

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

19 mei 2026

WETSONTWERP

**tot omzetting van Richtlijn (EU) 2023/2673
van het Europees Parlement en
de Raad van 22 november 2023
tot wijziging van Richtlijn 2011/83/EU
wat betreft op afstand gesloten
overeenkomsten inzake financiële diensten,
en tot intrekking van Richtlijn 2002/65/EG
en tot wijziging van het Wetboek
van economisch recht**

Inhoud	Blz.
Samenvatting	3
Memorie van toelichting	4
Voorontwerp van wet.....	39
Impactanalyse	50
Advies van de Raad van State.....	64
Wetsontwerp	83
Concordantietabel (Richtlijn - wetsontwerp)	100
Concordantietabel (wetsontwerp - Richtlijn)	102
Coördinatie van de artikelen	104
Advies Centrale Raad voor het Bedrijfsleven	173
Advies Hoge Raad voor de Zelfstandigen en KMO	200
Advies van de Gegevensbeschermingsautoriteit nr. 101 ..	210
Advies van de Gegevensbeschermingsautoriteit nr. 64 ..	214

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

19 mai 2026

PROJET DE LOI

**transposant la directive (UE) 2023/2673
du Parlement européen et
du Conseil du 22 novembre 2023
modifiant la directive 2011/83/UE
en ce qui concerne les contrats
de services financiers conclus à distance
et abrogeant la directive 2002/65/CE
et modifiant le Code
de droit économique**

Sommaire	Pages
Résumé	3
Exposé des motifs.....	4
Avant-projet de loi	39
Analyse d'impact	57
Avis du Conseil d'État	64
Projet de loi	83
Tableau de correspondance (directive - projet de loi)	100
Tableau de correspondance (projet de loi - directive)	102
Coordination des articles	139
Avis du Conseil central de l'économie	186
Avis du Conseil Supérieur des Indépendants et des PME.....	205
Avis de l'Autorité de protection des données n° 101.....	212
Avis de l'Autorité de protection des données n° 64	218

03637

<i>De regering heeft dit wetsontwerp op 19 mei 2026 ingediend.</i>	<i>Le gouvernement a déposé ce projet de loi le 19 mai 2026.</i>
<i>De “goedkeuring tot drukken” werd op 19 mei 2026 door de Kamer ontvangen.</i>	<i>Le “bon à tirer” a été reçu à la Chambre le 19 mai 2026.</i>

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
PS	: Parti Socialiste
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Les Engagés	: Les Engagés
Vooruit	: Vooruit
cd&v	: Christen-Democratisch en Vlaams
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
Anders.	: Anders.
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
ONAFH/INDÉP	: Onafhankelijk-Indépendant

<i>Afkorting bij de nummering van de publicaties:</i>		<i>Abréviations dans la numérotation des publications:</i>	
DOC 56 0000/000	Parlementair document van de 56 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 56 0000/000	Document de la 56 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi
QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA	Questions et Réponses écrites
CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag	CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral
CRABV	Beknopt Verslag	CRABV	Compte Rendu Analytique
CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)	CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
PLEN	Plenum	PLEN	Séance plénière
COM	Commissievergadering	COM	Réunion de commission
MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)	MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

SAMENVATTING

Dit wetsontwerp zet Richtlijn (EU) 2023/2673 van het Europees Parlement en de Raad van 22 november 2023 tot wijziging van Richtlijn 2011/83/EU wat betreft op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten, en tot intrekking van Richtlijn 2002/65/EG, om.

Het beoogt de consument die op afstand financiële diensten sluit, te beschermen via een specifieke precontractuele informatieverplichting, een herroepingsrecht, en nu ook een verplichting tot adequate toelichting.

Nieuw is ook dat de consument die online een contract wil sluiten altijd een beroep kan doen op een menselijke tussenkomst. Ook wordt een aanvullende bescherming geboden tegen zogenaamde “dark patterns”, met name online interfaces die de consument kunnen misleiden.

Tenslotte vergemakkelijkt dit wetsontwerp voor alle overeenkomsten op afstand het uitoefenen van het herroepingsrecht via een verplichte “herroepingsfunctie” bij online interfaces.

RÉSUMÉ

Le présent projet de loi transpose la directive (UE) 2023/2673 du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE.

Il vise à protéger le consommateur qui conclut des services financiers à distance, via une obligation d’information spécifique, un droit de rétractation, et maintenant également une obligation d’explication adéquate.

Une nouveauté est également que le consommateur qui veut conclure un contrat en ligne peut toujours faire appel à une intervention humaine. Une protection complémentaire est aussi donnée contre les «dark patterns», à savoir des interfaces en ligne qui sont conçus de telle façon qu’ils peuvent tromper le consommateur.

Le présent projet de loi facilite finalement aussi l’exercice dur droit de rétractation via une “fonction de rétractation” obligatoire pour les interfaces en ligne.

MEMORIE VAN TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

ALGEMENE TOELICHTING

Dit wetsontwerp zet de Richtlijn (EU) 2023/2673 van het Europees Parlement en de Raad van 22 november 2023 tot wijziging van Richtlijn 2011/83/EU wat betreft op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten, en tot intrekking van Richtlijn 2002/65/EG (hierna “de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand” of “DMFSD”), om.

De Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand heeft tot doel de consument die overeenkomsten inzake financiële diensten op afstand sluit, te beschermen. De vroegere richtlijn van 2002 wordt in dat opzicht opgeheven en de beschermingsbepalingen worden geïntegreerd in de algemene bescherming inzake consumentenrechten (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).

De consument die overeenkomsten met betrekking tot financiële diensten op afstand sluit, wordt beschermd via specifieke informatieverplichtingen die de onderneming moet in acht nemen, een herroepingsrecht, en nu ook een verplichting tot adequate toelichting in hoofde van de onderneming.

De Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand past de regelgeving vervolgens ook aan het digitale tijdperk aan, onder meer via de invoering van een informatieverstrekking in “gelaagde vorm”, een algemene bepaling die een herroepingsfunctie verplicht en dus ook geldt voor “gewone” overeenkomsten op afstand, en de verplichting tot de mogelijkheid van menselijke tussenkomst (gelet op het gebruik van chatbots) in het kader van de informatieverstrekking.

1. *Achtergrond: keuze voor integratie in de Richtlijn 2011/83 consumentenrechten*

Gezien de specificiteit van financiële diensten, werd in 2002 een aparte richtlijn inzake de bescherming van overeenkomsten op afstand van financiële diensten uitgevaardigd, namelijk Richtlijn 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 september

EXPOSÉ DES MOTIFS

MESDAMES, MESSIEURS,

EXPOSÉ GÉNÉRAL

Le présent projet de loi transpose la directive (UE) 2023/2673 du Parlement européen et du Conseil du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE (ci-après “la directive 2023/2673 services financiers à distance” ou “DMFSD”).

La directive 2023/2673 services financiers à distance a pour objectif de protéger le consommateur qui conclut des contrats de services financiers à distance. L'ancienne directive de 2002 est à cet égard abrogée et les dispositions protectrices sont intégrées dans la protection générale des droits des consommateurs (directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil).

Le consommateur qui conclut des contrats de services financiers à distance est protégé par des obligations d'information spécifiques auxquelles l'entreprise doit être attentive, un droit de rétractation et, désormais, également une obligation d'explications adéquates dans le chef de l'entreprise.

La directive 2023/2673 services financiers à distance adapte également la réglementation à l'ère numérique, entre autres par l'introduction de la fourniture d'informations “par niveaux”, une disposition générale qui impose une fonction de rétractation et s'applique donc également aux contrats à distance “ordinaires”, et l'obligation de permettre une intervention humaine (compte tenu de l'utilisation de chatbots) dans le cadre de la fourniture d'informations.

1. *Contexte: choix d'intégration dans la directive 2011/83 droits des consommateurs*

Compte tenu de la spécificité des services financiers, une directive distincte sur la protection des contrats à distance de services financiers a été adoptée en 2002, à savoir la Directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 septembre 2002 concernant

2002 betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten en tot wijziging van de Richtlijnen 90/619/EEG, 97/7/EG en 98/27/EG van de Raad (*PBEG*, L 271 van 9 oktober 2002, p. 16–24).

In 2018 stelde de Europese Commissie de vraag wat er met die richtlijn moest gebeuren. Na een bevestiging van de lidstaten heeft de Europese Commissie er voor gekozen om geen aparte richtlijn voor “financiële diensten op afstand” meer te maken, maar om deze richtlijn, aangezien ze op dezelfde principes is gestoeld als de algemene richtlijn consumentenrechten (Richtlijn 2011/83 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, *PBEU*, nr. L 304/64 e.v. van 22 november 2011 – hierna “Richtlijn 2011/83 consumentenrechten”), te integreren in de Richtlijn 2011/83 consumentenrechten, die reeds het regelgevend kader bevat voor o.a. overeenkomsten op afstand voor goederen en (niet-financiële) diensten.

Dit heeft geleid tot de aanneming van Richtlijn 2023/2673 van het Europees Parlement en de Raad van 22 november 2023 tot wijziging van Richtlijn 2011/83/EU wat betreft op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten, en tot intrekking van Richtlijn 2002/65/EG (*PBEU*, L 28 november 2023). Deze richtlijn wordt hierna weergegeven als de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand (of afgekort DMFSD).

Het voorliggende wetsontwerp zet deze richtlijn om en integreert de bepalingen van deze Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand in titel 3, hoofdstuk 2, van boek VI van het Wetboek van economisch recht (hierna “WER”). Dit heeft geleid tot een lichtjes aangepaste structuur, maar aangezien reeds ten tijde van de aanneming van het WER ervoor geopteerd werd om veel bepalingen ook reeds op financiële diensten van toepassing te verklaren, in tegenstelling tot de uitzondering voor financiële diensten in artikel 3, d), van de Richtlijn 2011/83 consumentenrechten, zijn deze aanpassingen eerder beperkt. Het verbod tot het aanrekenen van meer dan het basistarief voor telefonische oproepen die de uitvoering van de overeenkomst betreffen (artikel 21 van de Richtlijn 2011/83 consumentenrechten omgezet door artikel VI.40 van het WER), of ook de verplichte uitdrukkelijke toestemming van de consument voor elke extra betaling boven de vergoeding die is overeengekomen voor de contractuele hoofdverbintenis van de onderneming (artikel 22 Richtlijn 2011/83 consumentenrechten omgezet door artikel VI.41 van het WER), waren bij wijze van voorbeeld al onverminderd van toepassing

la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs, et modifiant les directives 90/619/CEE du Conseil, 97/7/CE et 98/27/CE (*JOUE*, L 271 du 9 octobre 2002, p. 16-24).

En 2018, la Commission européenne a demandé ce qu’il fallait faire de cette directive. Après avoir consulté les États membres, la Commission européenne a choisi de ne plus élaborer de directive distincte pour les “services financiers à distance”, mais d’intégrer cette directive puisqu’elle repose sur les mêmes principes que la directive générale 2011/83 relative aux droits des consommateurs (Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil, *JOUE*, L 304/64 et suivants – ci-après “directive 2011/83 droits des consommateurs”), dans la directive 2011/83 droits des consommateurs, qui contient déjà le cadre réglementaire pour, entre autres, les contrats à distance portant sur des biens et des services (non financiers).

Cela a débouché sur l’adoption de la directive 2023/2673 du Parlement européen et du Conseil du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE (*JOUE*, L 28 novembre 2023). Cette directive est appelée ci-après directive 2023/2673 services financiers à distance (ou en abrégé DMFSD).

Le présent projet de loi transpose la directive 2023/2673 services financiers à distance et intègre les dispositions de celle-ci au titre 3, chapitre 2, du livre VI du Code de droit économique (ci-après “CDE”). Cela a entraîné une légère adaptation de la structure, mais étant donné qu’au moment de l’adoption du CDE, il a été décidé de déclarer de nombreuses dispositions également applicables aux services financiers, (contrairement à l’exception prévue pour les services financiers à l’article 3, d), de la directive 2011/83 droits des consommateurs), ces adaptations sont plutôt limitées. Par exemple, l’interdiction de facturer plus que le tarif de base pour les appels téléphoniques liés à l’exécution du contrat (article 21 de la directive 2011/83 droits des consommateurs transposé par l’article VI.40, du CDE), ou encore l’obligation d’obtenir le consentement exprès du consommateur à tout paiement supplémentaire à la rémunération convenue au titre de l’obligation contractuelle principale de l’entreprise (article 22 de la directive 2011/83 droits des consommateurs transposé par l’article VI.41 du, CDE), étaient déjà pleinement applicables aux services financiers, ce qui signifie que ces dispositions, qui s’appliquent désormais également

op financiële diensten, waardoor deze bepalingen, die nu uitdrukkelijk ook gelden voor financiële diensten, niet hoeven aangepast te worden.

2. Oogmerk van de richtlijn: bescherming tegen een bepaalde verkoopwijze en residuaire rol van de richtlijn (“vangnetfunctie”)

Het oogmerk van de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand bestaat er vooral in de consumenten te beschermen tegen het op ondoordachte wijze aangaan van transacties op afstand. Het gaat er dus in de eerste plaats om de consument te beschermen tegen een bepaalde verkoopwijze (het op afstand sluiten van overeenkomsten inzake financiële diensten). Het gaat dus niet om regels die betrekking hebben op de financiële diensten op zich, noch om gedragsregels omtrent de rechten en plichten van de aanbieders en gebruikers.

Zowel vanuit Europees opzicht als in nationaal opzicht is er veel specifieke wetgeving (“productreglementering”) die verschillende financiële diensten reguleert. Deze Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand doet hier geenszins afbreuk aan. De meerwaarde van de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand ligt integendeel vooral in haar “vangnetfunctie”. Dit wordt uitdrukkelijk in de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand vastgelegd, en geldt zowel voor:

- de precontractuele informatie (zie artikel 1, 4), invoeging van artikel 16*bis*, lid 9 – specifieke nationale wetgeving- en lid 10 – Europese wetgeving, Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand),
- het herroepingsrecht (artikel 1, 4), invoeging van artikel 16*ter*, lid 6);
- als voor de adequate inlichtingen (artikel 1, 4), invoeging van artikel 16*quinquies*, lid 5).

Telkens wordt in die bepalingen uitdrukkelijk gesteld dat specifieke wetgeving omtrent die punten voorrang geniet.

Dit betekent *in concreto* dat, voor de precontractuele informatie, zoals is verduidelijkt in artikel 16*bis*, lid 10, van de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand, indien een specifieke wet (veelal een handeling van de Europese Unie, maar ook een nationale wet), betreffende financiële diensten specifieke bepalingen bevat inzake precontractuele informatie, alleen de bepalingen van die specifieke wet, ongeacht de mate van detail van die bepalingen, van toepassing zijn op die specifieke financiële dienst, tenzij in die wet anders is

expressément aux services financiers, ne doivent pas être adaptées.

2. Objectif principal de la directive: protection contre une méthode de vente particulière et rôle résiduaire de la directive (“fonction de filet de sécurité”)

L’objectif principal de la directive 2023/2673 services financiers à distance est de protéger les consommateurs contre la conclusion de transactions à distance de manière irréfléchie. Il s’agit donc avant tout de protéger les consommateurs contre une méthode de vente particulière (la conclusion à distance de contrats portant sur des services financiers). Il ne s’agit donc pas de règles concernant les services financiers en tant que tels, ni de règles de conduite concernant les droits et obligations des prestataires et des utilisateurs.

Tant d’un point de vue européen que national, il existe de nombreuses législations spécifiques (“réglementation sur les produits”) qui régissent divers services financiers. La directive 2023/2673 services financiers à distance ne change rien en la matière. Au contraire, la valeur ajoutée de la directive 2023/2673 services financiers à distance réside principalement dans son rôle de “filet de sécurité”. Cela est précisé de manière explicite dans la directive 2023/2673 services financiers à distance et vaut à la fois pour:

- l’information précontractuelle (voir article 1, 4), insérant l’article 16*bis*, § 9 – législation spécifique nationale – et § 10 – législation européenne, directive 2023/2673 services financiers à distance);
- le droit de rétractation (article 1, 4), insérant l’article 16*ter*, § 6);
- ainsi que pour les explications adéquates (article 1, 4), insérant l’article 16*quinquies*, § 5).

Ces dispositions indiquent chaque fois expressément que la législation spécifique concernant ces points est prioritaire.

Concrètement, cela signifie que, comme cela a été spécifié pour les informations précontractuelles dans l’article 16*bis*, paragraphe 10, de la directive 2023/2673 services financiers à distance, lorsqu’une loi spécifique (dans beaucoup de cas un acte de l’Union européenne, mais également une loi nationale), contient des dispositions spécifiques sur les informations précontractuelles sur des services financiers, seules les règles de ladite loi spécifique s’appliquent à ces services financiers spécifiques, quel que soit le niveau de détail de ces

bepaald. Deze vangnetfunctie is eigen aan de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand, en geldt niet alleen voor wetgeving die een omzetting vormt van een handeling van de Europese Unie, maar ook indien deze specifieke wet een zuiver nationale wetgeving is die niet een omzetting vormt van Europese regelgeving.

Wat de mogelijkheid van nationale wetgeving betreft, wordt met name verwezen naar de artikelen 16*bis*, lid 9, van de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand (inzake precontractuele informatie) en 16*ter*, lid 5, van de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand (inzake het herroepingsrecht).

In artikel 16*bis*, lid 9, wordt bepaald dat “de lidstaten regels kunnen vaststellen of handhaven die strenger zijn dan het betreffende artikel van de richtlijn, indien die bepalingen verenigbaar zijn met het Unierecht.”. Artikel 16*ter*, lid 5, stelt dat “dit artikel geen afbreuk doet aan nationale rechtsregels tot vaststelling van een termijn waarbinnen de uitvoering van de overeenkomst geen aanvang kan nemen.”.

Enkel binnen deze grenzen kunnen nationale bepalingen, die geen omzetting vormen van Europeesrechtelijke bepalingen, aangenomen worden of van toepassing blijven. De indruk mag inderdaad niet gewekt worden dat nationale bepalingen zomaar zouden prevaleren boven de bepalingen waarmee Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand wordt omgezet.

Wanneer die specifieke wet evenwel geen bepalingen inzake informatie over het herroepingsrecht bevat, informeert de handelaar de consument wél over het al dan niet bestaan van een dergelijk recht overeenkomstig artikel 16*bis*, lid 1, p), van de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand.

Het *lex specialis*-beginsel betekent vervolgens, voor wat het herroepingsrecht betreft, dat indien een andere specifieke wet (veelal een handeling van de Europese Unie, maar onder bepaalde voorwaarden dus ook een nationale wet), bepalingen bevat inzake het herroepingsrecht, alleen de bepalingen van die specifieke wetgeving inzake het herroepingsrecht van toepassing zijn op die specifieke financiële diensten, tenzij in die specifieke wet anders is bepaald (zie het artikel 16*ter*, leden 5 en 6, van de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand). Indien die andere wet de keuze biedt tussen een herroepingsrecht en een alternatief, zoals een bedenktijd, zijn alleen de overeenkomstige bepalingen van die wet van toepassing op die specifieke financiële diensten, tenzij in die wet anders is bepaald.

dispositions, sauf disposition contraire de ladite loi. Cette fonction de filet de sécurité est propre à la directive 2023/2673 services financiers à distance, et ne vaut pas seulement pour de la législation qui constitue une transposition d'un acte de l'Union européenne, mais également pour de la législation purement nationale qui n'est pas une transposition de législation européenne.

S'agissant de la possibilité d'une législation nationale, il est fait référence aux articles 16*bis*, paragraphe 9, de la directive 2023/2673 services financiers à distance (sur les informations précontractuelles) et 16*ter*, paragraphe 5, de la directive 2023/2673 services financiers à distance (sur le droit de rétractation).

À l'article 16*bis*, paragraphe 9, il est stipulé que “Les États membres peuvent, en ce qui concerne les exigences en matière d'information précontractuelle, adopter ou conserver des dispositions plus strictes que celles visées au présent article, dès lors que ces dispositions sont conformes au droit de l'Union.”. L'article 16*ter*, paragraphe 5, dispose que “Le présent article est sans préjudice de toute règle de droit national fixant un délai pendant lequel l'exécution du contrat ne peut commencer.”.

Ce n'est que dans ces limites-là que des dispositions nationales, qui ne transposent pas les dispositions du droit européen, peuvent être adoptées ou rester d'application. En effet, il ne faut pas donner l'impression que les dispositions nationales l'emporteraient simplement sur celles transposant la directive 2023/2673 services financiers à distance.

Lorsque cette loi spécifique ne contient toutefois pas de règles concernant les informations relatives au droit de rétractation, le professionnel informe le consommateur de l'existence ou de l'absence d'un tel droit conformément à l'article 16*bis*, paragraphe 1^{er}, p), de la directive 2023/2673 services financiers à distance.

Le principe de *lex specialis* signifie ensuite, en ce qui concerne le droit de rétractation, que lorsqu'une autre loi spécifique (dans beaucoup de cas un acte de l'Union européenne, mais, sous certaines conditions donc, également une loi nationale), contient des dispositions relatives au droit de rétractation, seules les dispositions de ladite loi spécifique relatives au droit de rétractation s'appliquent à ces services financiers spécifiques, sauf disposition contraire de cette loi spécifique (voir article 16*ter*, paragraphes 5 et 6, de la directive 2023/2673 services financiers à distance). Si cette autre loi donne le choix entre le droit de rétractation et une alternative, comme un délai de réflexion, seules les dispositions correspondantes de cette loi s'appliquent à ces services financiers spécifiques, sauf disposition contraire dans cette loi.

Dit betekent tenslotte voor de verplichting inzake adequate toelichting, overeenkomstig artikel 16*quinquies*, lid 5, van de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand, dat wanneer een specifieke wet bepalingen bevat inzake de aan de consumenten te geven adequate toelichtingen, alleen de bepalingen inzake de adequate toelichtingen van die wet van toepassing zijn op die specifieke financiële diensten, tenzij in die handeling van de Unie anders is bepaald.

