenkomst van de bevoegde tuchtrectelijke overheid (voor wat betreft de advocaat is dit de stafhouder) zo een beoefenaar van een vrij beroep voorwerp is van een onderzoeksmaatregel of van maatregelen tot vaststelling van potentiële inbreuken op Boek XIV van het Wetboek Economisch Recht. Voorwaarde is dat de maatregel van die aard is het beroepsgeheim te schenden, bijvoorbeeld omdat deze de afgifte van door het beroepsgeheim gedekte documenten zou inhouden.

Artikel XV.27 Wetboek Economisch Recht bepaalt voorts in het bijzonder dat de dossiers en andere documenten van de beoefenaar van het vrij beroep niet in beslag kunnen worden genomen. Er kan wel een afschrift van worden gemaakt dat door de beoefenaar van het vrij beroep voor eensluidend wordt verklaard (met inachtnaam van het beroepsgeheim). Tevens wordt verduidelijkt dat de vertegenwoordiger van de bevoegde tuchtverheid aan de overheden die deze maatregelen hebben uitgevaardigd alle opmerkingen betreffende het bewaren van het beroepsgeheim kan richten. De akten van beslag en de processen-verbaal van visitatie dienen bovendien op straffe van nietigheid de aanwezigheid van de vertegenwoordiger van de bevoegde tuchtverheid of het feit dat zij op correcte wijze werd uitgenodigd, te vermelden, alsook de opmerkingen die de vertegenwoordiger van de bevoegde tuchtverheid desgevallend heeft gemaakt.

²⁶² In de diverse arresten van het Grondwettelijk Hof waarbij de uitsluiting van de vrije beroepsbeoefenaar uit de WMPC ongrondwettelijk werd bevonden (zoals hoger toegelicht), werd telkenmale verduidelijkt dat de toepassing van verschillende procedures voor verschillende rechtscolleges, op zich niet discriminerend is.

²⁶³ Art. XV.11 t/m XV.16 reglementeert de bijzondere bevoegdheden inzake opsporing en vaststellingen van inbreuken op Boek VI. Art. XV.27 t/m XV.27/5 Wetboek Economisch Recht behandelt de bijzondere bevoegdheden inzake opsporing en vaststellingen van inbreuken op Boek XIV.

²⁶⁴ Voor wat betreft de inbreuken op de Boek VI en XIV is het in het bijzonder mogelijk dat de overtreder een transactiesom wordt voorgesteld waarvan de vrijwillige betaling de strafvervolgning doet vervallen (art. XV.61 WER).

²⁶⁵ Art. XV.83 t/m XV.86 WER bevat de straffen voor de inbreuken op Boek VI. Art. XV.124 t/m 124/3 WER bevat de straffen voor de inbreuken op Boek XIV.

Artikel XV.27 Wetboek Economisch Recht geldt enkel voor inbreuken op de bepalingen van Boek XIV, doch niet voor wat betreft de activiteiten van de vrije beroepen die zouden vallen onder Boek VI (bv. de advocaat die optreedt als syndicus zoals hoger toegelicht)²⁶⁶.

7.3. Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen

72. De informatieverplichtingen verwoord in Boek XVI. Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen Wetboek Economisch Recht werden hoger reeds toegelicht. In wat volgt wordt kort stilgestaan bij een aantal basisprincipes die gelden inzake de organisatie van de interne klachtenbehandeling en het (voorlopig) uitblijven van een gekwalificeerde entiteit voor de Vlaamse advocatuur.