Een belangrijke verduidelijking in de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand, voor wat dit beginsel betreft, is wel dat alleen de bepalingen van de *lex specialis* dan zullen gelden. Er is dus met andere woorden geen cumulatieve toepassing tussen bijvoorbeeld informatieverplichtingen. Wél is het zo dat indien er geen herroepingsrecht is in de specifieke wetgeving, het al dan niet bestaan van het herroepingsrecht uitdrukkelijk moet meegedeeld worden!

Initieel werd ervan uitgegaan dat dit *lex specialis*-beginsel overeenstemde met wat in artikel VI.1 van het WER bepaald werd, waar verduidelijkt is dat de bepalingen van boek VI gelden, “onverminderd de bijzondere regels die hieromtrent zijn vastgesteld in bepaalde sectoren”. Raad van State merkte in zijn advies nr. 78.258/1 van 26 januari 2026 echter op dat de term “onverminderd” zoals deze naar voor komt in artikel VI.1 van het WER, betekent dat de bepaling in kwestie geen gevolgen heeft voor de gelding van een andere bepaling; beide bepalingen staan dus op hetzelfde niveau en ze kunnen tegelijk van toepassing zijn. De Raad van State stelt dus dat het hier niet gaat om een cumulatieve toepassing, maar om een *voorrang* van de specifieke regeling op de algemene regeling telkens als er een specifieke regeling is.

De Raad van State beval dan ook aan om dit uitdrukkelijk toe te voegen in de wet, en dus telkens uitdrukkelijk te bepalen – voor zowel de precontractuele informatieverplichting, het herroepingsrecht, en de verplichting tot adequate toelichting – dat indien er een specifieke wetgeving die aspecten regelt, enkel de bepalingen van die *lex specialis* gelden. In navolging van het advies van de Raad van State wordt het wetsontwerp aangevuld met bepalingen die deze voorrangregeling die voortvloeit uit de artikelen 16*bis*, lid 10, 16*ter*, lid 6, en 16*quinquies*, lid 5, van Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand uitdrukkelijk opnemen in de ontworpen afdeling 3 van boek VI, titel 3, hoofdstuk 2, van het WER.

Om die reden is artikel VI.55 van het WER, dat artikel 16*bis* van de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand (precontractuele informatieverplichting) omzet, aangevuld met een paragraaf 4, is artikel VI.58 van het WER, dat artikel 16*ter* van de Richtlijn

Ceci signifie enfin pour l'obligation d'explications adéquates, conformément à l'article 16*quinquies*, paragraphe 5, de la directive 2023/2673 services financiers à distance, que lorsqu'une autre loi spécifique contient des dispositions relatives aux explications adéquates à fournir au consommateur, seules les dispositions relatives aux explications adéquates de ladite loi s'appliquent à ces services financiers spécifiques, sauf disposition contraire dudit acte de l'Union.

Une précision importante dans la directive 2023/2673 services financiers à distance, en ce qui concerne ce principe, est que seules les dispositions de la loi spéciale seront d'application. Il n'y a, en d'autres mots, pas d'application cumulative entre, par exemple, les obligations d'information. Toutefois, il y a la précision que s'il n'y a pas de droit de rétractation dans la loi spécifique, que l'existence ou de l'absence d'un tel droit de rétractation doit être communiqué clairement!

Initialement, on supposait que ce principe de *lex specialis* correspondait à ce qui était stipulé à l'article VI.1 du CDE, où il était précisé que les dispositions du livre VI s'appliquaient “sans préjudice des dispositions particulières y afférentes en vigueur dans certains secteurs”. Cependant, le Conseil d'État a noté dans son avis n° 78.258/1 du 26 janvier 2026 que le terme “sans préjudice” tel qu'il apparaît à l'article VI.1 du CDE signifie que la disposition en question n'a aucun effet sur l'application d'une autre disposition; les deux dispositions sont donc au même niveau et peuvent s'appliquer simultanément. Le Conseil d'État soutient donc qu'il ne s'agit pas ici d'une application cumulative, mais d'une primauté du régime spécifique sur le régime général s'il existe un régime spécifique.

Le Conseil d'État a donc recommandé que cela soit explicitement ajouté à la loi, et donc expressément stipulé à chaque fois – tant pour l'obligation d'information précontractuelle, que pour le droit de rétractation et l'obligation de fournir des explications adéquates – que si une législation spécifique régit ces aspects, seules les dispositions de cette *lex specialis* s'appliquent. Sur avis du Conseil d'État, le projet de loi est complété par des dispositions incluant expressément ce régime prioritaire découlant des articles 16*bis*, paragraphe 10, 16*ter*, paragraphe 6, et 16*quinquies*, paragraphe 5, de la directive 2023/2673 services financiers à distance dans le projet de section 3 du livre VI, titre 3, chapitre 2, du CDE.

Pour cette raison, l'article VI.55 du CDE, qui transpose l'article 16*bis* de la directive 2023/2673 services financiers à distance (obligation d'information précontractuelle), a été complété par un paragraphe 4, l'article VI.58 du CDE, qui transpose l'article 16*ter* de la directive 2023/2673

2023/2673 financiële diensten op afstand (herroepingsrecht) omzet, aangevuld met een paragraaf 5, en is artikel VI.60 van het WER, dat artikel 16*quinquies* van de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand (adequate toelichting) omzet, aangevuld met een paragraaf 2.

Conclusie: enkel indien er geen specifieke verplichtingen inzake precontractuele informatie, herroepingsrecht en adequate toelichtingen gelden, zullen de bepalingen zoals ze uit de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand volgen, gelden. Dit is uitdrukkelijk zo toegevoegd in de wettekst om iedere onduidelijkheid hieromtrent weg te nemen.

Een tweede aandachtspunt ter conclusie betreft de toepassing van nationale regels. Zoals besproken, is er in de richtlijn uitdrukkelijk bepaald dat binnen de aangegeven limieten ook nationale wetgeving inzake precontractuele informatie en het herroepingsrecht kan blijven bestaan of ingevoerd worden (indien ze verenigbaar zijn met het Unierecht, zie de artikelen 16*bis*, lid 9 en 16*ter*, lid 5, van de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand), en dat ook daar logischerwijze het *lex specialis*-beginsel op van toepassing is.

Zoals de Raad van State tenslotte nog opmerkt, bevat dit wetsontwerp op zich geen specifieke bepalingen die verder gaan dan wat bepaald is in de artikelen 16*bis*, lid 9, en 16*ter*, lid 5, van Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand, maar valt het niet uit te sluiten dat in de toekomst wel dergelijke bepalingen worden aangenomen.

3. “Targeted” maximale harmonisatie

De Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand is een richtlijn met zogenaamde “targeted” maximale harmonisatie (zie artikel 4 van de Richtlijn 2011/83 consumentenrechten, waarin de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand is geïntegreerd). Dit betekent dat de lidstaten “in hun nationale wetgeving geen bepalingen mogen behouden of invoeren die afwijken van de bepalingen opgenomen in de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand, met inbegrip van meer of minder strikte bepalingen die een ander niveau van consumentenbescherming waarborgen, tenzij in deze richtlijn anders is bepaald”.

Zoals in punt 2 met betrekking tot de “vangnetfunctie” is besproken, blijven zowel op het vlak van precontractuele informatie, herroepingsrecht als de nieuwe bepaling inzake “adequate inlichtingen” de specifieke Unievoorschriften dus gelden, of kunnen lidstaten bepalingen vaststellen of handhaven die strenger zijn dan de bepalingen van de Richtlijn 2023/2673 financiële

services financiers à distance (droit de rétractation), a été complété par un paragraphe 5, et l’article VI.60 du CDE, qui transpose l’article 16*quinquies* de la directive 2023/2673 services financiers à distance (explication adéquate), a été complété par un paragraphe 2.

En conclusion, ce n’est qu’en l’absence d’exigences spécifiques en matière d’information précontractuelle, de droit de rétractation et d’explications adéquates, que les dispositions découlant de la directive 2023/2673 services financiers à distance s’appliquent. Ceci est explicitement ajouté dans le texte de loi pour éliminer toute ambiguïté à cet égard.

Pour conclure, un deuxième point d’attention concerne l’application des règles nationales. Comme expliqué, il est clairement énoncé dans la directive que, dans les limites données, de la législation nationale sur les informations précontractuelles et le droit de rétractation peut être adoptée ou conservée (dès lors que ces dispositions sont conformes au droit de l’Union, voir les articles 16*bis*, paragraphe 9, et 16*ter*, paragraphe 5, de la directive 2023/2673 services financiers à distance), et que le principe de la loi spéciale s’applique logiquement également.

Comme souligné enfin par le Conseil d’État, le présent projet de loi ne contient en soi aucune disposition spécifique allant au-delà de ce qui est déterminé dans les articles 16*bis*, paragraphe 9, et 16*ter*, paragraphe 5, de la directive 2023/2673 services financiers à distance, mais il ne peut être exclu que de telles dispositions soient adoptées à l’avenir.

3. Harmonisation maximale “ciblée”

La directive 2023/2673 services financiers à distance est une directive dite à harmonisation maximale “ciblée” (voir l’article 4 de la directive 2011/83 droits des consommateurs, dans laquelle la directive 2023/2673 services financiers à distance est intégrée). Cela signifie que les États membres “ne peuvent maintenir ou introduire dans leur droit national des dispositions divergeant de celles fixées par la directive 2023/2673 services financiers à distance, y compris des dispositions plus strictes ou moins strictes visant à assurer un niveau différent de protection des consommateurs, sauf disposition contraire prévue dans la présente directive”.

Ainsi, comme au point 2 en ce qui concerne la “fonction de filet de sécurité”, tant en termes d’information précontractuelle, de droit de rétractation que de nouvelle disposition sur les “explications adéquates”, les règles spécifiques de l’Union continuent donc de s’appliquer, ou les États membres peuvent adopter ou maintenir des dispositions plus strictes que celles prévues par

diensten op afstand, “indien die bepalingen verenigbaar zijn met het Unierecht”(zie de artikelen 16*bis*, lid 9, en 16*ter*, lid 5 van de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand). Van deze optie is geen gebruik gemaakt in het kader van dit wetsontwerp.

4. **Begrip financiële diensten is heel ruim**

Er moet vervolgens rekening mee gehouden worden dat het begrip financiële diensten een heel ruim begrip is. Artikel 1.8, 18°, van het WER definieert het begrip “financiële diensten” als “iedere dienst van bancaire aard of op het gebied van kredietverstrekking, verzekering, individuele pensioenen, beleggingen en betalingen.”.

5. **Concrete doelstellingen en nieuwigheden van de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand**

De Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand strekt tot het bevorderen van de interne markt (artikel 114 Verdrag betreffende de Werking van de Europese Unie (hierna “VWEU”), verwijzend naar artikel 26 van het VWEU) en wil dus bijdragen tot het verminderen van onnodige lasten en het scheppen van gelijke concurrentievoorwaarden voor aanbieders van financiële diensten, en aldus de grensoverschrijdende verlening van dergelijke diensten te bevorderen.

Bij het uitwerken van de nieuwe bepalingen van de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand werd vooral de nadruk gelegd op het feit dat deze richtlijn rekening moet houden met de digitale evolutie en zoveel als mogelijk toekomstbestendig moest zijn (bijvoorbeeld met het invoeren van meer functionele bepalingen, zoals de verplichte herroepingsfunctie bij *online interfaces*). Anderzijds blijft persoonlijk advies belangrijk. Een belangrijk principe van de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand is in dit opzicht dat de wetgever oordeelde dat de consument niet enkel via bijvoorbeeld “chatbots” wegwijs gemaakt mag worden, maar dat bij het gebruik van online-instrumenten de consument altijd een beroep moet kunnen doen op menselijke tussenkomst in een voor hem begrijpelijke taal (nieuw artikel 16*quinquies*, lid 3).

De minimale informatieverplichtingen zijn sterk uitgebreid om rekening te houden met de hedendaagse informatiebehoefte van de gemiddelde consument.

Een belangrijke vernieuwing is vervolgens dat naast de precontractuele informatieplicht en het herroepingsrecht, welke de klassieke beschermingsmechanismen zijn om de consument met kennis van zaken een transactie te

la directive 2023/2673 services financiers à distance, “si ces dispositions sont compatibles avec le droit de l’Union” (voir articles 16*bis*, § 9 et 16*ter*, § 5 de la directive 2023/2673 services financiers à distance). Il n’est pas fait usage de cette option dans le cadre du présent projet de loi.

4. **La notion de service financier est très large**

Il faut ainsi tenir compte du fait que la notion de services financiers est une notion très large. L’article 1.8, 18°, du CDE définit la notion de “services financiers” comme “tout service ayant trait à la banque, au crédit, à l’assurance, aux retraites individuelles, aux investissements et aux paiements.”.

5. **Objectifs concrets et nouveautés de la directive 2023/2673 services financiers à distance**

La directive 2023/2673 services financiers à distance vise à promouvoir le marché intérieur (article 114 du Traité sur le fonctionnement de l’Union européenne (ci-après “TFUE”), faisant référence à l’article 26 du TFUE) et donc à contribuer à la réduction des charges inutiles et à créer des conditions de concurrence équitables pour les prestataires de services financiers, favorisant ainsi la fourniture transfrontalière de ces services.

Lors de l’élaboration des nouvelles dispositions de la directive 2023/2673 services financiers à distance, un accent particulier a été mis sur le fait que cette directive doit prendre en compte l’évolution numérique et être adaptée aux évolutions futures autant que possible (par exemple, avec l’introduction de dispositions plus fonctionnelles, telles que la fonction de rétractation obligatoire pour les interfaces en ligne). D’autre part, les avis personnalisés restent importants. Un principe important de la directive 2023/2673 services financiers à distance à cet égard est que le législateur a décidé que le consommateur doit non seulement recevoir des conseils via, par exemple, des “chatbots”, mais que, lorsqu’il utilise des outils en ligne, le consommateur doit toujours pouvoir faire appel à une intervention humaine dans une langue qu’il peut comprendre (nouvel article 16*quinquies*, § 3).

Les exigences minimales en matière d’information ont été considérablement élargies pour tenir compte des besoins d’information contemporains du consommateur moyen.

Ensuite, une innovation importante est qu’en plus de l’obligation d’information précontractuelle et du droit de rétractation, qui sont les mécanismes de protection classiques visant à assurer que le consommateur conclut

doen aangaan, er nu ook een verplichting tot “adequate inlichtingen” in hoofde van de onderneming wordt ingevoerd, waarbij de onderneming de nodige toelichting moet geven aan de concrete consument, welke afgestemd is op zijn behoeften en financiële situatie (nieuw artikel 16*quinquies* van Richtlijn 2011/83 consumentenrechten (ingevoegd door de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand)).

Bij het uitwerken van de nieuwe Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand werd tenslotte, zoals ook in andere recente Europese wetgeving zoals de Europese verordening 2022/2065 betreffende de digitale diensten (hierna “*Digital Services Act*” of “*DSA*”), de nodige aandacht besteed aan de zogenaamde “*dark patterns*”, met andere woorden de misleidende voorstellingswijzen op *online interfaces* omtrent de mee te delen informatie.

6. Opties voorgelegd aan de brc Verbruik en de Hoge Raad voor Zelfstandigen en de kmo's

Gezien het karakter van “targeted” maximale harmonisatie, waar de lidstaten enkel op de in de richtlijn voorgelegde opties beleidsruimte hebben, is ervoor gekozen om de betrokken adviesorganen, namelijk de bijzondere raadgevende commissie (brc) “Verbruik” en de Hoge Raad voor Zelfstandigen en de kmo (hierna “*HRZKMO*”), voorafgaandelijk, bij de uitwerking van het voorontwerp van wet, om advies te vragen over deze opties.

De brc Verbruik bracht haar advies uit op 17 maart 2025, en de HRZKMO bracht zijn advies uit op 22 april 2025. Gezien het advies van deze organen die de “stakeholders” vertegenwoordigen (consumenten en beroepsorganisaties) vooral van belang is voor de te nemen opties, werd het niet aangewezen geacht deze organen over het definitieve voorontwerp opnieuw om advies te vragen. Er is bij de voorbereiding van deze wetgeving trouwens zoveel als mogelijk rekening gehouden met de adviezen van deze twee adviesorganen.

7. Verwerking van persoonsgegevens

Dit wetsontwerp voert drie bepalingen in die een verwerking van persoonsgegevens impliceren.

Er is enerzijds artikel VI.61/2 van het WER met betrekking tot de herroepingsfunctie. Met name wordt voorzien in een verplichting voor ondernemingen om, in de context van via online interface gesloten overeenkomsten, een herroepingsfunctie te voorzien voor de consument waar hij een overeenkomst mee afgesloten heeft. Het gebruik van de herroepingsfunctie wordt aan bepaalde modaliteiten gekoppeld, waaronder een mededeling van

une transaction en toute connaissance de cause, une obligation “d’explications adéquates” dans le chef de l’entreprise est maintenant également introduite, en vertu de laquelle l’entreprise doit fournir au consommateur concret les explications nécessaires adaptées à ses besoins et à sa situation financière (nouvel article 16*quinquies* de la directive 2011/83 droit des consommateurs (introduit par la directive 2023/2673 services financiers à distance)).

Enfin, lors de l’élaboration de la nouvelle directive 2023/2673 services financiers à distance, comme dans d’autres textes législatifs européens récents, comme le règlement européen 2022/2065 sur les services numériques (ci-après “*Digital Services Act*” ou “*DSA*”), une attention particulière a été accordée à ce que l’on appelle les “*dark patterns*”, c’est-à-dire les représentations trompeuses sur des interfaces en ligne en ce qui concerne les informations à communiquer.

6. Options soumises à la ccs Consommation et au Conseil supérieur des Indépendants et PME

Étant donné le caractère d’harmonisation maximale “ciblée”, pour laquelle les États membres ne disposent d’une marge d’appréciation que sur les options laissées dans la directive, il a été décidé de demander aux organes consultatifs compétents, à savoir la commission consultative spéciale (ccs) “Consommation” et le Conseil supérieur des travailleurs indépendants et des PME (ci-après “*CSIPME*”), des avis sur ces options, de manière préalable, lors de l’élaboration de l’avant-projet de loi.

La ccs Consommation a rendu son avis le 17 mars 2025 et le CSIPME a rendu son avis le 22 avril 2025. Étant donné que l’avis de ces organes qui représentent les “parties prenantes” (consommateurs et organisations professionnelles) est surtout important pour les options à prendre, il n’a pas été jugé opportun de demander à nouveau l’avis de ces organismes sur l’avant-projet final. Il a d’ailleurs été tenu compte autant que possible des avis de ces deux organes lors l’élaboration de cette législation.

7. Traitement des données personnelles

Le présent projet insère trois dispositions qui impliquent un traitement de données personnelles.

Il y a, d’une part, l’article VI.61/2 du CDE concernant la fonction de rétractation. En particulier, elle prévoit une obligation pour les entreprises, dans le cadre de contrats conclus via une interface en ligne, de fournir une fonction de rétractation au consommateur avec lequel elles ont conclu un contrat. L’utilisation de la fonction de rétractation est liée à certaines modalités, notamment la communication de données personnelles par le

persoonsgegevens door de consument aan de onderneming. Zodoende zet de wetgever bepalingen van de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand om in Belgisch recht.

Anderzijds verplicht het ontworpen artikel VI.55, § 1, a) en b), van het WER om, in voorkomend geval, ook de contactgegevens van de onderneming namens wie de onderneming optreedt, te vermelden. In zoverre de onderneming wordt gevoerd in de vorm van een eenmanszaak of aan de hand van die bedrijfsgegevens de identiteit van een natuurlijke persoon kan worden achterhaald, betreft het evenzeer een verwerking van persoonsgegevens in de zin van de algemene verordening gegevensbescherming. Hetzelfde geldt voor het artikel VI.57, § 1, van het WER dat de onderneming oplegt om die informatie te verstrekken op een duurzame gegevensdrager.

Bij advies nr. 101/2025 besloot de Gegevensbeschermingsautoriteit om ter zake geen verdere opmerkingen te formuleren, gelet op het maximaal harmoniserend karakter van de hier omgezette bepaling van Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand.

Bij advies nr. 64/2026 stelt de Autoriteit wel voor om bij de precontractuele informatie met betrekking tot de informatie dat de prijs is gepersonaliseerd op basis van geautomatiseerde besluitvorming (punt i) van artikel VI.55, § 1, WER), te verduidelijken dat nuttige informatie moet worden verstrekt over de onderliggende logica, alsmede het belang en de verwachte gevolgen van die verwerking voor de consument. Een dergelijke verduidelijking wordt immers ook gegeven in de artikelen 13.2.f) en 14.2.g) van de Algemene Verordening (EU) 2016/679 Gegevensbescherming.

TOELICHTING BIJ DE ARTIKELEN

HOOFDSTUK 2

Wijzigingen van het Wetboek van economisch recht

Afdeling 1

Wijzigingen van boek I, titel 2

Art. 2

Deze bepaling voegt een bepaling onder 49° toe in artikel I.8 van het WER, waarbij de notie “*online interfaces*” wordt gedefinieerd.

consommateur à l'entreprise. Ce faisant, le législateur transpose les dispositions de la directive 2023/2673 services financiers à distance en droit belge.

D'autre part, le projet d'article VI.55, § 1^{er}, a) et b), du CDE exige également, le cas échéant, de mentionner les coordonnées de l'entreprise au nom de laquelle l'entreprise agit. Dans la mesure où l'activité est exercée sous la forme d'une entreprise individuelle ou que l'identité d'une personne physique peut être tracée sur la base de ces données commerciales, il s'agit également d'un traitement des données personnelles au sens du Règlement général sur la protection des données. Il en va de même pour l'article VI.57, § 1^{er}, du CDE qui exige que l'entreprise fournisse ces informations sur un support durable.

Dans son avis n° 101/2025, l'Autorité de Protection des Données a décidé de ne pas formuler de commentaires à ce sujet, compte tenu du caractère d'harmonisation maximale de la disposition de la directive 2023/2673 services financiers à distance transposée ici.

Dans son avis n° 64/2026, l'Autorité de Protection des données propose de préciser, dans les informations précontractuelles à propos des informations selon lesquelles le prix a été personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée (point i) de l'article VI.55, § 1^{er}. CDE), que des informations utiles doivent être fournies concernant la logique sous-jacente, ainsi que l'importance et les conséquences prévues de ce traitement pour le consommateur, conformément aux exigences des articles 13.2.f) et 14.2.g) du Règlement général sur les protection des données).

COMMENTAIRE DES ARTICLES

CHAPITRE 2

Modifications du Code de droit économique

Section 1^{re}

Modifications du livre I^{er}, titre 2

Art. 2

Cette disposition insère un 49° dans l'article I.8 du CDE définissant les “*interfaces en ligne*”.

Het begrip “online interface” heeft betrekking op alle software, waaronder een website, een deel van een website of een applicatie, die door of namens een onderneming wordt beheerd en als middel dient om consumenten toegang te geven tot de goederen of diensten van die onderneming. In het kader van de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand is dit begrip van belang voor de bepaling inzake “dark patterns” (misleidende voorstelling van informatie, nieuw artikel VI.61 van het WER) en de herroepingsfunctie (nieuw artikel VI.61/1 van het WER). Dit begrip komt reeds voor in boek XV van het WER, bij de bevoegdheden van de door de minister aangeduide ambtenaren om de toegang tot “online interfaces” te beperken of om aanbieders van hostingdiensten te gelasten toegang tot een online interface te deactiveren, te blokkeren of te beperken (zie artikel XV.5/1, § 1, eerste lid, 1^o en 2^o van het WER) in het kader van het beschermen van de collectieve consumentenbelangen. Aangezien het hier om een ander boek gaat, is het beter om die definitie nog eens apart op te nemen voor boek VI van het WER.

Afdeling 2

Wijzigingen van boek VI

Aangezien de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand geïntegreerd wordt in de Richtlijn 2011/83 consumentenrechten, dient de structuur van boek VI, titel 3, hoofdstuk 2 van het WER. Overeenkomsten op afstand, en de onderverdeling van de artikelen te worden aangepast. In plaats van de huidige drie afdelingen, zullen er nu vier afdelingen zijn:

- Afdeling 1. Algemene bepalingen;
- Afdeling 2. Overeenkomsten op afstand die geen betrekking hebben op financiële diensten;
- Afdeling 3. Overeenkomsten op afstand met betrekking tot financiële diensten;
- Afdeling 4. Aan dit hoofdstuk gemene bepalingen.

Art. 3

In artikel VI.1, § 1, tweede lid, van het WER worden de richtlijnen opgesomd die in boek VI worden omgezet. In punt 5. van de opsomming figureert de oude Richtlijn 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 september 2002 betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten en tot wijziging van de Richtlijnen 90/619/EEG, 97/7/EG

La notion “d’interface en ligne” désigne tout logiciel, y compris un site web, une partie d’un site web ou une application, exploité par ou au nom d’une entreprise et servant de moyen pour donner aux consommateurs accès aux biens ou aux services de cette entreprise. Dans le cadre de la directive 2023/2673 services financiers à distance, cette notion est importante pour la disposition sur les “dark patterns” (présentation trompeuse d’informations, nouvel article VI.61 du CDE) et la fonction de rétractation (nouvel article VI.61/1 du CDE). Cette notion apparaît déjà dans le livre XV du CDE, dans les compétences des agents désignés par le ministre pour limiter l’accès aux “interfaces en ligne” ou ordonner à un fournisseur de services d’hébergement qu’il supprime, désactive ou restreigne l’accès à une interface en ligne (voir article XV.5/1, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 1^o et 2^o, du CDE) dans le cadre de la protection des intérêts collectifs des consommateurs. Comme il s’agit ici d’un autre livre, il est préférable de reprendre à nouveau cette définition séparément pour le livre VI du CDE.

Section 2

Modifications du livre VI

Étant donné que la directive 2023/2673 services financiers à distance est intégrée dans la directive 2011/83 droits des consommateurs, la structure du Code de droit économique, livre VI, titre 3, chapitre 2 du CDE. Contrats à distance et la subdivision des articles doivent être adaptées. Au lieu des trois sections actuelles, il y aura désormais quatre sections:

- Section 1^{re}. Dispositions générales;
- Section 2. Contrats à distance ne portant pas sur des services financiers;
- Section 3. Contrats à distance portant sur des services financiers;
- Section 4. Dispositions communes au présent chapitre.

Art. 3

L’article VI.1, § 1^{er}, alinéa 2, du CDE énumère les directives transposées dans le livre VI. Au point 5. de la liste figure l’ancienne directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 septembre 2002 concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs, et modifiant les directives 90/619/CEE du Conseil, 97/7/CE et 98/27/CE. Cette

en 98/27/EG van de Raad. Deze richtlijn wordt opgeheven en wordt geïntegreerd in de Richtlijn 2011/83/EU consumentenrechten.

Dit punt 5. wordt dan ook verwijderd uit deze opsomming.

De Raad van State merkte op dat de voornoemde Richtlijn 2002/65/EG ook voorkomt in het ESIS-formulier (bijlage 3 bij artikel VII.127 van het WER). Aangezien dit formulier aangepast wordt naar aanleiding van de omzetting van de Richtlijn (EU) 2023/2225 van het Europees Parlement en de Raad van 18 oktober 2023 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten en tot intrekking van Richtlijn 2008/48/EG (PBEU, 30 oktober 2023), hoeft deze bijlage dus niet in dit wetsontwerp te worden aangepast.

Art. 4

Artikel 4 vervangt het huidige opschrift van afdeling 1 “Overeenkomsten op afstand die geen betrekking hebben op financiële diensten” van boek VI, titel 3, hoofdstuk 2, van het WER door een nieuw opschrift “Algemene bepalingen”.

Met de aanneming van Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand, zijn de bepalingen die voorheen enkel golden voor overeenkomsten op afstand die geen betrekking hadden op financiële diensten voortaan van toepassing op alle overeenkomsten gesloten op afstand, met inbegrip van financiële diensten. Door het opschrift van de eerste afdeling te wijzigen, doet dit wetsontwerp hetzelfde.

In deze afdeling worden het reeds bestaande artikel VI.44/2 van het WER opgenomen en het nieuwe artikel VI.44/3 van het WER (zie infra).

Art. 5

Artikel VI.44/2 heeft betrekking op het algemene toepassingsgebied van heel het hoofdstuk “Overeenkomsten op afstand”.

Artikel 5, 1°. Uitbreiding van het toepassingsgebied ratione personae van artikel VI.44/2, §§ 1 tot 3

De bepaling onder 1° van het ontwerp-artikel 5 wijzigt het reeds bestaande artikel VI.44/2 van het WER en breidt het toepassingsgebied ratione personae uit tot het gehele hoofdstuk, aangezien deze uitzonderingen voortaan ook gelden voor overeenkomsten met betrekking tot financiële diensten.

directive est abrogée et intégrée dans la directive 2011/83/UE droits des consommateurs.

Ce point 5. est donc également supprimé de cette liste.

Le Conseil d’État a noté que la directive 2002/65/CE précitée figure également dans le formulaire ESIS (annexe 3 à l’article VII.127 du CDE). Toutefois, ce formulaire est en cours d’adaptation suite à la transposition de la directive (UE) 2023/2225 du Parlement européen et du Conseil du 18 octobre 2023 relative aux contrats de crédit aux consommateurs et abrogeant la directive 2008/48/CE (JOUE, 30 octobre 2023), cette annexe ne doit donc pas à être modifiée par le présent projet de loi.

Art. 4

L’article 4 remplace l’intitulé actuel de la section 1^{re} “Contrats à distance ne portant pas sur des services financiers” du livre VI, titre 3, chapitre 2, du CDE par un nouvel intitulé “Dispositions générales”.

Avec l’adoption de la directive 2023/2673 services financiers à distance, les dispositions qui étaient uniquement d’application aux contrats conclus à distance ne portant pas sur des services financiers sont désormais applicables à tous les contrats conclus à distance, en ce compris les services financiers. En modifiant l’intitulé de la section 1^{re}, le présent projet de loi en fait de même.

Cette section reprend l’article VI.44/2 du CDE déjà existant et le nouvel article VI.44/3 du CDE inséré par le présent projet de loi (cf. infra).

Art. 5

L’article VI.44/2 concerne le champ d’application général de l’ensemble du chapitre “Contrats à distance”.

Article 5, 1°. Extension du champ d’application ratione personae de l’article VI.44/2, §§ 1^{er} à 3

Le 1° de l’article 5 en projet modifie l’article VI.44/2 du CDE déjà existant et étend le champ d’application ratione personae à l’entièreté du chapitre, puisque ces exceptions s’appliquent désormais également aux contrats relatifs aux services financiers.

Artikel VI.44/2, §§ 1 en 2 voorziet immers in een uitzondering voor:

(1) overeenkomsten opgesteld door een notaris of door een gerechtsdeurwaarder in hun hoedanigheid van openbaar ambtenaar, en

(2) overeenkomsten met betrekking tot juridische bijstand geleverd door een advocaat met toepassing van deel II, boek III*bis*, van het Gerechtelijk Wetboek (pro-deo-overeenkomsten).

Vervolgens is er de verduidelijking dat de bepalingen inzake overeenkomsten op afstand ook gelden indien een consument de overeenkomst “betaalt” met zijn persoonsgegevens (artikel VI.44/2, § 3, van het WER).

Aangezien artikel VI.44/2 van het WER het algemene toepassingsgebied betreft van heel het hoofdstuk “Overeenkomsten op afstand”, wordt in deze bepaling het begrip “afdeling” vervangen door “hoofdstuk”.

Artikel 5, 2°. Invoeging van een nieuwe paragraaf tot verduidelijking van het toepassingsgebied van afdeling 1

Er wordt voor afdeling 1 een nieuwe paragraaf 1/1 ingevoegd die duidelijk bepaalt dat die eerste afdeling geldt voor alle overeenkomsten op afstand.

Art. 6

Deze bepaling voegt een nieuw artikel VI.44/3 in afdeling 1, “Algemene bepalingen” in van het WER, en zet zo artikel 6*bis* van de Richtlijn 2011/83 consumentenrechten om. Artikel 6*bis* werd ingevoegd in de Richtlijn 2011/83 consumentenrechten via de zogenaamde “omnibusrichtlijn consumentenbescherming” (Richtlijn (EU) 2019/2161 van het Europees Parlement en de Raad van 27 november 2019 tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en Richtlijnen 98/6/EG, 2005/29/EG en 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad wat betreft betere handhaving en modernisering van de regels voor consumentenbescherming in de Unie, *PB*, L 328 van 18/12/2019, blz. 7-28).

Deze bepaling herneemt de inhoud van het vroegere artikel VI.45/1 van het WER inzake aanvullende specifieke informatievoorschriften voor op onlinemarktplaatsen (of anders gezegd online platforms) *gesloten overeenkomsten*. Ze krijgt in gevolge de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand een algemene toepassing, en geldt voor alle soorten op afstand gesloten overeenkomsten,

L'article VI.44/2, §§ 1^{er} et 2 prévoit cependant une exception pour:

(1) les conventions établies par un notaire ou par un huissier de justice en leur qualité d'officier public, et

(2) les conventions concernant l'aide juridique fournie par un avocat en application de la deuxième partie, livre III*bis*, du Code judiciaire (conventions pro déo).

Ensuite, il est précisé que les dispositions relatives aux contrats à distance s'appliquent également si un consommateur “paie” le contrat avec ses données à caractère personnel (article VI.44/2, § 3, du CDE).

Étant donné que l'article VI.44/2 du CDE concerne désormais le champ d'application général de l'ensemble du chapitre “Contrats à distance”, la notion de “section” est remplacée par celle de “chapitre” dans cette disposition.

Article 5, 2°. Insertion d'un nouveau paragraphe clarifiant le champ d'application de la section 1^{re}

Un nouveau paragraphe 1^{er}/1 est inséré à la section 1^{re} qui détermine clairement que la première section vaut pour tous les contrats à distance est inséré.

Art. 6

Cette disposition insère un nouvel article VI.44/3 dans la section 1^{re} relative aux dispositions générales du CDE, transposant ainsi l'article 6*bis* de la directive 2011/83 droits des consommateurs. L'article 6*bis* a été inséré dans la directive 2011/83 droits des consommateurs par la directive dite “Omnibus sur la protection des consommateurs” (directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de protection des consommateurs dans l'Union, *JOUE*, L 328 du 18/12/2019, p. 7-28).

Cette disposition reprend le contenu de l'ancien article VI.45/1 du CDE relatif aux exigences spécifiques supplémentaires en matière d'informations pour les contrats conclus sur des places de marchés en ligne (ou, en d'autres termes, des plates-formes en ligne). À la suite de l'adoption de la directive 2023/2673 services financiers à distance, cette disposition a une portée générale et

met inbegrip van deze die betrekking hebben op financiële diensten. Om die reden werd ze verplaatst naar afdeling 1.

Art. 7

Deze bepaling voegt afdeling 2 in in boek VI, titel 3, hoofdstuk 2, van het WER, die betrekking heeft op de beschermingsbepalingen bij op afstand gesloten overeenkomsten die geen betrekking hebben op financiële diensten

Deze afdeling omvat de artikelen VI.45 tot en met VI.53 van het WER, en betreft voornamelijk de precontractuele informatieverplichting, en het herroepingsrecht als instrument van bescherming van de consument.

Art. 8

Deze bepaling voegt een nieuw artikel VI.44/4 van het WER in, waarin verduidelijkt wordt dat afdeling 2 van toepassing is op "gewone" overeenkomsten op afstand, dus overeenkomsten die geen betrekking hebben op financiële diensten.

Art. 9

Deze bepaling wijzigt artikel VI.45 van het WER, en zet hiermee artikel 1, 2), van de DMFSD om.

De enige aan te brengen aanpassingen in de bepalingen die geen betrekking hebben op financiële diensten, betreft de omstandigheid dat de consument nu ook duidelijk geïnformeerd moet worden over de herroepingsfunctie. Artikel VI.45, 8°, van het WER wordt aangevuld in die zin. Daarentegen geldt de bepaling inzake de herroepingsfunctie voor alle overeenkomsten op afstand, en het werd logischer geacht die bepaling in afdeling 4 op te nemen, na de specifieke bepalingen inzake het herroepingsrecht.

Art. 10

Dit artikel heft artikel VI.45/1 van het WER op, dat betrekking had op de specifieke bijkomende informatievereisten voor op onlinemarktplaatsen gesloten overeenkomsten.

Aangezien de inhoud van het artikel VI.45/1 van het WER nu in artikel VI.44/3 van het WER, in de algemene afdeling wordt ondergebracht, wordt deze bepaling die tot nu toe enkel gold voor overeenkomsten op afstand

s'applique à tous les types de contrats conclus à distance, y compris ceux relatifs aux services financiers. C'est pourquoi elle est déplacée dans la section 1^{re}.

Art. 7

Cette disposition introduit la section 2 dans le livre VI, titre 3, chapitre 2, du CDE relative aux dispositions protectrices relative aux contrats conclus à distance ne portant pas sur des services financiers.

Cette section reprend les articles VI.45 à VI.53 du CDE et concerne principalement l'obligation d'information précontractuelle et le droit de rétractation en tant qu'instrument de protection du consommateur.

Art. 8

Cette disposition insère un nouvel article VI.44/4 du CDE, dans lequel il est précisé que la section 2 est d'application aux contrats à distance "ordinaires", donc aux contrats à distance ne portant pas sur des services financiers.

Art. 9

Cet article modifie l'article VI.45 du CDE, et transpose ainsi l'article 1, 2), de la DMFSD.

Les seules adaptations à apporter aux dispositions qui ne concernent pas les services financiers concernent le fait que le consommateur doit désormais également être clairement informé de la fonction de rétractation. L'article VI.45, 8°, du CDE est complété en ce sens. En revanche, la disposition relative à la fonction de rétractation s'appliquant à tous les contrats à distance, il a été jugé plus logique de la reprendre dans la section 4, après les dispositions spécifiques relatives au droit de rétractation.

Art. 10

Cet article abroge l'article VI.45/1 du CDE qui concernait les exigences spécifiques supplémentaires en matière d'information pour les contrats conclus sur des places de marché en ligne.

Comme le contenu de l'article VI.45/1 du CDE est maintenant repris à l'article VI.44/3 du CDE, dans la section relative aux dispositions générales, cette disposition, qui ne s'appliquait jusqu'à présent qu'aux contrats

die geen betrekking hebben op financiële diensten, opgeheven.

Art. 11

Deze bepaling wijzigt de nummering van afdeling 2, die afdeling 3 wordt, inzake overeenkomsten op afstand met betrekking tot financiële diensten.

Deze afdeling 3 behelst het eigenlijke *corpus* van deze richtlijn, namelijk de precontractuele informatieverplichtingen, het herroepingsrecht, haar modaliteiten en de uitzonderingen erop, de verplichting om adequate inlichtingen te verstrekken en het recht op menselijke tussenkomst bij *online interfaces*, alsook het verbod op misleidende *online interfaces* (zogenaamde “*dark patterns*”). Deze derde afdeling omvat de artikelen VI.54 tot VI.61 van het WER.

Art. 12

Een nieuw artikel VI.53/1, ingevoegd in het WER, verduidelijkt dat afdeling 3 enkel geldt voor overeenkomsten op afstand met betrekking tot financiële diensten.

Art. 13

Dit artikel vervangt artikel VI.54 van het WER en zet de nieuwe leden twee tot vier om van de nieuw lid 1^{ter} van artikel 3 van de Richtlijn 2011/83 consumentenrechten (ingevoegd door artikel 1, 1), a), van de DMFSD).

Deze bepaling neemt nagenoeg ongewijzigd artikel 1, lid 2, van de oude richtlijn financiële diensten op afstand (richtlijn 2002/65 van 23 september 2002) over. Zoals in overweging 24 van de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand wordt verduidelijkt, is de bedoeling van deze bepaling om eventuele interpretatieproblemen omtrent vooral de vraag wanneer de beschermingsbepalingen moeten toegepast worden, te vermijden.

Artikel VI.54, eerste lid, van het ontwerp bepaalt dat in het geval dat een overeenkomst een initiële overeenkomst inzake financiële diensten omvat, gevolgd door een reeks opeenvolgende verrichtingen of een reeks in de tijd gespreide, afzonderlijke verrichtingen van dezelfde aard, de bepalingen van afdeling 3 en de artikelen VI.44/3 en VI.61/2 van het WER alleen van toepassing zijn op de initiële overeenkomst.

à distance ne portant pas sur des services financiers, est abrogée.

Art. 11

Cet article modifie la numérotation de la section 2 qui devient la section 3 relative aux contrats à distance portant sur des services financiers.

Cette section 3 couvre le *corpus* même de la directive, à savoir les obligations d’information précontractuelle, le droit de rétractation, ses modalités et ses exceptions, l’obligation de fournir des explications adéquates et le droit à l’intervention humaine dans les interfaces en ligne, ainsi que l’interdiction des interfaces en ligne trompeuses (appelées “*dark patterns*”). Cette troisième section comprend les articles VI.54 à VI.61 du CDE.

Art. 12

Un nouvel article VI.53/1, inséré dans le CDE, précise que la section 3 vaut uniquement pour les contrats à distance portant sur des services financiers.

Art. 13

Cet article remplace l’article VI.54 du CDE et transpose ainsi les nouveaux alinéas 2 à 4 du nouveau paragraphe 1^{ter} de l’article 3 de la directive 2011/83 droits des consommateurs (introduit par l’article 1, 1), a), de la DMFSD).

Cette disposition reprend presque textuellement l’article 1^{er}, paragraphe 2, de l’ancienne directive sur les services financiers à distance (directive 2002/65 du 23 septembre 2002). Comme le précise le considérant 24 de la directive 2023/2673 services financiers à distance, l’intention de cette disposition est d’éviter d’éventuels problèmes d’interprétation concernant, en particulier, la question de savoir quand appliquer les dispositions protectrices.

L’article VI.54, alinéa 1^{er}, en projet dispose que dans le cas où le contrat comporte une première convention de services financiers suivie d’une série d’opérations successives, ou d’une série d’opérations distinctes, de même nature, échelonnées dans le temps, les dispositions de la section 3 et les articles VI.44/3 et VI.61/2 du CDE ne s’appliquent qu’à la première convention.

Artikel 3, lid 1^{ter}, eerste alinea, van Richtlijn 2011/83 consumentenrechten somt vooral de bepalingen van die richtlijn op die van toepassing zijn op overeenkomsten op afstand tussen een handelaar en een consument voor het verrichten van financiële diensten. Het gaat dus in het eerste lid vooral om de vraag welke bepalingen van Richtlijn 2011/83 consumentenrechten ook onverkort gelden voor financiële diensten.

Het tweede tot het vierde lid heeft vervolgens betrekking op de vraag in hoeverre de beschermingsbepalingen inzake informatie, herroeping en adequate toelichting bij een initiële overeenkomst en opeenvolgende verrichtingen moeten worden toegepast.

De Raad van State merkt op dat in theorie ook de artikelen 19, 22, 23, 24, lid 1 en lid 6, en 27 van Richtlijn 2011/83 consumentenrechten onder het toepassingsgebied van het tweede lid vallen. Dit zijn echter algemene bepalingen die losstaan van de vraag in hoeverre de informatieverplichting, de herroeping en de adequate toelichting ook geldt voor een (gebrek aan een) initiële overeenkomst gevolgd door opeenvolgende verrichtingen. Een dergelijke toevoeging heeft dus geen enkel nut.