7.3.1. Interne klachtenbehandeling

73. Het moet voor een consument makkelijk zijn om in contact te komen met de dienst na verkoop van de onderneming waarbij hij een product heeft gekocht, ten einde minnelijk een probleem te regelen dat hij heeft ondervonden met het product²⁶⁷. Een verplichting dergelijke dienst op te richten bestaat voor alle duidelijkheid niet (cf. randnummer 58). Bestaat dergelijke dienst evenwel, dan dient de onderneming zo snel mogelijk te reageren op de bedoelde klachten en alles in het werk stellen om een bevredigende oplossing te vinden²⁶⁸. In het bijzonder wordt in de parlementaire werkzaamheden onderstreept dat een onderneming zich effectief moet inzetten om tot een aanvaardbare oplossing te komen. Het moet om meer dan enkele formele stappen gaan en bovendien moet de reactie van de onderneming snel komen, zoniet is er sprake van een manifeste tekortkoming in hoofde van de onderneming. De parlementaire werkzaamheden benadrukken bovendien dat de beoordeling van de redelijke termijn afhangt van de betrokken sector en de aard van het product of de dienst²⁶⁹.

7.3.2. De ombudsdienst van de Vlaamse advocatuur als gekwalificeerde (ADR) entiteit

74. Een gekwalificeerde entiteit betreft “*elke private of door een publieke overheid opgerichte entiteit die aan buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen doet en die voorkomt op de lijst die de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie opstelt en notificeert aan de Europese Commissie in uitvoering van de Richtlijn 2013/11/EU van het Euro-*

²⁶⁶ Parl.St. Kamer 2013-14, 53, nr. 3423/001, 45.

²⁶⁷ Parl. St. Kamer 2013-2014, 53, nr. 3360/001, 12.

²⁶⁸ Art. XVI.3 Wetboek Economisch Recht.

²⁶⁹ Parl. St. Kamer 2013-2014, 53, nr. 3360/001, 12.

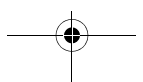
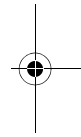
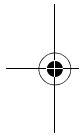
pees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG.”²⁷⁰

75. De Orde van Vlaamse Balies vroegde haar erkenning als gekwalificeerde entiteit aan en pleegde de nodige voorbereidingen voor de oprichting van de Ombudsdienst van de Vlaamse Advocatuur. De erkenning werd (voorlopig) evenwel geweigerd door de FOD Economie.

De FOD Economie meent dat een advocaat die lokaal kennis kan nemen van het dossier dat voorwerp is van de betwisting tussen advocaat en consument, onvoldoende onpartijdig is. De Orde van Vlaamse Balies meent daarentegen dat de controle en behandeling van de dossiers in het kader van een consumentengeschil waarbij een advocaat betrokken is, enkel door advocaten kan gebeuren, mede gelet op het beroepsgeheim.

In afwachting van een eventuele erkenning van de Orde van Vlaamse Balies kan een consument (voorlopig) aankloppen bij de (federale) Consumentenombudsdienst.

²⁷⁰ Art. I.19, 4° Wetboek Economisch Recht.

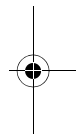
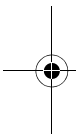


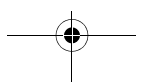
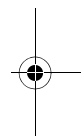
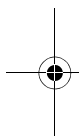


Beknopte biografie

Yves Vandendriessche (°1987) studeerde rechten, optie economisch recht, aan de Universiteit Gent (grote onderscheiding). Hij werd in 2010 advocaat aan de Brugse balie en medewerker bij Crivits & Persyn.

Yves is binnen het kantoor actief in de praktijkgroep ondernemingsrecht. Hij begeleidt en adviseert cliënten in materies van algemeen en bijzonder verbintenissenrecht, commercieel recht, consumentenbescherming en marktpraktijken. Yves heeft ook bijzondere aandacht voor intellectueel eigendomsrecht.





Het bestuur 2015-2016

Voorzitter:	Mr. Wannes GARDIN
Bestuursleden:	Mr. Eline VERDONCK
	Mr. Bruno DESSIN
	Mr. Thobias VALCKE
	Mr. Floor D'HULSTER
	Mr. Frederik KEMPINCK
	Mr. Lotte VANLERBERGHE
	Mr. Tessa DE VRIENDT
	Mr. Ibe VONCK
	Mr. Katrien RYCKX
	Mr. Jill DANNEELS