Wat de toepassing van deze bepaling betreft, wordt in het wetsontwerp dat leidde tot de vroegere wet financiële diensten op afstand (Kamer, *Parl. St.*, 51.1776/001, p. 20-21) het voorbeeld gegeven van een overeenkomst tot beheer van een bankrekening, tot terbeschikkingstelling en gebruik van een elektronisch betaalinstrument, een portefeuillebeheersovereenkomst. Dergelijke overeenkomsten omvatten verschillende verrichtingen, zoals het deponeren of opnemen van geld op de bankrekening, het verrichten van transacties met de kredietkaart, het verrichten van transacties in uitvoering van de portefeuillebeheersovereenkomst. De bepalingen van deze afdeling vinden voor dergelijke "kaderovereenkomsten" enkel toepassing op het initieel akkoord.

Worden evenwel nieuwe elementen toegevoegd aan de initiële overeenkomst, dan gaat het om een aanvullende overeenkomst, waarop de bepalingen van deze afdeling, uiteraard in de mate dat dit op afstand gebeurt, weer van toepassing zijn. Er kan bijvoorbeeld gedacht worden aan de terbeschikkingstelling van een kredietkaart in combinatie met de bestaande bankrekening (zie overweging 24 van de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand). Daarentegen gaat het bij het inschrijven op nieuwe rechten van deelneming in dezelfde instelling voor collectieve belegging niet om een aanvullende overeenkomst, maar om een verrichting van dezelfde aard.

L'article 3, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, de la directive 2011/83 droits des consommateurs liste les dispositions de la directive qui sont d'application aux contrats à distance entre un professionnel et un consommateur pour la fourniture de services financiers. Le premier alinéa concerne donc principalement la question de savoir quelles dispositions de la directive 2011/83 droits des consommateurs s'appliquent également pleinement aux services financiers.

Les alinéas 2 à 4 portent ensuite sur la question de savoir dans quelle mesure les dispositions protectrices en matière d'information, de rétractation et d'explications adéquates doivent être appliquées lors d'une première convention et aux opérations successives.

Le Conseil d'État observe qu'en théorie, les articles 19, 22, 23, 24, paragraphes 1^{er} et 6, et 27 de la directive 2011/83 droits des consommateurs tombent également dans le champ d'application du deuxième alinéa. Il s'agit, cependant, de dispositions générales indépendantes de la question de savoir dans quelle mesure l'obligation d'information, la rétractation et les explications adéquates s'appliquent également à une (absence de) première convention suivie d'opérations successives. Un tel ajout n'a donc aucune utilité.

S'agissant de l'application de cette disposition, le projet de loi qui a débouché sur l'ancienne loi services financiers à distance (Chambre, *Doc. Parl.*, 51.1776/001, p. 20-21) donnait l'exemple de contrats de gestion d'un compte en banque, de mise à disposition et d'utilisation d'un instrument de paiement électronique, de gestion de portefeuille. Pareils contrats comportent différentes prestations, telles que le dépôt ou le retrait d'argent sur le compte en banque, l'exécution de transactions avec la carte de crédit, l'exécution de transactions dans le cadre d'un contrat de gestion de portefeuille. Dans ces cas, les dispositions de cette section s'appliquent pour ces "conventions-cadre" seulement à la première convention.

Si toutefois de nouveaux éléments viennent s'ajouter au contrat initial, il s'agit d'une convention complémentaire à laquelle s'appliquent à nouveau les dispositions de cette section dans la mesure où cela se passe à distance. On peut, par exemple, penser à la mise à disposition d'une carte de crédit liée à un compte bancaire existant (voir considérant 24 de la directive 2023/2673 service financiers à distance). Par contre, la souscription de nouvelles parts de participation au même organisme de placement collectif ne constitue pas une convention complémentaire, mais une opération de même nature.

Ontbreekt een initieel akkoord, dan gelden de informatieverplichtingen van de artikelen VI.55, VI.56, VI.57 van het WER en de verplichting inzake adequate inlichtingen (artikel VI.60 van het WER) enkel voor de eerste verrichting van de erna volgende verrichtingen van dezelfde aard tussen dezelfde overeenkomstsluitende partijen (artikel VI.54, tweede lid, van het WER).

Indien er evenwel gedurende meer dan één jaar geen verrichting van dezelfde aard wordt uitgevoerd, dan wordt de volgende verrichting geacht de eerste van een nieuwe reeks verrichtingen te zijn en zijn de VI.55, VI.56, VI.57 en VI.60 van het WER van toepassing op de eerste verrichting (artikel VI.54, derde lid, van het WER).

Art. 14

Dit artikel vervangt het huidige artikel VI.55 van het WER, en heeft eveneens betrekking op de precontractuele informatieverplichting. Het zet gedeeltelijk het nieuwe artikel 16*bis* om van de Richtlijn 2011/83 consumentenrechten (ingevoegd door artikel 1, 4), van de DMFSD).

Deze informatieverplichting heeft voornamelijk tot doel de consument tot een geïnformeerde keuze te bewegen. Daarnaast hebben informatieverplichtingen ook tot doel om de consument toe te laten zijn rechtspositie correct in te schatten, alsook het vergemakkelijken van de uitoefening van rechten wanneer er een probleem zou rijzen. In de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand wordt verduidelijkt (overweging 27) dat de informatievoorschriften moeten worden gemoderniseerd en toekomstbestendig moeten worden gemaakt.

De Richtlijn 2011/83 consumentenrechten geeft de lidstaten de mogelijkheid om “in hun nationale recht taalvoorschriften te handhaven of in te voeren met betrekking tot (...) deze informatie, teneinde te verzekeren dat dergelijke informatie voor de consument gemakkelijk te begrijpen is” (artikel 16*bis*, lid 2).

Dat informatieverstrekking in een taal die de consument voldoende begrijpt, zeker als het ook om juridische nuances kan gaan, een essentieel element is, hoeft geen betoog. Lid 1, u), van het nieuwe artikel 16*bis* stelt in dit opzicht dat de handelaar de consument vóór het sluiten van een overeenkomst op afstand op een duidelijke en begrijpelijke wijze moet informeren over de taal of talen waarin de precontractuele contractvoorwaarden en informatie worden verstrekt. Daarnaast moet de handelaar aangeven in welke taal of talen hij tijdens de looptijd van de overeenkomst met de consument zal communiceren. Er kan bijkomend worden opgemerkt dat het aan de onderneming is om aannemelijk te maken dat hij de consument voldoende geïnformeerd heeft

S'il n'y a pas de première convention, les obligations d'information des articles VI.55, VI.56, VI.57 du CDE et l'obligation d'explications adéquates (article VI.60 du CDE) s'appliquent uniquement à la première opération des opérations échelonnées de même nature entre les mêmes parties au contrat (article VI.54, alinéa 2, du CDE).

Cependant, lorsqu'aucune opération de même nature n'est effectuée pendant plus d'un an, l'opération suivante est considérée comme étant la première d'une nouvelle série d'opérations, en conséquence de quoi les articles VI.55, VI.56, VI.57 et VI.60 du CDE s'appliquent à la première opération (article VI.54, alinéa 3, du CDE).

Art. 14

Cet article remplace l'actuel article VI.55 du CDE et concerne également l'obligation d'information précontractuelle. Il transpose en partie le nouvel article 16*bis* de la directive 2011/83 droits des consommateurs (introduit par l'article 1, 4), de la DMFSD).

L'objectif principal de cette obligation d'information est d'inciter les consommateurs à faire un choix éclairé. En outre, les obligations d'information ont également pour but de permettre au consommateur d'évaluer correctement sa situation juridique et de faciliter l'exercice des droits lorsque surviendrait un problème. La directive 2023/2673 service financiers à distance précise (considérant 27) que les exigences en matière d'information doivent être modernisées et adaptées aux évolutions futures.

La directive 2011/83 droits des consommateurs donne la possibilité aux États membres de “conserver ou introduire dans leur droit national des exigences linguistiques en ce qui concerne ces informations (...), pour faire en sorte que ces informations soient aisément comprises par le consommateur.” (article 16*bis*, § 2).

Il va sans dire que la fourniture d'information dans une langue que le consommateur comprend suffisamment, surtout si elle peut également comporter des nuances juridiques, est un élément essentiel. Le paragraphe 1^{er}, u), du nouvel article 16*bis* dispose à cet égard que le professionnel doit, avant la conclusion d'un contrat à distance, informer le consommateur, de manière claire et compréhensible, de la ou des langues dans lesquelles les clauses et informations précontractuelles du contrat sont fournies. En outre, le professionnel doit indiquer la ou les langues dans lesquelles il communiquera avec le consommateur pendant la durée du contrat. Il peut également être noté qu'il appartient à l'entreprise de faire en sorte qu'elle ait suffisamment informé le consommateur

over het aanbod en de toepasselijke voorwaarden. De onderneming heeft er dus alle belang bij om er zo goed als mogelijk rekening mee te houden informatie te verstrekken in de taal van de consument.

Het is bijgevolg voldoende om de huidige bescherming zo te laten, zoals ook de HRZKMO aanbeveelt. De verplichting, naar aanleiding van het advies van de brc Verbruik door de consumentenorganisaties naar voor geschoven, van een “gelaagde informatieverplichting”, waarbij de voornaamste informatie verplicht in het Duits beschikbaar moet zijn, maar dit niet het geval is voor de diepere informatielagen, gaat in dit opzicht te ver. De onderneming moet aantonen dat de consument voldoende werd geïnformeerd, wat de facto ertoe leidt dat een onderneming die zich richt op het Duitse taalgebied, ertoe gehouden zal zijn de verplichte info ook in het Duits mee te delen.

De onderneming moet dan ook krachtens paragraaf 1 van artikel VI.55, van het WER “te gelegener tijd voordat de consument is gebonden door een overeenkomst op afstand, op duidelijke en begrijpelijke wijze informatie verschaffen” over de opgesomde elementen van informatie.

De Raad van State merkt op dat de Nederlandse bewoording in Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand niet letterlijk overeenstemt met de draagwijdte van de Franse bewoording “en temps utile avant”. Hij stelt daarom voor om de in de huidige bepalingen inzake financiële diensten op afstand de gebruikte bewoording in het Nederlands, namelijk “te gelegener tijd voordat de consument is geboden door een overeenkomst of een aanbod”, te gebruiken.

Hij verwijst naar de verantwoording die al naar voor kwam in het advies op het vorige wetsontwerp financiële diensten op afstand van 2005. Uit advies 38.190/1 van de Raad van State, afdeling Wetgeving, gegeven op 2 maart 2005, blijkt namelijk dat deze discordantie reeds vervat lag in artikel 3, lid 1, van Richtlijn 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 september 2002 betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten en tot wijziging van de Richtlijnen 90/619/EEG, 97/7/EG en 98/27/EG van de Raad.

Het gaat om de volgende elementen van informatie:

(1°) haar identiteit en in voorkomend geval de identiteit van de onderneming namens wie ze optreedt, met inbegrip van de contactgegevens waar de consument eventuele klachten toe kan richten;

sur l’offre et les conditions applicables. L’entreprise a donc tout intérêt à fournir, dans la mesure du possible, des informations dans la langue du consommateur.

Il est donc suffisant de laisser la protection actuelle telle quelle, comme le préconise également le CSIPME. L’obligation, proposée par les organisations de consommateurs dans l’avis de la ccs Consommation, d’une “obligation d’information par niveaux”, selon laquelle les informations principales doivent être disponibles en allemand, mais pas pour les niveaux plus profonds d’information, va trop loin à cet égard. L’entreprise doit démontrer que le consommateur a été suffisamment informé, ceci signifie *de facto* qu’une entreprise qui se concentre sur la région germanophone sera également obligée de fournir les informations obligatoires en allemand.

L’entreprise doit ainsi, en vertu du paragraphe 1^{er} de l’article VI.55 du CDE, “fournir des informations claires et compréhensibles en temps utile avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance” sur les éléments d’information énumérés.

Le Conseil d’État note que la formulation néerlandaise de la directive 2023/2673 services financiers à distance ne correspond pas mot pour mot à la portée de la formulation française “en temps utile avant”. Il propose donc d’utiliser la formulation néerlandaise employée dans les actuelles dispositions sur les services financiers à distance, à savoir “te gelegener tijd voordat de consument is geboden door een overeenkomst of een aanbod”.

Il s’en réfère à la justification déjà soulignée dans l’avis sur le précédent projet de loi sur les services financiers à distance de 2005. En effet, il ressort de l’avis 38.190/1 du Conseil d’État, section législation, rendu le 2 mars 2005, que cette discordance apparaissait déjà à l’article 3, paragraphe 1^{er}, de la directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 septembre 2002 concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs, et modifiant les directives 90/619/CEE du Conseil, 97/7/CE et 98/27/CE.

Il s’agit des éléments d’information suivants:

(1°) son identité et le cas échéant l’identité de l’entreprise pour le compte de laquelle elle agit, y compris les coordonnées auxquelles le consommateur peut adresser une éventuelle réclamation;

(2°) de kenmerken van de financiële dienst en de totale prijs voor deze financiële dienst;

(3°) andere modaliteiten van het aanbod: informatie over eventuele gevolgen van betalingsachterstand of wanbetaling, de eventuele minimumduur en het eventuele recht om de overeenkomst vroegtijdig op te zeggen en de dan desgevallend verschuldigde schadevergoedingen, nadere gegevens over de wijze van betaling en uitvoering, de taal waarin de voorafgaande info wordt verstrekt en de taal van communicatie gedurende de looptijd van de overeenkomst;

(4°) informatie over het herroepingsrecht en de wijze van uitoefening ervan;

(5°) informatie over verhaalmogelijkheden en eventuele garantiefondsen.

In vergelijking met de informatieverplichtingen opgesomd in de oude richtlijn financiële diensten op afstand wordt er meer nadruk gelegd op de modaliteiten van het aanbod (3°) (schadebedingen, eventuele opzegvergoeding bij vroegtijdige opzeg, enz.).

Ook valt op dat, wat (2°) de kenmerken van de financiële dienst betreft, in lijn met de evolutie ter zake, duidelijk info moet gegeven worden over bijvoorbeeld milieu- of sociale factoren die onderdeel zouden uitmaken van de beleggingsstrategie van de onderneming. Uiteraard blijft een duidelijke informatie over de risico's die gepaard gaan met bepaalde financiële instrumenten een heel bepalende factor in hoofd van de gemiddelde consument.

Wat de identiteit van de onderneming betreft (1°), wordt nu terecht meer de nadruk gelegd op de effectieve mogelijkheid tot contactname met de onderneming: ondernemingen moeten consumenten hun telefoonnummer meedelen, maar ook hun e-mailadres of details van andere communicatiewijzen die verschillende communicatietechnieken kunnen behelzen, naast informatie over de plaats waar klachten kunnen worden ingediend.

Op vraag van de Raad van State verstrekte de Gegevensbeschermingsautoriteit op 8 april 2026 een bijkomend advies over de artikelen VI.55 en VI.57 van het WER (Advies nr. 64/2026). Artikel VI.57 WER betreft de bevestiging per duurzame drager van de precontractuele info van artikel VI.55 WER. Doordat de contactgegevens van de onderneming moeten worden meegedeeld, kan het immers evenzeer om een verwerking van persoonsgegevens gaan, in zoverre de onderneming wordt gevoerd in de vorm van een eenmanszaak of aan de hand van

(2°) les caractéristiques du service financier et le prix total de ce service financier;

(3°) les autres modalités de l'offre: informations sur les conséquences éventuelles d'un retard de paiement ou d'un défaut de paiement, la durée minimale éventuelle et le droit éventuel de résiliation anticipée du contrat et les indemnités éventuellement dues, détails sur les modalités de paiement et d'exécution, la langue dans laquelle l'information préalable est fournie et la langue de communication pendant la durée du contrat;

(4°) des informations sur le droit de rétractation et ses modalités d'exercice;

(5°) des informations sur les recours possibles et les éventuels fonds de garantie.

En comparaison avec les obligations d'information énumérées dans l'ancienne directive sur les services financiers à distance, l'accent est davantage mis sur les modalités de l'offre (3°) (clauses pénales, éventuelles indemnités de résiliation en cas de résiliation anticipée, etc.).

Il convient également de noter qu'en ce qui concerne (2°) les caractéristiques du service financier, conformément aux évolutions en la matière, des informations claires doivent être fournies sur, par exemple, les facteurs environnementaux ou sociaux qui feraient partie de la stratégie d'investissement de l'entreprise. Bien entendu, une information claire sur les risques liés à certains instruments financiers reste un facteur déterminant pour le consommateur moyen.

Concernant l'identité de l'entreprise (1°), l'accent est désormais mis à juste titre sur la possibilité effective de contacter l'entreprise: les entreprises doivent communiquer aux consommateurs leur numéro de téléphone, mais aussi leur adresse e-mail ou les coordonnées d'autres moyens de communication qui peuvent inclure différentes techniques de communication, en plus des informations sur les endroits où les plaintes peuvent être déposées.

À la demande du Conseil d'État, l'Autorité de Protection des données a fourni un avis complémentaire sur les articles 11 et 13 du projet, qui modifient les articles VI.55 et VI.57 du CDE (Avis n° 64/2026). L'article VI.57, CDE concerne la confirmation par support durable de l'information précontractuelle de l'article VI.55, CDE. Comme les coordonnées de l'entreprise doivent être communiquées, il peut s'agir en effet également d'un traitement de données à caractère personnel, dans la mesure où l'entreprise est organisée sous la forme d'une entreprise

die bedrijfsgegevens de identiteit van een natuurlijke persoon kan worden achterhaald. De Autoriteit is hierbij van oordeel dat de mededeling van de contact- en identificatiegegevens van de betrokken onderneming waar het ontworpen artikel VI.55, WER in voorziet, alsook de modaliteiten die hier in de ontworpen artikelen VI.56 en VI.57, WER aan gekoppeld worden, op evenredige wijze bijdragen aan de waarborging van de rechten van de consument. Ze stelt wel voor om bij een ander element van informatieverstrekking, namelijk desgevallend de de informatie dat de prijs is gepersonaliseerd op basis van geautomatiseerde besluitvorming (punt i) van artikel VI.55, § 1, WER), te verduidelijken dat nuttige informatie moet worden verstrekt over de onderliggende logica, alsmede het belang en de verwachte gevolgen van die verwerking voor de consument. Een dergelijke verduidelijking wordt immers ook gegeven in de artikelen 13.2.f) en 14.2.g) van de Algemene Verordening (EU) 2016/679 Gegevensbescherming.

In de algemene toelichting werd de nadruk gelegd op de residuaire rol van de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand (de zogenaamde “vangnetfunctie”). Enkel indien er geen specifieke precontractuele informatieverplichtingen gelden, zullen de minimum elementen van informatie zoals ze uit deze Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand volgen, gelden. Dit wordt formeel verduidelijkt in paragraaf 4 van artikel VI.55 van het WER. In de richtlijn wordt in overweging nr. 17 in dat opzicht onder meer gewezen op:

— de specifieke informatieverplichting voor persoonlijke pensioenproducten in Verordening (EU) 2019/1238 van het Europees Parlement en de Raad van 20 juni 2019 inzake een pan-Europees persoonlijk pensioenproduct (*PBEU*, L 198 van 25 juni 2019),

— de Richtlijn betaalrekeningen (Richtlijn 2014/92/EU van het Europees Parlement en de Raad van 23 juli 2014 betreffende de vergelijkbaarheid van de in verband met betaalrekeningen aangerekende vergoedingen, het overstappen naar een andere betaalrekening en de toegang tot betaalrekeningen met basisfuncties, *PBEU*, L 257 van 28.8.2014, blz. 214-246),

— de Mifid-richtlijn (richtlijn 2014/65/EU van het Europees Parlement en de Raad van 15 mei 2014 betreffende markten voor financiële instrumenten en tot wijziging van Richtlijn 2002/92/EG en Richtlijn 2011/61/EU), en

— de Richtlijn (EU) 2016/97 van het Europees Parlement en de Raad van 20 januari 2016 betreffende verzekeringsdistributie.

individuelle ou si l'identité d'une personne physique peut être établie à partir de ces données d'entreprise. L'Autorité est de l'avis que la communication des données de contact et d'identification de l'entreprise concernée prévue par l'article VI.55, CDE, et les modalités jointes à ces données, réglées dans les articles VI.56 et VI.57, CDE, contribuent de manière proportionnelle à la garantie des droits du consommateur. Elle propose toutefois de préciser dans un autre élément de fourniture d'information, à savoir le cas échéant, les informations selon lesquelles le prix a été personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée (point i) de l'article VI.55, § 1^{er}, CDE), que des informations utiles doivent être fournies concernant la logique sous-jacente, ainsi que l'importance et les conséquences prévues de ce traitement pour le consommateur, conformément aux exigences des articles 13.2.f) et 14.2.g) du Règlement général sur les protection des données).

L'exposé général des motifs souligne le rôle résiduaire de la directive 2023/2673 services financiers à distance (“fonction de filet de sécurité”). Ce n'est qu'en l'absence d'exigences spécifiques en matière d'information précontractuelle que les éléments minimaux d'information découlant de la directive 2023/2673 services financiers à distance s'appliquent. Cela est précisé de manière formelle par le paragraphe 4 de l'article VI.55 du CDE. À cet égard, le considérant 17 renvoie, entre autres, à:

— l'obligation d'information spécifique pour les produits de retraite personnelle prévue par le Règlement (UE) 2019/1238 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 relatif à un produit paneuropéen d'épargne-retraite individuelle (*PEPP*) (*JOUE*, L 198, 25 juin 2019),

— la directive sur les comptes de paiement (directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base, *JOUE*, L 257, 28. 8.2014, p. 214-246),

— la directive *Mifid* (directive 2014/65/UE du Parlement européen et du Conseil du 15 mai 2014 concernant les marchés d'instruments financiers et modifiant la directive 2002/92/CE et la directive 2011/61/UE), et

— la directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances.

Lid 9 van het nieuwe artikel 16*bis* van de Richtlijn 2011/83 consumentenrechten laat de lidstaten toe om vereisten voor precontractuele bepalingen vast te stellen of te handhaven die strenger zijn dan de bepalingen van dit artikel, indien die bepalingen verenigbaar zijn met het Unierecht.

Er is besloten deze optie niet te gebruiken in het kader van dit wetsontwerp. In eerste instantie was de bedoeling een delegatie aan de Koning toe te kennen om nader te bepalen welke aanvullende informatie de onderneming aan de consument verstrekt en op welke wijze deze informatie verstrekt wordt vooraleer deze gebonden is door een overeenkomst.

De brc Verbruik was voorstander om deze optie te benutten en pleitte voor een mogelijkheid om via koninklijk besluit bijkomende informatie te kunnen opleggen, mits voorafgaand advies door de brc Verbruik en de FSMA.

Het advies van de Hoge Raad voor Zelfstandigen en kmo's werd echter opgevolgd. Volgens de Raad moeten alle eventuele aanvullende informatievereisten via een wet gebeuren, opdat hierover een publiekelijk debat zou kunnen plaatsvinden.

De precontractuele informatie moet tenslotte, zoals reeds uiteengezet, "te gelegener tijd voordat de consument gebonden is door de overeenkomst" worden verstrekt, zodat de consument met kennis van zaken ingaat op een bepaald aanbod. Indien deze informatie niettemin door omstandigheden minder dan een dag voordat de overeenkomst op afstand bindend wordt voor de consument wordt verstrekt, bestaat het gevaar dat de consument niet met kennis van zaken ingegaan is op een aanbod. Daarom moet de onderneming de consument in dat geval een herinnering sturen waar ze wijst op het herroepingsrecht en de daartoe te volgen procedure. Dit is een nieuwe bepaling die in paragraaf 2 van artikel VI.55 van het WER wordt opgenomen. Er kan aan herinnerd worden dat het herroepingsrecht enkel aanvangt op het moment dat de consument de minimale informatie en de contractvoorwaarden op duurzame drager ontvangt (artikel 16*bis*, lid 5, Richtlijn 2011/83 consumentenrechten).

Art. 15

Deze bepaling vervangt artikel VI.56 van het WER, teneinde de leden 3 en 4 van het nieuwe artikel 16*bis* van de Richtlijn 2011/83 consumentenrechten om te zetten (ingevoegd door artikel 1, 4), van de DMFSD), die specifiek betrekking hebben op telefonische communicatie.

Le paragraphe 9 du nouvel article 16*bis* de la directive 2011/83 droits des consommateurs permet aux États membres d'adopter ou de maintenir des règles plus strictes pour les dispositions précontractuelles que les dispositions de cet article, dès lors que ces dispositions sont conformes au droit de l'Union.

Il a été décidé de ne pas faire usage de cette option dans le cadre du présent projet de loi. Une délégation au Roi avait été envisagée dans un premier temps pour préciser les informations complémentaires que l'entreprise fournit au consommateur et les modalités selon lesquelles ces informations lui sont fournies avant que celui-ci ne soit lié par un contrat.

La ccs Consommation était favorable à l'utilisation de cette option et plaidait pour la possibilité d'imposer des informations complémentaires par arrêté royal, sous réserve de l'avis préalable de la ccs Consommation et de la FSMA.

Toutefois, l'avis du Conseil supérieur des Indépendants et des PME a été suivi. Selon lui, toute obligation éventuelle d'information supplémentaire devrait être prévue par la loi, afin qu'un débat public puisse avoir lieu à ce sujet.

Enfin, comme déjà expliqué, l'information précontractuelle doit être fournie "en temps utile avant que le consommateur ne soit lié par le contrat" afin que le consommateur puisse répondre à une offre particulière en toute connaissance de cause. Si, en raison de circonstances survenues, ces informations sont cependant fournies au consommateur moins d'un jour avant que le consommateur ne soit lié par le contrat à distance, il y a un risque que le consommateur n'ait pas conclu une offre en toute connaissance de cause. Par conséquent, l'entreprise doit donc dans ce cas envoyer au consommateur un rappel dans lequel elle indique le droit de rétractation et la procédure à suivre à cette fin. Il s'agit d'une nouvelle disposition introduite au paragraphe 2 de l'article VI.55 du CDE. On peut rappeler que le droit de rétractation ne prend cours qu'au moment où le consommateur reçoit les informations minimales et les clauses contractuelles sur un support durable (article 16*bis*, § 5, directive 2011/83 droits des consommateurs).

Art. 15

Cette disposition remplace l'article VI.56 du CDE, afin de transposer les paragraphes 3 et 4 du nouvel article 16*bis* de la directive 2011/83 droits des consommateurs (introduit par l'article 1, 4), de la DMFSD), spécifiques aux communications par téléphone.

Ook artikel VI.56 van het WER, handelde reeds over een beperkte informatieverplichting bij spraaktelefonie. Het spreekt voor zich dat de informatievereisten noodzakelijkerwijze rekening moeten houden met de technische beperkingen van bepaalde media, zoals het mogelijke aantal karakters op het scherm van mobiele telefoons. Maar dit mag anderszins ook geen excuus zijn voor niet adequate informatieverstrekking.

Voor de benadering van een abonnee per telefoon geldt nog altijd een opt-outsysteem: behalve indien de consument zich hiertegen verzet, kan een onderneming een abonnee telefonisch benaderen (artikel VI.111, eerste lid, van het WER).

Er mag hierbij worden opgemerkt dat deze bepaling niet enkel van toepassing is bij telefonische benadering door de onderneming, maar ook geldt in geval de consument telefonisch contact opneemt met de onderneming, bijvoorbeeld als hij ingaat op een aansporing daartoe via een reclameboodschap. Roept een vertegenwoordiger van een onderneming een consument op, dan moet hij altijd eerst zijn identiteit en het commerciële oogmerk van de oproep expliciet kenbaar maken. Ook de omstandigheid dat het telefoongesprek wordt opgenomen moet uitdrukkelijk voorafgaandelijk worden meegedeeld.

Mits de consument daarin uitdrukkelijk toestemt, geldt er een beperkter informatieverplichting, waarvan de minimum mee te delen inlichtingen identiek zijn als in het oude artikel VI.57 van het WER (identiteit, beschrijving van de belangrijkste kenmerken van de dienst, de totale prijs, het feit dat er andere belastingen en/of kosten kunnen bestaan die niet via de onderneming worden betaald of niet door de onderneming worden opgelegd, en het herroepingsrecht en de uitoefeningsvoorwaarden ervan).

Zoals later besproken wordt, ligt het bewijs van deze toestemming en de verstrekte informatie op de onderneming. Hierbij dient de onderneming in elk geval aan de consument mee te delen dat op zijn verzoek andere informatie, zoals opgesomd in artikel VI.55 § 1, van het WER, beschikbaar is. Alle minimale informatie dient trouwens altijd per duurzame gegevensdrager onmiddellijk na de sluiting van de overeenkomst worden meegedeeld, zoals in artikel VI.57 van het WER wordt voorgescreven (zie infra).

Krachtens artikel 8, lid 6, van de Richtlijn 2011/83 consumentenrechten (welke bepaling ook op deze Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand van toepassing verklaard wordt), kunnen de lidstaten bij telefonisch gesloten overeenkomsten strenger zijn. Ze kunnen bepalen dat de onderneming het aanbod moet bevestigen aan de consument, die alleen gebonden is nadat hij het aanbod heeft getekend of zijn schriftelijke

L'article VI.56 du CDE traitait déjà d'une obligation d'information limitée pour la téléphonie vocale. Il va de soi que les exigences en matière d'information doivent nécessairement tenir compte des contraintes techniques liées à certains supports, telles que les limitations du nombre de caractères sur certains écrans de téléphones portables. Mais cela ne doit pas servir d'excuse à une information non-adéquate.

Le démarchage téléphonique d'un abonné reste soumis à un système d'opt-out: sauf si le consommateur s'y oppose, une entreprise peut démarcher un abonné par téléphone (article VI.111, alinéa 1^{er}, du CDE).

Il convient de noter que cette disposition s'applique non seulement en cas de démarchage téléphonique de la part de l'entreprise, mais également lorsque le consommateur contacte l'entreprise par téléphone, par exemple s'il répond à une incitation à le faire via un message publicitaire. Si un représentant d'une entreprise appelle un consommateur, il doit toujours commencer par révéler explicitement son identité et l'objectif commercial de l'appel. Le fait que la conversation téléphonique soit enregistrée doit également être explicitement communiqué à l'avance.

Si le consommateur donne son consentement exprès, une obligation d'information plus limitée s'applique, dont les informations minimales à communiquer sont identiques à celles de l'ancien article VI.57 du CDE (identité, description des principales caractéristiques du service, prix total, indication de l'existence éventuelle d'autres taxes et/ou frais qui ne sont pas acquittés par l'entreprise ou facturés par elle, et le droit de rétractation et les conditions d'exercice de ce droit).

Comme précisé ci-après, la charge de la preuve de ce consentement et des informations fournies incombe à l'entreprise. En tout état de cause, l'entreprise doit informer le consommateur que d'autres informations, telles qu'énumérées à l'article VI.55, § 1^{er}, du CDE, sont disponibles à sa demande. En outre, toutes les informations minimales doivent toujours être communiquées au moyen d'un support durable immédiatement après la conclusion du contrat, comme le prévoit l'article VI.57 du CDE (cf. infra).

En vertu de l'article 8, paragraphe 6, de la directive 2011/83 droits des consommateurs (qui est également rendu applicable à la présente directive 2023/2673 services financiers à distance), les États membres peuvent être plus stricts en ce qui concerne les contrats conclus par téléphone. Ils peuvent disposer que l'entreprise doit confirmer l'offre auprès du consommateur et que celui-ci n'est lié par l'offre qu'après l'avoir signée ou

instemming heeft gestuurd. Ze kunnen eveneens bepalen dat bevestigingen moeten worden gedaan op een duurzame gegevensdrager.

Er is van deze optie gebruikgemaakt door de Belgische wetgever voor de overeenkomsten die geen betrekking hebben op financiële diensten, aangezien de noodzaak om bijkomend toe te zien op telefonisch gesloten overeenkomsten zich inderdaad voordoet. De Koning kan voor de sectoren van de professionele activiteit of voor de categorieën van producten die Hij aanwijst, bepalen dat, wanneer een overeenkomst per telefoon wordt gesloten, de onderneming het aanbod moet bevestigen aan de consument. De consument is dan enkel gebonden nadat hij het aanbod heeft getekend of zijn instemming met behulp van een duurzame gegevensdrager heeft gestuurd (zie artikel VI.46, § 6, van het WER).

Het werd wenselijk geacht een gelijkaardige delegatie in te voeren voor financiële diensten op afstand. Deze delegatie wordt in het artikel VI.56, § 3, van het WER, ingevoerd.

Vooraleer een besluit voor te stellen, dient de minister bevoegd voor Economie de bijzondere raadgevende commissie Verbruik, de Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de kmo, en de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA) te raadplegen en de redelijke termijn te bepalen binnen dewelke het advies moet worden gegeven. Na deze termijn is het advies niet meer vereist.

Art. 16

Dit artikel vervangt artikel VI.57 van het WER en zet leden 6 en 7 van het nieuwe artikel 16*bis* om van de Richtlijn 2011/83 consumentenrechten (ingevoegd door artikel 1, 4), van de DMFSD).

Artikel VI.57, § 1, van het WER heeft eveneens betrekking op de bevestiging per duurzame gegevensdrager van de minimaal te verstrekken informatie krachtens artikel VI.55, § 1, van het WER. Er mag aan herinnerd worden dat de herroepingstermijn pas aanvangt op de datum dat de consument deze informatie, alsook de contractvoorwaarden, op een duurzame gegevensdrager ontvangt (zie verder, artikel VI.58, § 1, tweede lid, 2°, van het WER).

Er wordt nu ook een tweede lid ingevoegd in paragraaf 1, dat de onderneming voortaan bijkomend verplicht, op verzoek van consumenten met een visuele handicap, deze informatie in een voor hen passend en toegankelijk formaat aan hen te verstrekken.

l'avoir acceptée par écrit. Ils peuvent également prévoir que de telles confirmations doivent être effectuées sur un support durable.

Cette possibilité a déjà été utilisée par le législateur belge pour des contrats qui ne concernent pas des services financiers, puisqu'un contrôle supplémentaire des contrats conclus par téléphone est effectivement nécessaire. Le Roi peut, pour les secteurs d'activité professionnelle ou les catégories de produits qu'il détermine, prévoir que, lorsqu'un contrat est conclu par téléphone, l'entreprise doit confirmer l'offre auprès du consommateur. Le consommateur n'est lié par l'offre qu'après l'avoir signée ou l'avoir acceptée au moyen d'un support durable (voir article VI.46, § 6, du CDE).

Il a été jugé souhaitable d'introduire une délégation similaire pour les services financiers à distance. Cette délégation est introduite à l'article VI.56, § 3, du CDE.

Avant de proposer un arrêté, le ministre qui a l'Économie dans ses attributions doit consulter la Commission consultative spécial Consommation, le Conseil Supérieur des Indépendants et des PME, et l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA) et fixer le délai raisonnable dans lequel l'avis doit être donné. Passé ce délai, l'avis n'est plus requis.

Art. 16

Cet article remplace l'article VI.57 du CDE et transpose les paragraphes 6 et 7 du nouvel article 16*bis*, de la directive 2011/83 droits des consommateurs (introduit par l'article 1, 4), de la DMFSD).

L'article VI.57, § 1^{er}, du CDE concerne la confirmation par le support de données durable des informations minimales à fournir en vertu de l'article VI.55, § 1^{er}, du CDE. Il convient de rappeler que le délai de rétractation ne commence à courir qu'à partir de la date à laquelle le consommateur reçoit ces informations, ainsi que les conditions contractuelles, sur un support durable (voir également l'article VI.58, § 1^{er}, alinéa 2, 2°, du CDE).

Un deuxième alinéa est désormais également inséré dans le paragraphe 1^{er}, qui oblige l'entreprise, à la demande des consommateurs avec un handicap visuel, à leur fournir ces informations dans un format approprié et accessible pour eux.

In de overwegingen 30 tot 34 bij de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand wordt veel aandacht besteed aan wat als “duidelijke en begrijpelijke” en leesbare informatieverstrekking moet worden beschouwd. Dit heeft zowel met een beknopte formulering, het vermijden van onnodige hyperlinks, de lettergrootte, als de gebruikte kleuren van de lettertypes en hun achtergrond, enz., te maken.

In paragraaf 2 van artikel VI.57 van het WER wordt een dergelijke techniek van gelaagde informatie uitdrukkelijk toegelaten. Het gaat er hierbij om dat bepaalde als essentieel worden beschouwd en dus prominent in de eerste “laag” komen, en andere, gedetailleerdere delen van de precontractuele informatie in diepere lagen worden gepresenteerd (zie overweging 32 van de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand). Zoals reeds besproken bij telefonische communicatie, zijn de essentiële elementen die in de eerste laag van het elektronische medium naar voor moeten komen ten minste de identiteit en het hoofdbedrijf van de handelaar, de belangrijkste kenmerken van de financiële dienst, de totale door de consument te betalen prijs, de mogelijkheid dat er andere belastingen of kosten zouden kunnen bestaan, en het al dan niet bestaan van een herroepingsrecht. De overige vereisten inzake precontractuele informatie kunnen in andere lagen worden weergegeven.

Wanneer de informatie gelaagd wordt gepresenteerd, moet zij voor de consument volledig en gemakkelijk toegankelijk zijn. Het gebruik van diepere lagen mag de aandacht van de klant niet afleiden van de inhoud van het document en geen essentiële informatie verhullen. Alle delen van de precontractuele informatie moeten in een enkel document kunnen worden afgedrukt.

Art. 17

Dit artikel vervangt artikel VI.58 van het WER en zet artikel 16^{ter} van de Richtlijn 2011/83 consumentenrechten om (ingevoegd door artikel 1, 4), van de DMFSD), met betrekking tot het herroepingsrecht.

§ 1. Herroepingsrecht

Paragraaf 1 heeft betrekking op het herroepingsrecht zelf. De consument heeft minstens veertien kalenderdagen om de aangegane overeenkomst zonder betaling van een boete en zonder opgave van enige reden te herroepen.

Voor overeenkomsten op afstand betreffende individuele pensioenen bedraagt de herroepingstermijn dertig dagen.

Les considérants 30 à 34 de la directive 2023/2673 services financiers à distance accordent une grande attention à ce qui doit être considéré comme une fourniture d’informations “claires et compréhensibles” et lisibles. Il s’agit à la fois d’une formulation concise, d’éviter les hyperliens inutiles, de la taille des caractères, des couleurs utilisées pour les polices et leur arrière-plan, etc.

Le paragraphe 2 du nouvel article VI.57 du CDE autorise expressément la technique des informations par niveaux. Cela implique que certains éléments sont considérés comme étant des éléments essentiels et sont donc placés de manière bien visible au premier niveau, tandis que d’autres éléments détaillés des informations précontractuelles sont présentés dans des niveaux associés (voir considérant 32 de la directive 2023/2673 service financiers à distance). Comme cela a déjà été évoqué dans le cas des communications téléphoniques, les éléments essentiels qui doivent figurer au premier niveau du support électronique sont au moins l’identité et l’activité principale du professionnel, les principales caractéristiques du service financier, le prix total à payer par le consommateur, l’existence éventuelle d’autres taxes ou coûts et l’existence ou l’absence d’un droit de rétractation. Les autres exigences restantes en matière d’information précontractuelle peuvent être affichées dans d’autres niveaux.

Lorsque les informations sont organisées par niveaux, elles doivent toutes être facilement accessibles pour le consommateur. L’utilisation de niveaux plus profonds ne doit pas détourner l’attention du client du contenu du document ni occulter les informations essentielles. Il doit être possible d’imprimer l’ensemble des informations précontractuelles en un seul document.

Art. 17

Cet article remplace l’article VI.58 du CDE, transposant ainsi l’article 16^{ter} de la directive 2011/83 droits des consommateurs (inséré par l’article 1, 4), de la DMFSD) qui concerne le droit de rétractation.

§ 1^{er}. Droit de rétractation

Le paragraphe 1^{er} concerne le droit de rétractation même. Le consommateur dispose d’un délai d’au moins quatorze jours calendaires pour se rétracter du contrat. Ce droit s’exerce sans pénalités et sans indication de motif.

Pour les contrats à distance relatifs aux pensions individuelles, le délai de rétractation s’élève à trente jours.

In de mate dat de individuele pensioenen de vorm aannemen van een (individuele) levensverzekering (zoals een tak 21 of tak 23 verzekering), is op deze overeenkomst het regime van de “opzegtermijn” uit Solvency II (richtlijn 2009/138/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009 betreffende de toegang tot en uitoefening van het verzekerings- en het herverzekeringsbedrijf) toepasselijk. Op basis van het *lex specialis* principe uitgevaardigd in artikel 16ter, lid 6, van Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand, samen gelezen met de verduidelijkingen in overweging 18, zal voor die producten het regime van het herroepingsrecht van Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand niet toepasselijk zijn. Bijgevolg geldt voor individuele pensioenen die de vorm aannemen van individuele levensverzekeringen het principe van de *lex specialis* (en zijn ze dus enkel onderworpen aan het regime van de opzegtermijn van Solvency II).

Deze termijn gaat in op de dag na het sluiten van de overeenkomst, of indien de consument pas later de informatie en de contractvoorwaarden per duurzame gegevensdrager ontvangt, de dag na deze datum. Aangezien bij financiële diensten de contractvoorwaarden de financiële dienst mede bepalen, is het van essentieel belang dat de consument kennis krijgt van de contractvoorwaarden en dat de herroepingstermijn pas ingaat nadat hij van al deze informatie kennis heeft kunnen nemen.

De Raad van State merkt op dat de hier gegeven uitleg waarin verduidelijkt wordt dat de termijn van het herroepingsrecht ingaat op de *dag na* de contractsluiting of het ontvangen van de informatie en contractvoorwaarden per duurzame gegevensdrager, niet overeenstemt met de wettekst die het heeft over “*de dag waarop [...]*”. Er wordt in de vorige alinea enkel toepassing gemaakt van de algemene regel dat de termijn weliswaar begint te lopen vanaf de “*dies a quo*”, maar dat deze niet meegerekend wordt in de termijn. Er is hier dus geen discrepantie: het is gewoon een toepassing van de regel dat onvolledige dagen niet meegerekend worden voor de termijn.

Net zoals bij overeenkomsten op afstand die geen betrekking hebben op financiële diensten het geval is, wordt nu ook bepaald dat het herroepingsrecht verlengd wordt tot twaalf maanden en veertien dagen na de sluiting van de overeenkomst op afstand indien de consument de precontractuele informatie (en hier met inbegrip van de contractvoorwaarden) niet ten tijde van de sluiting van de overeenkomst of de bevestiging van de informatie en de contractvoorwaarden per duurzame gegevensdrager heeft ontvangen. Indien en zolang de consument niet op een duurzame gegevensdrager over het herroepingsrecht is geïnformeerd, dan verstrijkt het

Dans la mesure où les pensions individuelles prennent la forme d’un contrat (individuel) d’assurance-vie (tel qu’une assurance de la branche 21 ou de la branche 23), le régime du “délai de rétractation” de Solvency II (directive 2009/138/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 sur l’accès aux activités de l’assurance et de la réassurance et leur exercice) est applicable à ce contrat. Sur la base du principe de la *lex specialis* édicté à l’article 16ter, paragraphe 6, de la directive 2023/2673 service financiers à distance, lu conjointement avec les précisions du considérant 18, le régime du droit de rétractation de la directive 2023/2673 service financiers à distance ne sera pas d’application à ces produits. Par conséquent, le principe de la *lex specialis* s’applique aux pensions individuelles qui prennent la forme d’une assurance-vie individuelle (et sont donc uniquement soumises au régime du délai de rétractation de Solvency II).

Ce délai commence à courir le jour suivant la conclusion du contrat ou, si le consommateur reçoit les informations et les conditions contractuelles sur un support durable plus tard, le jour suivant cette date. Étant donné que, dans le cas des services financiers, les conditions contractuelles déterminent en partie le service financier, il est essentiel que le consommateur prenne connaissance des conditions contractuelles et que le délai de rétractation ne commence à courir qu’après qu’il a pu prendre connaissance de toutes ces informations.

Le Conseil d’État note que l’explication donnée ici, qui précise que la période du droit de rétractation commence *le lendemain* de la conclusion du contrat ou de la réception des informations et conditions du contrat sur un support durable, ne correspond pas au texte juridique auquel elle fait référence “*le jour où [...]*”. L’alinéa précédent ne fait qu’appliquer la règle générale selon laquelle le délai commence à courir à partir du “*dies a quo*”, mais que celui-ci n’est pas inclus dans le délai. Il n’y a donc pas de discordance ici: il s’agit simplement d’une application de la règle selon laquelle les jours incomplets ne sont pas comptés dans le délai.

Comme pour les contrats à distance ne portant pas sur des services financiers, il est désormais également prévu que le droit de rétractation est prolongé jusqu’à douze mois et quatorze jours après la conclusion du contrat à distance si le consommateur n’a pas reçu les informations précontractuelles (et ici y compris les conditions contractuelles) au moment de la conclusion du contrat ou la confirmation des informations et des conditions contractuelles sur un support durable. Si et tant que le consommateur n’a pas été informé du droit de rétractation sur un support durable, le droit de rétractation n’expire pas du tout. À partir du moment où

herroepingsrecht zelfs helemaal niet. Vanaf het moment dat de consument deze informatie ontvangt, begint de normale herroepingstermijn van minimum veertien kalenderdagen te lopen.

§ 2. Uitzonderingen op het herroepingsrecht en mogelijkheid tot uitbreiding van het herroepingsrecht

Paragraaf 2 herneemt de bestaande uitzonderingen op het herroepingsrecht. Er kan aan herinnerd worden dat het herroepingsrecht tot functie heeft om de consument te beschermen bij ondoordachte aankopen. Maar het herroepingsrecht mag bij financiële diensten niet misbruikt worden voor speculatieve doeleinden, wat inherent het geval kan zijn bij financiële diensten waarvan de prijs afhankelijk is van schommelingen op de financiële markt waarop de onderneming geen invloed heeft, en die zich tijdens de herroepingstermijn kunnen voordoen.

Lid 7 van artikel 16ter, zoals ingevoegd door artikel 1, 4), van de DMFSD, laat toe om het herroepingsrecht wél toe te passen bij uitzonderingen in de Richtlijn 2014/17/EU van het Europees Parlement en de Raad van 4 februari 2014 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten met betrekking tot voor bewoning bestemde onroerende goederen en tot wijziging van de Richtlijnen 2008/48/EG en 2013/36/EU en Verordening (EU) nr. 1093/2010 en de Richtlijn (EU) 2023/2225 van het Europees Parlement en de Raad van 18 oktober 2023 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten en tot intrekking van Richtlijn 2008/48/EG. Net zoals de brc Verbruik als de HRZKMO van mening zijn, is het niet aangewezen deze uitbreiding toe te passen.

Dit betekent dus concreet dat niets veranderd wordt aan wat in de *legi speciali* geregeld is.

Rekening houdend met het residuaire karakter van de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand, zullen enkel indien er geen specifieke verplichtingen inzake herroepingsrecht gelden, de bepalingen zoals ze uit deze Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand volgen, van toepassing zijn.

§ 3. Uitoefening van het herroepingsrecht vanaf de kennisgeving

Net zoals in artikel VI.49, § 2, van het WER voor niet-financiële diensten, verduidelijkt artikel VI.58, § 3, van het WER dat de consument wordt geacht tijdig zijn herroepingsrecht te hebben uitgeoefend indien de kennisgeving hiervan is gebeurd vóór het verstrijken van de herroepingstermijn.

le consommateur reçoit cette information, le délai de rétractation normal d'au moins quatorze jours calendaires commence à courir.

§ 2. Exceptions au droit de rétractation et possibilité d'étendre le droit de rétractation

Le paragraphe 2 reprend les exceptions existantes au droit de rétractation. On peut rappeler que la fonction du droit de rétractation est de protéger les consommateurs en cas d'achats inconsidérés. Mais le droit de rétractation ne doit pas être utilisé de manière abusive à des fins spéculatives dans le domaine des services financiers, ce qui peut être intrinsèquement le cas des services financiers dont le prix dépend de fluctuations des marchés financiers sur lesquelles l'entreprise n'a aucune influence, et qui sont susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation.

Le paragraphe 7 de l'article 16ter, tel qu'inséré par l'article 1^{er}, 4), de la DMFSD, permet d'appliquer le droit de rétractation en cas d'exceptions prévues par la directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil du 4 février 2014 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel et modifiant les directives 2008/48/CE et 2013/36/UE et le règlement (UE) n° 1093/2010 et la directive 2023/2225 (UE) du Parlement européen et du Conseil du 18 octobre 2023 relative aux contrats de crédit aux consommateurs et abrogeant la directive 2008/48/CE. Tout comme la ccs Consommation et le CSIPME le préconisent, il n'est pas conseillé d'appliquer cette extension.

Concrètement, cela signifie que rien n'est changé dans ce qui est réglementé par les *legi speciali*.

Compte tenu du caractère résiduaire de la directive 2023/2673 services financiers à distance, ce n'est qu'en l'absence d'exigences spécifiques en matière de droit de rétractation que les dispositions découlant de la directive 2023/2673 services financiers à distance s'appliquent.

§ 3. Exercice du droit de rétractation à partir de la notification

Comme à l'article VI.49, § 2, du CDE, pour les services non financiers, l'article VI.58, § 3, du CDE précise que le consommateur est réputé avoir exercé à temps son droit de rétractation s'il a adressé la communication concernant l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration de ce délai.

§ 4. Aanvullende overeenkomsten

Net zoals het huidige artikel VI.58, § 3, van het WER, bepaalt het nieuwe artikel VI.58, § 4, van het WER, dat indien een nevendienst in verband met de op afstand gesloten overeenkomst inzake financiële diensten wordt verleend door de onderneming of door een derde op basis van een overeenkomst tussen die derde en de onderneming, de consument niet gebonden is door die aanvullende overeenkomst indien hij zijn herroepingsrecht voor de hoofdovereenkomst uitoefent. Het gaat bijvoorbeeld om kredietovereenkomsten, aangegaan om de hoofdovereenkomst te financieren.

§§ 5 en 6. Andere specifieke regelen voor financiële diensten

Paragraaf 5 van het nieuwe artikel VI.58 van het WER verduidelijkt formeel het principe van de *lex specialis*. Artikel VI.58 is niet van toepassing als een handeling van de Unie betreffende specifieke financiële diensten bepalingen bevat inzake het herroepingsrecht. De specifieke regelen hebben dus voorrang op de bepalingen van het WER.

Paragraaf 6 verduidelijkt op zijn beurt dat artikel VI.58 geen afbreuk doet aan enige nationale rechtsregel die een termijn vaststelt waarbinnen de uitvoering van de overeenkomst niet mag aanvangen.

Art. 18

Dit artikel vervangt artikel VI.59 van het WER en zet het nieuwe artikel 16*quater* om van de Richtlijn 2011/83 consumentenrechten (ingevoegd door artikel 1, 4), van de DMFSD).

Dit artikel heeft eveneens betrekking op de te betalen of reeds betaalde bedragen naar aanleiding van het (uitoefenen van) het herroepingsrecht. Het aangepaste regime blijft inhoudelijk nagenoeg identiek.

Artikel VI.59, § 2, van het WER bepaalt dat de onderneming van de consument slechts betaling mag eisen op grond van paragraaf 1 indien de onderneming kan aantonen dat de consument overeenkomstig artikel VI.55, § 1, p), naar behoren geïnformeerd was over het te betalen bedrag. Indien de consument dus niet geïnformeerd werd over het te betalen bedrag bij herroeping tijdens de termijn, dan is hij niets verschuldigd. Dit is een soort burgerlijke sanctie. De Raad van State merkt echter terecht op dat dit strikt gezien niet betekent dat de consument de onderneming uitdrukkelijk moet verzoeken om de overeenkomst uit te voeren tijdens de herroepingstermijn, zoals dit het geval is bij overeenkomsten op afstand die

§ 4. Contrats accessoires

Tout comme l'actuel article VI.58, § 3, du CDE, le nouvel article VI.58, § 4, du CDE dispose que lorsqu'un service accessoire lié au contrat à distance portant sur un service financier est fourni par l'entreprise ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et l'entreprise, le consommateur n'est pas lié par le contrat accessoire s'il exerce son droit de rétractation pour le contrat principal. Il s'agit par exemple de contrats de crédit conclus pour financer le contrat principal.

§§ 5 et 6. Autres règles spécifiques aux services financiers

Le paragraphe 5 du nouvel article VI.58, du CDE précise formellement le principe de *lex specialis*. L'article VI.58 ne s'appliquera pas si un acte de l'Union relatif à un service financier prévoit des règles spécifiques en matière de droit de rétractation. Les règles spécifiques priment alors sur les dispositions du CDE.

Le paragraphe 6 précise quant à lui que l'article VI.58 est sans préjudice de toute règle de droit national qui fixerait un délai pendant lequel l'exécution du contrat ne peut pas commencer.

Art. 18

Cet article remplace l'article VI.59 du CDE et transpose le nouvel article 16*quater*, de la directive 2011/83 droits des consommateurs (introduit par l'article 1, 4), de la DMFSD).

Cet article concerne également les montants à payer ou les montants déjà payés à la suite (de l'exercice) du droit de rétractation. Le régime modifié reste en substance pratiquement identique.

L'article VI.59, § 2, du CDE dispose que l'entreprise peut exiger un paiement de la part du consommateur sur la base du paragraphe 1^{er} uniquement si l'entreprise peut démontrer que le consommateur a été correctement informé du montant à payer conformément à l'article VI.55, § 1^{er}, p). Par conséquent, si le consommateur n'a pas été informé du montant à payer en cas de rétractation dans les délais, il ne doit rien. C'est une sorte de sanction civile. Cependant, le Conseil d'État observe à juste titre que, strictement parlant, cela ne signifie pas que le consommateur doit expressément demander à l'entreprise d'exécuter le contrat pendant le délai de rétractation, comme c'est le cas pour les contrats à

geen betrekking hebben op financiële diensten, waar dit bepaald is in artikel VI.46, § 8, van het WER.

In dat geval kan de onderneming bij herroeping door de consument een vergoeding vragen. Een dergelijke vergoeding is slechts verschuldigd indien de onderneming de consument duidelijk heeft geïnformeerd over het in dat geval te betalen bedrag (artikel VI.59, § 2, eerste zin, van het WER).

Het in dat geval te betalen bedrag moet overeenstemmen met de werkelijke prestaties en mag niet hoger zijn dan een bedrag evenredig aan de reeds geleverde dienst in verhouding tot het geheel van de prestaties waarin de overeenkomst normaliter voorziet. Het te betalen bedrag mag in geen geval zo hoog zijn dat het als een boete kan worden opgevat, waardoor de uitoefening van het door de wet toegekende herroepingsrecht de facto belemmerd zou worden (artikel VI.59, § 1, van het WER).

Lid 2 van artikel 16^{quater} van de DMFSD laat de lidstaten de optie om in het geheel geen betaling te verlangen in geval van herroeping van een verzekeringsovereenkomst. Net zoals de brc Verbruik als de HRZKMO wordt het niet aangewezen geacht deze optie in de wetgeving op te nemen. Het is immers legitiem dat de verzekeraar wordt vergoed voor de garantie die hij daadwerkelijk heeft geboden tijdens de bedenkttermijn. Als de consument het contract voortijdig opzegt, betaalt de verzekeraar het teveel aan ontvangen premie (pro rata) terug.

Artikel VI.59, §§ 3 en 4, van het WER bepaalt dat ingeval van herroeping van de overeenkomst respectievelijk de onderneming (§ 3), behalve voor wat de reeds verrichte prestaties betreft, en de consument (§ 4) voor wat de reeds ontvangen bedragen betreft, alle bedragen terugbetalen die ze krachtens de overeenkomst hebben ontvangen.

Art. 19

Deze bepaling vervangt artikel VI.60 van het WER en zet het nieuwe artikel 16^{quinquies}, leden 1 en 3 van de Richtlijn 2011/83 consumentenrechten om (ingevoegd door artikel 1, 4), van de DMFSD).

§§ 1-2. Verplichting tot het verstrekken van adequate toelichtingen

Net zoals bij consumentenkrediet het geval is (zie artikel VII.74 van het WER) wordt de onderneming er nu toe verplicht, gelet op de concrete consument, adequate toelichtingen te verstrekken om ervoor te zorgen dat ervoor te zorgen dat de consument de door de onderneming

distance ne portant pas sur des services financiers, tel que prévu à l'article VI.46, § 8, du CDE.

Dans ce cas, l'entreprise peut demander une indemnité en cas de rétractation par le consommateur. Une telle indemnité n'est due que si l'entreprise a clairement informé le consommateur du montant à payer dans ce cas (article VI.59, § 2, première phrase, du CDE).

Le montant à payer dans ce cas doit correspondre aux prestations réelles et ne peut excéder un montant proportionnel au service déjà fourni par rapport à l'ensemble des prestations normalement prévue par le contrat. En aucun cas, le montant à payer ne peut être si élevé qu'il peut être interprété comme une pénalité qui entraverait *de facto* l'exercice du droit de rétractation octroyé par la loi (article VI.59, § 1^{er}, du CDE).

Le paragraphe 2 de l'article 16^{quater}, de la DMFSD laisse aux États membres l'option de n'exiger aucun paiement en cas de rétractation d'un contrat d'assurance. Tout comme la ccs Consommation et le CSIPME, il n'est pas jugé opportun d'inclure cette option dans la législation. En effet, il est légitime que l'assureur soit remboursé de la garantie qu'il a effectivement offerte pendant le délai de réflexion. Si le consommateur résilie le contrat prématurément, l'assureur remboursera la prime excédentaire perçue (au prorata).

L'article VI.59, §§ 3 et 4, du CDE stipule qu'en cas de rétractation du contrat, respectivement l'entreprise (§ 3), sauf en ce qui concerne les prestations déjà effectuées, et le consommateur (§ 4), en ce qui concerne les montants déjà perçus, sont tenus de rembourser toutes les sommes perçues en vertu du contrat.

Art. 19

Cette disposition remplace l'article VI.60 du, CDE et transpose le nouvel article 16^{quinquies}, §§ 1 et 3 de la directive 2011/83 droits des consommateurs (inséré par l'article 1, 4), de la DMFSD).

§§ 1^{er}-2. Obligation de fournir des explications adéquates

Comme c'est le cas pour le crédit à la consommation (voir l'article VII.74, du CDE), l'entreprise est désormais tenue de donner des explications adéquates, compte tenu du consommateur concret, afin de s'assurer que le consommateur comprend le service financier offert par

aangeboden financiële dienst begrijpt voordat hij de overeenkomst ondertekent (zie overweging 38 van de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand).

Naast de objectieve minimale elementen van informatie van artikel VI.55, § 1, van het WER, is het inderdaad noodzakelijk om op maat van de consument de nodige bijstand te geven en hem de nodige bijstand te geven in zijn keuze welke financiële dienst het meest beantwoordt aan zijn behoefte en financiële situatie. De in artikel VI.55, § 1, van het WER opgesomde elementen zijn hierbij uiteraard een belangrijk aanknopingspunt om na te gaan welke informatie voor de individuele consument doorslaggevend zal zijn.

De onderneming is er vooral toe gehouden om adequate toelichtingen te verstrekken over de essentialia van de overeenkomst. De onderneming moet de voornaamste kenmerken van het aanbod toelichten, met name de totale prijs en de belangrijkste kenmerken van de financiële dienst. In de overwegingen wordt mede de nadruk gelegd op de mogelijke nevendiensten en de gevolgen ervan voor de consument en de vraag of de nevendiensten al dan niet afzonderlijk kunnen worden beëindigd en wat de gevolgen van een dergelijke beëindiging zijn. Met betrekking tot de specifieke gevolgen van de voorgestelde overeenkomst moet de onderneming daarnaast de voornaamste gevolgen van niet-naleving van de contractuele verplichtingen van die overeenkomst toelichten.

Er moet tenslotte nog verduidelijkt worden dat deze bepaling enkel toepasselijk is indien er geen regels inzake adequate toelichtingen gelden op grond van Unieregelgeving inzake specifieke financiële diensten zoals de MiFID-wetgeving en de regels inzake verzekeringsdistributie (de Richtlijn (EU) 2016/97 van het Europees Parlement en de Raad van 20 januari 2016 betreffende verzekeringsdistributie).

Niettemin zullen, zoals paragraaf 2 van het nieuwe artikel VI.60 van het WER formeel vastlegt, de regelen inzake adequate toelichting van dit artikel niet van toepassing zijn indien een handeling van de Unie betreffende specifieke financiële diensten bepalingen bevat inzake de aan de consumenten te geven adequate toelichtingen. In die hypothese zullen het de regels van de *lex specialis* zijn die toepassing zullen vinden.

§ 3. *Recht op menselijke tussenkomst bij gebruik van online-instrumenten*

De verplichting om adequate toelichtingen te verstrekken moet worden afgestemd op de specifieke behoeften van een bepaalde consument. Daarom is het onontbeerlijk dat de consument beroep moet kunnen

l'entreprise avant de signer le contrat (voir considérant 38 de la directive 2023/2673 service financiers à distance).

Outre les éléments objectifs minimaux d'information de l'article VI.55, § 1^{er}, du CDE, il est en effet nécessaire de fournir une aide sur mesure au consommateur et de l'aider à choisir le service financier qui répond le mieux à ses besoins et à sa situation financière. Les éléments énumérés à l'article VI.55, § 1^{er}, du CDE constituent, évidemment, un point de référence important à cet égard pour déterminer les informations qui seront déterminantes pour le consommateur individuel.

En particulier, l'entreprise est tenue de fournir des explications adéquates sur les éléments essentiels du contrat. L'entreprise doit expliquer les principales caractéristiques de l'offre, notamment le prix total et les caractéristiques les plus importantes du service financier. Les considérants mettent également l'accent sur les éventuels services accessoires et leurs conséquences pour le consommateur, sur la possibilité ou non de le résilier séparément et sur les conséquences d'une telle résiliation. S'agissant des conséquences spécifiques du contrat proposé, l'entreprise doit également expliquer les principales conséquences du non-respect des obligations contractuelles qui y sont prévues.

Enfin, il doit être précisé que cette disposition est seulement applicable en l'absence de règles relatives aux explications adéquates sur la base de la législation de l'Union relative à des services financiers spécifiques, comme la législation MiFID et les règles sur la distribution d'assurances (la directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances).

Toutefois, comme le précise formellement le paragraphe 2 du nouvel article VI.60 du CDE, les règles en matière d'explications adéquates de cet article ne s'appliqueront pas si un acte de l'Union relatif à un service financier spécifique contient des règles en matière d'explications adéquates. Dans cette hypothèse, ce sont les règles de la *lex specialis* qui trouveront alors à s'appliquer.

§ 3. *Droit à l'intervention humaine lors de l'utilisation d'outils en ligne*

L'obligation de fournir des explications adéquates doit être adaptée aux besoins spécifiques d'un consommateur particulier. Il est donc indispensable que le consommateur puisse faire appel à une intervention humaine, et ne soit

doen op menselijke tussenkomst, en niet afhankelijk mag zijn van volledig geautomatiseerde online-instrumenten, zoals chatbots, geautomatiseerd advies, interactieve instrumenten, enz.

De consument moet dus, voordat hij gebonden is door een overeenkomst tijdens de kantooruren van de onderneming altijd beroep kunnen doen op een kosteloze menselijke tussenkomst namens de onderneming. De consument moet daarnaast ook het recht hebben om, in gerechtvaardigde gevallen en zonder onnodige lasten voor de onderneming, om menselijke tussenkomst te verzoeken nadat de overeenkomst op afstand is gesloten. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij de verlenging van een contract, in geval van grote problemen voor de consument of wanneer nadere uitleg over de contractuele voorwaarden nodig is.

Art. 20

Deze bepaling vervangt artikel VI.61 van het WER en zet gedeeltelijk artikel 16^{sexies} van de Richtlijn 2011/83 consumentenrechten om. Het gaat om een nieuwe bepaling inzake “*dark patterns*”.

Een bijzonder aandachtspunt van de DMFSD, waar ook in andere wetgeving de nodige aandacht voor bestaat (zie bijvoorbeeld artikel 25 van de *Digital Services Act*), is de problematiek van de “*dark patterns*”.

“*Dark patterns*” of donkere patronen op *online interfaces* van ondernemingen zijn praktijken die, doelbewust of feitelijk, het vermogen van consumenten die afnemers van de financiële dienst zijn om autonome en weloverwogen keuzes te maken of beslissingen te nemen, wezenlijk verstoren of belemmeren (zie overweging 41 van de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand). Het gaat in feite om een bijzondere vorm van oneerlijke handelspraktijken, maar omdat ze bijzonder schadelijk zijn voor de presentatie van precontractuele informatie op *online interfaces*, heeft de Europese wetgever hier een specifieke bepaling aan gewijd.

Zoals in de vorige alinea aangegeven, geldt deze specifieke bescherming onverminderd de algemene regelen inzake oneerlijke handelspraktijken jegens consumenten, die zich in de artikelen VI.92 tot VI.103 van het WER bevinden (hoofdstuk 1, titel 4 van boek VI). Deze bepaling geldt eveneens onverminderd de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van

pas tributaire d’outils en ligne entièrement automatisés, tels que les chatbots, les conseils automatisés, les outils interactifs, etc.

Avant d’être lié par un contrat, le consommateur doit donc toujours pouvoir faire appel à une intervention humaine gratuite de la part de l’entreprise pendant les heures du bureau de l’entreprise. En outre, le consommateur doit également avoir le droit, dans des cas justifiés et sans charge inutile pour l’entreprise, de demander une intervention humaine après la conclusion du contrat à distance. Cela peut être le cas, par exemple, lors du renouvellement d’un contrat, en cas de problèmes majeurs pour le consommateur ou lorsqu’un complément d’information sur les conditions contractuelles est nécessaire.

Art. 20

Cette disposition remplace l’article VI.61 du CDE et transpose, en partie, l’article 16^{sexies} de la directive 2011/83 droits des consommateurs. Il s’agit d’une nouvelle disposition sur les “*dark patterns*”.

Un point d’attention particulier de la DMFSD, qui est également dûment pris en compte dans d’autres législations (voir, par exemple, l’article 25 du *Digital Services Act*), est la question des “*dark patterns*”.

Les “*dark patterns*” ou interfaces en ligne trompeuses d’entreprises sont des pratiques qui ont pour objectif ou pour effet, d’altérer ou d’entraver sensiblement la capacité des consommateurs qui sont destinataires du service financier à prendre une décision ou à faire un choix, de manière autonome et éclairée (voir considérant 41 de la directive 2023/2673 service financiers à distance). Il s’agit en fait d’une forme particulière de pratiques commerciales déloyales, mais parce qu’elle est particulièrement préjudiciable à la présentation des informations précontractuelles sur les interfaces en ligne, le législateur européen lui a consacré une disposition spécifique.

Comme indiqué dans l’alinéa précédent, cette protection spécifique s’applique sans préjudice des règles générales sur les pratiques commerciales déloyales à l’égard des consommateurs, énoncées aux articles VI.92 à VI.103 du CDE (chapitre 1, titre 4 du livre VI). Cette disposition s’applique également sans préjudice du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l’égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces

die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming).

Het verbod van “*dark patterns*” houdt *in concreto* een verbod in om consumenten die afnemers van hun dienst zijn via de structuur, het ontwerp of de functionaliteiten van een online interface of delen daarvan te misleiden of te “nudgen” en hun autonomie en beslissings- of keuzemogelijkheden te verstoren of te belemmeren (zie overweging 41 van de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand).

In de Richtlijn 2011/83 consumentenrechten (artikel 16*sexies*, lid 1) worden in het bijzonder drie praktijken naar voor geschoven:

a) bepaalde keuzes meer op de voorgrond plaatsen wanneer de consument die hun dienst afneemt gevraagd wordt een beslissing te nemen;

b) consumenten die afnemer van de dienst zijn herhaaldelijk vragen een keuze te maken die zij reeds hebben gemaakt, met name door middel van pop-ups die de gebruikerservaring hinderen; of

c) de procedure voor het beëindigen van een dienst moeilijker maken dan de procedure om zich ervoor in te schrijven.

Hoewel de Europese wetgever de lidstaten ertoe verplicht minstens één van de opgesomde praktijken om te zetten, is ervoor geopteerd om alle drie praktijken expliciet op te nemen. Eén van de voordelen van het opnemen van de drie praktijken bestaat erin dat de controleorganen (met name de Algemene Directie Economische Inspectie) een duidelijke basis hebben, met een sanctieniveau 2, om op te treden tegen dergelijke praktijken. In de richtlijn wordt trouwens bepaald dat aangezien financiële diensten vanwege hun complexiteit en inherente ernstige risico's verdere gedetailleerde maatregelen inzake donkere patronen kunnen vereisen, het de lidstaten toegestaan is om strengere bepalingen te handhaven of in te voeren, mits die bepalingen in overeenstemming zijn met het Unierecht (zie overweging 41 *in fine* van de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand).

Daarentegen is het niet noodzakelijk om van de optie om strengere bepalingen in te voeren gebruik te maken. Zoals de brc Verbruik ook aangeeft, werden rond “*dark patterns*” op Europees niveau reeds een aantal wetgevende bepalingen uitgevaardigd, en wordt ook in de toekomst nog regelgeving verwacht over alle sectoren heen. Hierdoor bestaat het risico dat men dan alsnog wijzigingen aan de nationale wetgeving zal moeten aanbrenge.

données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

L'interdiction des “*dark patterns*” signifie concrètement une interdiction de tromper ou d'influencer les consommateurs qui sont destinataires de leur service et d'altérer ou d'entraver leur autonomie, leur prise de décision ou leur choix par la structure, la conception ou les fonctionnalités d'une interface en ligne ou d'une partie de celle-ci (voir considérant 41 de la directive 2023/2673 service financiers à distance).

Dans la directive 2011/83 droits des consommateurs (article 16*sexies*, § 1^{er}), trois pratiques en particulier sont mises en avant:

a) accorder davantage d'importance à certains choix au moment de demander aux consommateurs destinataires de leur service de prendre une décision;

b) demander de façon répétée aux consommateurs destinataires du service de faire un choix qui a déjà été fait, notamment en faisant apparaître une fenêtre contextuelle qui perturbe l'expérience de l'utilisateur; ou

c) rendre la procédure de désinscription d'un service plus compliquée que la procédure d'inscription à celui-ci.

Bien que le législateur européen exige des États membres qu'ils transposent au moins l'une des pratiques énumérées, il a été décidé de reprendre explicitement les trois pratiques. L'un des avantages de la reprise des trois pratiques est que les organes de contrôle (à savoir la Direction générale de l'inspection économique) disposent d'une base claire, avec une sanction de niveau 2, pour agir contre de telles pratiques. En outre, la directive prévoit que, dans la mesure où, en raison de leur complexité et des risques graves qui leur sont propres, les services financiers pourraient devoir faire l'objet d'exigences plus détaillées en ce qui concerne les interfaces trompeuses, les États membres sont autorisés à conserver ou à introduire des dispositions plus strictes, pour autant que ces dispositions soient conformes au droit de l'Union (voir considérant 41 *in fine* de la directive 2023/2673 service financiers à distance).

En revanche, il n'est pas nécessaire de faire usage de la possibilité d'introduire des dispositions plus strictes. Comme l'indique également la ccs Consommation, un certain nombre de dispositions législatives ont déjà été promulguées sur les “*dark patterns*” au niveau européen, et des réglementations sont attendues à l'avenir dans tous les secteurs. Par conséquent, il existe un risque qu'il faille apporter des modifications à la législation nationale.

Tenslotte kan nog opgemerkt worden dat de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie toeziet op de naleving van deze bepaling die in het WER staat. Zoals hoger aangegeven, figureert er een identieke bepaling inzake “*dark patterns*” in de *Digital Services Act*. De controle op de naleving van deze bepaling in de *Digital Services Act* berust daarentegen op het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie.

Art. 21

Deze bepaling vervangt het opschrift van afdeling 3 door “Afdeling 4. – Aan dit hoofdstuk gemene bepalingen”.

Afdeling 3 wordt, doordat een nieuwe afdeling 1 “Algemene bepalingen” werd ingevoegd, nu afdeling 4. Deze afdeling bevatte tot nu toe twee bepalingen:

— artikel VI.62 van het WER heeft betrekking op de bewijslast voor het naleven van de wettelijke verplichtingen, en

— artikel VI.63 van het WER verbiedt bedingen die de wettelijke beschermingsregeling zouden verminderen of tenietdoen.

Aan deze bepalingen wordt één artikel toegevoegd, namelijk de herroepingsfunctie (zie infra).

Art. 22

Een nieuw artikel VI.61/1, ingevoegd in het WER, verduidelijkt dat afdeling 4 van boek VI, titel 3, hoofdstuk 2, van het WER geldig is voor al de overeenkomsten op afstand.

Art. 23

Deze bepaling voegt een nieuw artikel VI.61/2 in, in afdeling 4 “Aan dit hoofdstuk gemene bepalingen”, van het WER, en zet zo het nieuwe artikel 11*bis* van Richtlijn 2011/83 consumentenrechten om (ingevoegd door artikel 1, 3), van de DMFSD).

Aangezien het herroepingsrecht een specifieke regeling kent naargelang het al dan niet om financiële diensten gaat, leek het gepast de bepaling over de herroepingsfunctie, die met de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand wordt ingevoerd voor alle overeenkomsten op afstand, in deze laatste gemene afdeling op te nemen.

Il peut être signalé enfin qu’il incombe à la Direction générale de l’Inspection économique de veiller à l’application de cette disposition qui se trouve dans le CDE. Comme a été indiqué plus haut, une disposition identique sur les “*dark patterns*” figure dans le *Digital Services Act*. Le contrôle sur le respect de cette disposition dans le *Digital Services Act* repose par contre sur l’Institut belge des services postaux et des télécommunications.

Art. 21

Cette disposition remplace l’intitulé de la section 3 par “Section 4. – Dispositions communes au présent chapitre”.

La section 3, en raison de l’insertion d’une nouvelle section 1^{re} “Dispositions générales”, devient désormais la section 4. Cette section contenait jusqu’à présent deux dispositions:

— l’article VI.62 du CDE traitant de la charge de la preuve pour le respect des obligations légales, et

— l’article VI.63 du CDE interdisant les clauses qui réduiraient ou annuleraient le régime de protection juridique.

Un article est ajouté à ces dispositions, à savoir la fonction de rétractation (cf. infra).

Art. 22

Un nouvel article VI.61/1, inséré dans le CDE, précise que la section 4 du livre VI, titre 3, chapitre 2, du CDE est valable pour tous les contrats à distance.

Art. 23

Cette disposition insère un nouvel article VI.61/2 dans la section 4 “Dispositions communes au présent chapitre”, du CDE, transposant ainsi le nouvel article 11*bis* de la directive 2011/83 droits des consommateurs (introduit par l’article 1, 3), de la DMFSD).

Comme le droit de rétractation connaît un régime spécifique selon qu’il s’agit ou non de services financiers, il a semblé opportun d’inclure, dans cette dernière section commune, la disposition relative à la fonction de rétractation que la directive 2023/2673 services financiers à distance introduit pour tous les contrats à distance.

Wat de uitoefening van het herroepingsrecht betreft, is door de Europese wetgever geoordeeld dat de consument die via een online interface – bijvoorbeeld via een website of applicatie – een overeenkomst afsluit, deze overeenkomst op een even gemakkelijke manier moet kunnen herroepen.

In overweging 37 bij de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand wordt nog het volgende verduidelijkt. De herroepingsfunctie moet gemakkelijk te vinden zijn, te allen tijde beschikbaar, en duidelijk zichtbaar tijdens de herroepingstermijn. De consument dient bijvoorbeeld geen procedures te moeten uitvoeren om de functie te vinden of er toegang toe te krijgen, zoals het downloaden van een applicatie indien de overeenkomst niet via die applicatie is gesloten.

Om het proces te vergemakkelijken, kan de onderneming bijvoorbeeld voorzien in hyperlinks die de consument naar de herroepingsfunctie leiden. De consument moet de mogelijkheid hebben de herroepingsverklaring op te stellen en de vereiste informatie ter identificatie van de overeenkomst te verstrekken of te bevestigen. Zo moet een consument die zich reeds heeft geïdentificeerd, bijvoorbeeld door in te loggen, de overeenkomst kunnen herroepen zonder dat hij zich opnieuw moet identificeren of, waar van toepassing, de identificatie moet verstrekken van de overeenkomst die hij wenst te herroepen.

Om de onbedoelde uitoefening van het herroepingsrecht door de consument te voorkomen, moet de onderneming van de consument verlangen dat hij het besluit tot herroeping op onweerlegbare wijze bevestigt. Indien een consument in het kader van één en dezelfde overeenkomst op afstand meerdere goederen of diensten heeft besteld, kan de onderneming de consument de mogelijkheid bieden slechts een deel van de overeenkomst te herroepen, en niet de hele overeenkomst.

Wanneer de consument gebruikmaakt van de functie om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet de onderneming tenslotte de consument onverwijld op een duurzame gegevensdrager een ontvangstbevestiging van die herroeping toesturen.

Aangezien de bepaling met betrekking tot de herroepingsfunctie een bepaling van maximale harmonisatie is, is het aangewezen geacht deze bepaling letterlijk om te zetten, zoals ook de adviesorganen voorstonden. Wel werd ervoor gekozen om het woord “immédiatement” in het Frans te gebruiken om beter overeen te stemmen met “onverwijld” in het Nederlands.

En ce qui concerne l'exercice du droit de rétractation, le législateur européen a jugé que le consommateur qui conclut un contrat au moyen d'une interface en ligne – par exemple au moyen d'un site internet ou d'une application – doit pouvoir se rétracter du contrat avec autant de facilité qu'il a pu le conclure.

Le considérant 37 de la directive 2023/2673 services financiers à distance clarifie encore ce qui suit. La fonction de rétractation doit être facile à trouver, disponible en permanence et clairement visible pendant la durée du délai de rétractation. Par exemple, le consommateur ne devrait pas avoir à entreprendre des procédures pour trouver la fonction ou y accéder, comme le téléchargement d'une application si le contrat n'a pas été conclu au moyen de cette application.

Pour faciliter la procédure, l'entreprise peut, par exemple, prévoir des hyperliens menant le consommateur à la fonction de rétractation. Le consommateur doit avoir la possibilité de faire la déclaration de rétractation et de fournir ou confirmer les informations nécessaires pour identifier le contrat. Ainsi, un consommateur qui s'est déjà identifié, par exemple en se connectant, doit pouvoir se rétracter du contrat sans devoir une nouvelle fois s'identifier ou, le cas échéant, fournir l'identification du contrat dont il souhaite se rétracter.

Afin d'éviter l'exercice involontaire du droit de rétractation par le consommateur, l'entreprise doit exiger du consommateur qu'il confirme de manière irréfutable sa décision de rétractation. Si le consommateur a commandé plusieurs biens ou services dans le cadre d'un même contrat à distance, l'entreprise peut lui donner la possibilité de se rétracter seulement d'une partie du contrat plutôt que de la totalité de celui-ci.

Lorsque le consommateur utilise la fonction prévue pour exercer son droit de rétractation, l'entreprise doit lui communiquer immédiatement un accusé de réception de cette rétractation sur un support durable.

Étant donné que la disposition relative à la fonction de rétractation est une disposition d'harmonisation maximale, il a été jugé opportun de transposer cette disposition littéralement, comme le préconisaient les organes d'avis. Il a été opté toutefois pour le mot “immédiatement” pour mieux se conformer au terme “onverwijld” en néerlandais.

Art. 24

Dit artikel vult het huidige artikel VI.62 van het WER aan en zet de nieuwe artikelen 16*bis*, lid 8, en 16*quinquies*, lid 4, van de Richtlijn 2011/83 consumentenrechten om (ingevoegd door artikel 1, 4), van de DMFSD).

Zowel in de Richtlijn 2011/83 consumentenrechten als in de oude richtlijn financiële diensten op afstand waren er al bepalingen die stelden dat de bewijslast van het naleven van de informatieverplichtingen op de onderneming, de naleving van de termijnen, de toestemming van de consument met het sluiten van de overeenkomst en, desgevallend, met de uitvoering ervan gedurende de herroepingstermijn, op de onderneming woog. Deze bepalingen worden opnieuw opgenomen in de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand.

Aangezien de enige nieuwe beschermingsregeling in de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand de verplichting tot adequate toelichting betreft, wordt de betreffende verplichting die zich in artikel VI.62 van het WER bevindt, toegevoegd aan deze lijst.

Art. 25

Dit artikel past bijlage I. “Modelinstructies voor herroeping” aan.

Doordat nu in een herroepingsfunctie voorzien wordt bij herroeping via *online interfaces*, moeten de instructies worden aangepast voor de consument die via de herroepingsfunctie de overeenkomst herroept.

Afdeling 2*Wijzigingen van boek XV*

Art. 26

Dit artikel past artikel XV.83, 8°, van het WER aan, dat voorziet in een strafrechtelijke sanctiëring van inbreuken op het hoofdstuk “overeenkomsten op afstand” en haar uitvoeringsbesluiten.

De Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand is opgenomen in de Richtlijn 2011/83 consumentenrechten. Artikel 23 van deze laatste richtlijn verplicht de lidstaten ertoe om passende en doeltreffende maatregelen te voorzien om de bepalingen van deze richtlijn te doen naleven. Dit is onder meer gebeurd via de mogelijkheid tot strafrechtelijke sancties in artikel XV.83, 8°, van het WER, van inbreuken op de bepalingen van het hoofdstuk “Overeenkomsten op afstand”, en dus zowel de

Art. 24

Cet article complète l’actuel article VI.62 du CDE et transpose les nouveaux articles 16*bis*, § 8, et 16*quinquies*, § 4, de la directive 2011/83 droit des consommateurs (introduits par l’article 1, 4), de la DMFSD).

Tant la directive 2011/83 droits des consommateurs que l’ancienne directive sur les services financiers à distance contenaient déjà des dispositions qui stipulaient que la charge de la preuve du respect des obligations d’information par l’entreprise, du respect des délais, du consentement du consommateur à la conclusion du contrat et, le cas échéant, de son exécution pendant le délai de rétractation incombait à l’entreprise. Ces dispositions sont reprises dans la directive 2023/2673 services financiers à distance.

Comme le seul nouveau régime de protection prévu par la directive 2023/2673 services financiers à distance concerne l’obligation d’informations adéquates, l’obligation concernée énoncée à l’article VI.62 du CDE est ajoutée à cette liste.

Art. 25

Cet article adapte l’annexe I. “Informations standardisées sur la rétractation”.

Étant donné qu’une fonction de rétractation est maintenant prévu via les interfaces en ligne, les instructions doivent être adaptées pour le consommateur qui se rétracte par le biais de la fonction de rétractation.

Section 2*Modifications du livre XV*

Art. 26

Cet article adapte l’article XV.83, 8°, du CDE, qui prévoit une sanction pénale pour les infractions au chapitre “contrats à distance” et ses arrêtés d’exécution.

La directive 2023/2673 services financiers à distance est intégrée dans la directive 2011/83 droits des consommateurs. L’article 23 de cette dernière directive oblige les États membres à prévoir des mesures adéquates et efficaces afin de faire respecter cette directive. Ceci a été réalisé entre autres via la possibilité de sanctions pénales, dans l’article XV.83, 8°, du CDE, d’infractions aux dispositions du chapitre “Contrats à distance”, qui concernent donc aussi bien les dispositions sur les

bepalingen inzake overeenkomsten op afstand die geen betrekking hebben op financiële diensten, als diegene die betrekking hebben op financiële diensten.

In artikel XV.83, 8°, van het WER werd geen rekening gehouden met het feit dat de eerste bepaling van dit hoofdstuk nu artikel VI.44/2 is, zoals dit laatst gewijzigd werd bij de wet van 8 mei 2022 houdende wijziging van boeken I, VI en XV van het WER. Dit is een eerste wijziging die in dit artikel wordt rechtgezet.

Ten tweede geldt de strafbaarstelling voor iedere inbreuk op de bepalingen van het hoofdstuk “overeenkomsten op afstand”, maar ook voor iedere inbreuk op de uitvoeringsbesluiten die voorzien zijn in dit hoofdstuk. Door de omzetting van de Richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand zijn de delegaties aan de Koning om specifieke uitvoeringsmaatregelen te nemen uitgebreid. De Koning kan nu optreden krachtens de artikelen VI.44/3, § 2, VI.45/1, VI.46, § 6, en VI.56, § 3 WER. Teneinde deze opsomming niet telkens te moeten aanpassen bij wijzigingen, wordt in het algemeen verwezen naar alle mogelijke uitvoeringsbesluiten op basis van dit hoofdstuk “overeenkomsten op afstand”.

contrats à distance qui ne portent pas sur des services financiers, que celles qui portent sur des services financiers.

Dans l'article XV.83, 8°, du CDE il n'a pas été tenu compte du fait que le premier article de ce chapitre est maintenant l'article VI.44/2, tel qu'il a été modifié par la loi du 8 mai 2022 modifiant les livres I^{er}, VI et XV du CDE. Ceci est une première modification qui est corrigée par le présent article.

Deuxièmement, la pénalisation s'applique à chaque infraction aux dispositions du chapitre “contrats à distance”, mais également à chaque infraction aux arrêtés d'exécution prévus dans ce chapitre. Par la transposition de la directive 2023/2673 services financiers à distance, les délégations au Roi en vue de prendre des mesures d'exécution spécifiques ont été élargies. Le Roi peut maintenant agir en vertu des articles VI.44/3, § 2, VI.45/1, VI.46, § 6, et VI.56, § 3, CDE. Afin de ne pas devoir adapter chaque fois cette énumération lors de modifications, il est référé de manière générale à tous les arrêtés d'exécution possibles sur la base de ce chapitre “contrats à distance”.

HOOFDSTUK 3

Slotbepaling

Art. 27

Om de ondernemingen die financiële diensten aanbieden de nodige tijd te geven om zich aan te passen aan deze wetgeving met haar nieuwe verplichtingen werd aanvankelijk een termijn van inwerkingtreding van drie maanden vastgesteld. Op aangeven van de Raad van State is deze bepaling aangepast en wordt nu bepaald dat deze wet op haar in de DMFSD aangegeven datum in werking zal treden. Deze termijn, net als de datum van omzetting die vastgesteld werd op 19 december 2025, is immers dwingend.

De minister van Economie,

David Clarinval

De minister van Financiën,

Jan Jambon

De minister van Consumentenbescherming,

Rob Beenders

*De minister van Middenstand,
Zelfstandigen en Kmo's,*

Eléonore Simonet

CHAPITRE 3

Disposition finale

Art. 27

Afin de donner aux entreprises offrant des services financiers le temps nécessaire pour s'adapter à cette législation ainsi que ses nouvelles obligations, un délai d'entrée en vigueur de trois mois avait été initialement fixé. À la demande du Conseil d'État, cette disposition a été modifiée et il est désormais stipulé que cette loi entrera en vigueur à la date spécifiée dans la DMFSD. Cette échéance, tout comme la date de transposition fixée au 19 décembre 2025, est obligatoire.

Le ministre de l'Économie,

David Clarinval

Le ministre des Finances,

Jan Jambon

Le ministre de la Protection des consommateurs,

Rob Beenders

*La ministre des Classes moyennes,
des Indépendants et des PME,*

Eléonore Simonet

VOORONTWERP VAN WET

onderworpen aan het advies van de Raad van State

Voorontwerp van wet tot omzetting van Richtlijn (EU) 2023/2673 van het Europees Parlement en de Raad van 22 november 2023 tot wijziging van Richtlijn 2011/83/EU wat betreft op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten, en tot intrekking van Richtlijn 2002/65/EG en tot wijziging van het Wetboek van economisch recht

HOOFDSTUK 1. – Algemene bepalingen

Artikel 1. Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 74 van de Grondwet.

Ze voorziet in de omzetting van Richtlijn (EU) 2023/2673 van het Europees Parlement en de Raad van 22 november 2023 tot wijziging van Richtlijn 2011/83/EU wat betreft op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten, en tot intrekking van Richtlijn 2002/65/EG.

HOOFDSTUK 2. – Wijzigingen van het Wetboek van economisch recht**Afdeling 1. Wijziging van het boek I, titel 2**

Art. 2. Artikel I.8 van het Wetboek van economisch recht, ingevoegd bij de wet van 21 december 2013 en laatstelijk gewijzigd bij de wet van 8 februari 2024, wordt aangevuld met een bepaling onder 49°, luidende:

“49° online interface: alle software, waaronder een website, een deel van een website of een applicatie, die door of namens een onderneming wordt beheerd en als middel dient om consumenten toegang te geven tot de goederen of diensten van die onderneming.”

Afdeling 2. Wijzigingen van boek VI

Art. 3. In boek VI, titel 3, hoofdstuk 2, van hetzelfde Wetboek, wordt het opschrift van afdeling 1 vervangen als volgt:

“Afdeling 1. - Algemene bepalingen”.

Art. 4. In artikel VI.44/2, §§ 1, 2, en 3, van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 15 april 2018 en gewijzigd bij de wet van 8 mei 2022, worden de woorden “Deze afdeling” telkens vervangen door de woorden “Dit hoofdstuk”.

Art. 5. In boek VI, titel 3, hoofdstuk 2, afdeling 1, van hetzelfde Wetboek, wordt een artikel VI.44/3 ingevoegd, luidende:

“Art. VI.44/3. § 1. Onverminderd het verbod op oneerlijke handelspraktijken in de zin van de artikelen VI.93 en volgende, en voordat een consument door een overeenkomst op afstand, of een overeenstemmend aanbod, op een onlinemarktplaats is gebonden, verstrekt de aanbieder van de onlinemarktplaats

AVANT-PROJET DE LOI

soumis à l’avis du Conseil d’État

Avant-projet de loi transposant la Directive (UE) 2023/2673 du Parlement européen et du Conseil du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE et modifiant le Code de droit économique

CHAPITRE 1^{er}. – Dispositions générales

Article 1^{er}. La présente loi règle une matière visée à l’article 74 de la Constitution.

Elle transpose la directive (UE) 2023/2673 du Parlement européen et du Conseil du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE.

CHAPITRE 2. – Modifications du Code de droit économique**Section 1^{re}. Modification du livre I^{er}, titre 2**

Art. 2. L’article I.8 du Code de droit économique, inséré par la loi du 21 décembre 2013 et modifié en dernier lieu par la loi du 8 février 2024, est complété par un 49° rédigé comme suit:

“49° interface en ligne: tout logiciel, y compris un site internet, une partie de site internet ou une application, exploité par une entreprise ou pour son compte et permettant aux consommateurs d’accéder aux biens ou aux services que l’entreprise propose.”

Section 2. Modifications du livre VI

Art. 3. Dans le livre VI, titre 3, chapitre 2, du même Code, l’intitulé de la section 1^{re} est remplacé par ce qui suit:

“Section 1^{re}. - Dispositions générales”.

Art. 4. Dans l’article VI.44/2, §§ 1^{er}, 2, et 3, du même Code, inséré par la loi du 15 avril 2018 et modifié par la loi du 8 mai 2022, les mots “La présente section” sont chaque fois remplacés par les mots “Le présent chapitre”.

Art. 5. Dans le livre VI, titre 3, chapitre 2, section 1^{re}, du même Code, il est inséré un article VI.44/3, rédigé comme suit:

“Art. VI.44/3. § 1^{er}. Sans préjudice de l’interdiction des pratiques commerciales déloyales au sens des articles VI.93 et suivants, et avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance, ou par une offre du même type, sur une place de marché en ligne, le fournisseur de cette place de

op een duidelijke en begrijpelijke manier die passend is voor communicatie op afstand, aan de consument de volgende informatie:

1° algemene informatie die beschikbaar wordt gesteld in een specifieke afdeling van de online interface die rechtstreeks en gemakkelijk toegankelijk is vanaf de pagina waarop de aanbiedingen worden gepresenteerd, over de belangrijkste parameters ter bepaling van de rangschikking van de aanbiedingen die aan de consument worden gepresenteerd als gevolg van de zoekopdracht, en het relatieve belang van die parameters ten opzichte van andere parameters;

2° of de derde die de goederen, diensten of digitale inhoud aanbiedt, al dan niet een onderneming is, op basis van de verklaring van deze derde aan de aanbieder van de onlinemarktplaats;

3° wanneer de derde die de goederen, diensten of digitale inhoud aanbiedt, geen onderneming is, dat de uit het Unierecht voortvloeiende consumentenrechtenbescherming niet van toepassing is op de overeenkomst

4° indien van toepassing, de manier waarop de met de overeenkomst verband houdende verplichtingen worden verdeeld tussen de derde die de goederen, diensten of digitale inhoud aanbiedt en de aanbieder van de onlinemarktplaats, waarbij dergelijke informatie geen afbreuk doet aan de verantwoordelijkheid die de aanbieder van de onlinemarktplaats of de derde-onderneming overeenkomstig het Unierecht of Belgisch recht heeft met betrekking tot de overeenkomst.

§ 2. Onverminderd paragraaf 1, kan de Koning aanvullende informatievereisten opleggen aan de aanbieders van onlinemarktplaatsen. Dergelijke bepalingen zijn evenredig, niet-discriminerend en gerechtvaardigd op grond van consumentenbescherming.”.

Art. 6. In boek VI, titel 3, hoofdstuk 2, van hetzelfde Wetboek, wordt een afdeling 2 ingevoegd die de artikelen VI.45 tot VI.53 bevat, luidende:

“Afdeling 2. - Overeenkomsten op afstand die geen betrekking hebben op financiële diensten”.

Art. 7. In artikel VI.45, § 1, van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 21 december 2013 en gewijzigd bij de wetten van 20 maart 2022 en 8 mei 2022, wordt de bepaling onder 8° aangevuld met de woorden “en, in voorkomend geval, informatie over de beschikbaarheid en de plaats van de herroepingsfunctie als bedoeld in artikel VI.61/1”.

Art. 8. Artikel VI.45/1 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 8 mei 2022, wordt opgeheven.

Art. 9. In boek VI, titel 3, hoofdstuk 2, van hetzelfde Wetboek, wordt het opschrift van afdeling 2 vervangen als volgt:

“Afdeling 3. - Overeenkomsten op afstand met betrekking tot financiële diensten”.

marché en ligne fournit au consommateur les informations suivantes, de manière claire et compréhensible et sous une forme adaptée à la technique de communication à distance:

1° les informations générales, mises à la disposition dans une section spécifique de l'interface en ligne qui est directement et aisément accessible à partir de la page sur laquelle les offres sont présentées, concernant les principaux paramètres de classement des offres présentées au consommateur en réponse à la requête de recherche ainsi que l'ordre d'importance de ces paramètres, par opposition à d'autres paramètres;

2° si le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques est une entreprise ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de place de marché en ligne;

3° lorsque le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques n'est pas une entreprise, le fait que les droits des consommateurs provenant du droit de l'Union en matière de protection des consommateurs ne s'appliquent pas au contrat;

4° s'il y a lieu, le mode de répartition des obligations liées au contrat entre le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques et le fournisseur de place de marché en ligne, cette information étant sans préjudice de la responsabilité que le fournisseur de place de marché en ligne ou l'entreprise tierce a en lien avec le contrat en vertu du droit de l'Union ou du droit belge.

§ 2. Sans préjudice du paragraphe 1^{er}, le Roi peut imposer aux fournisseurs de places de marché en ligne des exigences supplémentaires en matière d'information. De telles dispositions sont proportionnées, non discriminatoires et justifiées par des motifs liés à la protection des consommateurs.”.

Art. 6. Dans le livre VI, titre 3, chapitre 2, du même Code, il est inséré une section 2, comportant les articles VI.45 à VI.53, intitulée:

“Section 2. - Contrats à distance ne portant pas sur des services financiers”.

Art. 7. Dans l'article VI.45, § 1^{er}, du même Code, inséré par la loi du 21 décembre 2013 et modifié par les lois du 20 mars 2022 et 8 mai 2022, le 8° est complété par les mots “et, le cas échéant, des informations sur l'existence et l'emplacement de la fonction de rétractation visée à l'article VI.61/1”.

Art. 8. L'article VI.45/1 du même Code, inséré par la loi du 8 mai 2022, est abrogé.

Art. 9. Dans le livre VI, titre 3, chapitre 3, du même Code, l'intitulé de la section 2 est remplacé par ce qui suit:

“Section 3. - Contrats à distance portant sur des services financiers”.

Art. 10. Artikel VI.54 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 21 december 2013, wordt vervangen als volgt:

“Art. VI.54. Indien overeenkomsten met betrekking tot financiële diensten een initiële overeenkomst over diensten omvatten, gevolgd door een reeks opeenvolgende verrichtingen of een reeks in de tijd gespreide, afzonderlijke verrichtingen, van dezelfde aard, is deze afdeling alleen van toepassing op de initiële overeenkomst.

Ingeval er geen initiële overeenkomst over diensten is gesloten, maar wel sprake is van opeenvolgende verrichtingen of een reeks afzonderlijke verrichtingen, van dezelfde aard en in de tijd gespreid met betrekking tot dezelfde contractspartijen, zijn de artikelen VI.55, VI.56, VI.57 en VI.60 uitsluitend van toepassing op de eerste verrichting.

Wanneer er evenwel gedurende meer dan één jaar geen verrichting van dezelfde aard wordt uitgevoerd, wordt de volgende verrichting geacht de eerste van een nieuwe reeks verrichtingen te zijn en zijn de artikelen VI.55, VI.56, VI.57 en VI.60 van toepassing.”.

Art. 11. Artikel VI.55 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 21 december 2013 en gewijzigd bij de wet van 25 oktober 2016, wordt vervangen als volgt:

“Art. VI.55. § 1. Geruime tijd voordat de consument door een overeenkomst op afstand dan wel een daarmee overeenstemmend aanbod is gebonden, verstrekt de onderneming de consument, op een duidelijke en voor hem begrijpelijke wijze, de volgende informatie:

a) de identiteit en de hoofdactiviteit van de onderneming en, in voorkomend geval, de identiteit en de hoofdactiviteit van de onderneming namens wie deze optreedt;

b) het geografisch adres waar de onderneming is gevestigd alsook het telefoonnummer en het e-mailadres van de onderneming, of de gegevens van andere communicatiewijzen die door de onderneming worden aangeboden en, in voorkomend geval, die van de onderneming namens wie hij optreedt; al die door de onderneming aangeboden communicatiewijzen zorgen ervoor dat de consument snel contact met de onderneming kan opnemen en efficiënt met de onderneming kan communiceren en stellen de consument in staat de schriftelijke correspondentie met de onderneming op een duurzame gegevensdrager te bewaren;

c) de relevante contactgegevens die de consument in staat stellen eventuele klachten te richten aan de onderneming en, in voorkomend geval, aan de onderneming namens wie deze optreedt;

d) indien de onderneming ingeschreven staat in een handels- of soortgelijk openbaar register, het register waar de onderneming staat ingeschreven en het inschrijvingsnummer of een soortgelijke wijze van identificatie in dat register;

Art. 10. L'article VI.54 du même Code, inséré par la loi du 21 décembre 2013, est remplacé par ce qui suit:

“Art. VI.54. Si des contrats relatifs à des services financiers comportent une première convention de service suivie d'une série d'opérations successives, ou d'une série d'opérations distinctes, de même nature, échelonnées dans le temps, la présente section qu'à la première convention.

Dans le cas où il n'y a pas de première convention de service, mais que des opérations successives, ou distinctes, de même nature, échelonnées dans le temps, concernant les mêmes parties au contrat, sont exécutées, les articles VI.55, VI.56, VI.57 et VI.60 s'appliquent uniquement à la première opération.

Cependant, lorsque aucune opération de même nature n'est effectuée pendant plus d'un an, l'opération suivante est considérée comme étant la première d'une nouvelle série d'opérations, en conséquence de quoi les articles VI.55, VI.56, VI.57 et VI.60 s'appliquent.”.

Art. 11. L'article VI.55 du même Code, inséré par la loi du 21 décembre 2013 et modifié par la loi du 25 octobre 2016, est remplacé par ce qui suit:

“Art. VI.55. § 1^{er}. En temps utile avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance ou par une offre du même type, l'entreprise lui fournit, sous une forme claire et compréhensible, les informations suivantes:

a) l'identité et l'activité principale de l'entreprise et, s'il y a lieu, l'identité et l'activité principale de l'entreprise pour le compte duquel elle agit;

b) l'adresse géographique à laquelle l'entreprise est établie, ainsi que le numéro de téléphone de l'entreprise et son adresse électronique, ou des indications détaillées concernant tout autre moyen de communication proposé par l'entreprise et, s'il y a lieu, les informations de l'entreprise pour le compte duquel elle agit; tous ces moyens de communication proposés par l'entreprise garantissent que le consommateur est en mesure de contacter l'entreprise rapidement et de communiquer avec elle efficacement et lui permettent de conserver tous les échanges écrits avec l'entreprise sur un support durable;

c) les coordonnées pertinentes permettant au consommateur d'envoyer une réclamation éventuelle à l'entreprise et, le cas échéant, à l'entreprise pour le compte duquel elle agit;

d) si l'entreprise est inscrite sur un registre commercial ou un registre public similaire, le registre sur lequel l'entreprise est inscrite et le numéro d'enregistrement ou un moyen équivalent d'identification dans ce registre;

e) indien de activiteiten van de onderneming onderworpen zijn aan een vergunningsplicht, de naam, het adres, de website en alle andere contactgegevens van de bevoegde toezichthoudende autoriteit;

f) een beschrijving van de belangrijkste kenmerken van de financiële dienst;

g) de totale prijs die de consument aan de onderneming moet betalen voor de financiële dienst, met inbegrip van alle daarmee samenhangende vergoedingen, kosten en uitgaven, alsmede alle via de onderneming te betalen belastingen, of, indien de exacte prijs niet kan worden aangegeven, de grondslag voor de berekening van de prijs, zodat de consument de prijs kan verifiëren;

h) indien van toepassing, informatie over de gevolgen van betalingsachterstand of wanbetaling;

i) indien van toepassing, de informatie dat de prijs is gepersonaliseerd op basis van geautomatiseerde besluitvorming;

j) indien van toepassing, een kennisgeving dat de financiële dienst betrekking heeft op instrumenten die specifieke risico's met zich meebrengen in verband met hun specifieke kenmerken of de uit te voeren verrichtingen, of waarvan de prijs afhankelijk is van schommelingen op de financiële markten waarop de onderneming geen invloed heeft, aangevuld met een kennisgeving dat in het verleden behaalde resultaten geen indicatie vormen voor toekomstige resultaten;

k) het feit dat er andere belastingen en/of kosten kunnen bestaan die niet via de onderneming worden betaald of niet door de onderneming worden opgelegd;

l) iedere beperking van de geldigheidsduur van de overeenkomstig deze paragraaf verstrekte informatie;

m) de wijzen van betaling en uitvoering;

n) iedere specifieke extra kost die de consument eventueel voor het gebruik van de middelen voor communicatie op afstand wordt aangerekend;

o) wanneer milieu- of sociale factoren onderdeel uitmaken van de beleggingsstrategie van de financiële dienst, informatie over de door de financiële dienst beoogde milieu- of sociale doelstellingen;

p) informatie over het al dan niet bestaan van een herroepingsrecht, en, waar dat recht bestaat, informatie over de duur van en de voorwaarden voor de uitoefening van dat recht, met inbegrip van informatie over het bedrag dat de consument gehouden kan zijn te betalen alsook de gevolgen van niet-uitoefening van dat recht;

q) de minimumduur van de op afstand te sluiten overeenkomst bij permanente of periodieke verrichting van financiële diensten;

e) si l'activité de l'entreprise est soumise à un régime d'autorisation, le nom, l'adresse, le site internet et toutes les autres coordonnées de l'autorité de surveillance compétente;

f) une description des principales caractéristiques du service financier;

g) le prix total dû que le consommateur doit payer à l'entreprise pour le service financier, y compris l'ensemble des commissions, charges et dépenses y afférentes ainsi que toutes les taxes acquittées par l'intermédiaire de l'entreprise ou, lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué, la base de calcul du prix, permettant au consommateur de vérifier le prix;

h) le cas échéant, des informations sur les conséquences d'un défaut de paiement ou d'un retard de paiement;

i) le cas échéant, les informations selon lesquelles le prix a été personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée;

j) le cas échéant, une notification indiquant que le service financier est lié à des instruments qui comportent des risques particuliers du fait de leurs spécificités ou des opérations à exécuter ou dont le prix dépend des fluctuations des marchés financiers sur lesquelles l'entreprise n'a aucun contrôle complété par une notification indiquant que les performances passées ne laissent pas présager les performances futures;

k) l'indication de l'existence éventuelle d'autres taxes et/ou frais qui ne sont pas acquittés par l'intermédiaire de l'entreprise ou facturés par elle;

l) toute limitation de la durée de validité des informations fournies en application du présent paragraphe;

m) les modes de paiement et d'exécution;

n) tout coût supplémentaire spécifique que le consommateur se voit éventuellement facturer pour l'utilisation de la technique de communication à distance;

o) lorsque des facteurs environnementaux ou sociaux sont intégrés dans la stratégie d'investissement du service financier, des informations sur les objectifs environnementaux ou sociaux visés par le service financier;

p) les informations sur l'existence ou l'absence du droit de rétractation et, si ce droit existe, des informations sur le délai de rétractation et les modalités de l'exercice de ce droit, y compris des informations sur le montant que le consommateur peut être tenu de payer, ainsi que sur les conséquences découlant de l'absence d'exercice de ce droit;

q) la durée minimale du contrat à distance à conclure, en cas de prestation de services financiers permanente ou périodique;

r) informatie betreffende eventuele rechten van de partijen om de overeenkomst vroegtijdig of eenzijdig te beëindigen op grond van de bepalingen van de overeenkomst op afstand, onder meer betreffende de contractuele schadevergoedingen die in dergelijke gevallen verschuldigd zijn;

s) praktische instructies en procedures voor de uitoefening van het herroepingsrecht overeenkomstig artikel VI.58, § 1, met vermelding van onder meer het telefoonnummer en het e-mailadres of nadere gegevens over andere communicatiewijzen van de onderneming die relevant zijn voor de verzending van de herroepingsverklaring en, voor via een online interface gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten, informatie over de beschikbaarheid en de plaats van de herroepingsfunctie als bedoeld in artikel VI.61/1;

t) elke contractuele bepaling ter bepaling van het op de overeenkomst op afstand toepasselijke recht en/of inzake de bevoegde rechtbank;

u) de taal of talen waarin de contractvoorwaarden en de in dit artikel bedoelde voorafgaande informatie worden verstrekt, alsmede de taal of talen waarin de onderneming, met instemming van de consument, toezegt te zullen communiceren gedurende de looptijd van de overeenkomst op afstand;

v) desgevallend, de mogelijkheid om een beroep te doen op een buitengerechtelijke klachten- en beroepsprocedure waaraan de onderneming is onderworpen, en de manier om daar toegang tot te krijgen;

w) vermelding van het bestaan van garantiefondsen of andere compensatieregelingen die niet onder Richtlijnen 2014/49/EU van het Europees Parlement en de Raad van 16 april 2014 inzake de depositogarantiestelsels en 97/9/EG van het Europees Parlement en de Raad van 3 maart 1997 inzake de beleggerscompensatiestelsels vallen.

§ 2. In geval de in paragraaf 1 bedoelde informatie wordt verstrekt minder dan een dag voordat de overeenkomst op afstand bindend wordt voor de consument, stuurt de onderneming de consument een herinnering over de mogelijkheid om de overeenkomst op afstand te herroepen en over de daartoe te volgen procedure, overeenkomstig artikel VI.58. Die herinnering wordt tussen één en zeven dagen na de sluiting van de overeenkomst op afstand op een duurzame gegevensdrager aan de consument verstrekt.

§ 3. Indien een specifieke wet informatieverplichtingen regelt, maar geen bepalingen inzake informatie over het herroepingsrecht bevat, informeert de onderneming de consument over het al dan niet bestaan van een dergelijk recht overeenkomstig paragraaf 1, p).”

Art. 12. Artikel VI.56 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 21 december 2013, wordt vervangen als volgt:

“Art. VI.56. § 1. In geval van communicatie via spraaktelefonie maakt de onderneming uitdrukkelijk haar identiteit en het commerciële oogmerk aan het begin van elke oproep

r) les informations relatives aux droits éventuels des parties de résilier le contrat par anticipation ou unilatéralement en vertu des termes du contrat à distance, entre autres, celles relatives aux indemnités contractuelles imposées par le contrat dans ce cas;

s) les instructions pratiques et les procédures à suivre pour l'exercice du droit de rétractation conformément à l'article VI.58, § 1^{er}, indiquant, entre autres, le numéro de téléphone de l'entreprise et son adresse électronique ou des indications détaillées concernant tout autre moyen de communication pertinent pour l'envoi de la déclaration de rétractation et, pour les contrats de services financiers conclus au moyen d'une interface en ligne, des informations sur l'existence et l'emplacement de la fonction de rétractation visée à l'article VI.61/1;

t) toute clause contractuelle qui détermine le droit applicable au contrat à distance et/ou la juridiction compétente;

u) la langue ou les langues dans lesquelles sont communiquées les conditions contractuelles et l'information préalable visée dans le présent article, ainsi que la langue ou les langues dans lesquelles l'entreprise s'engage, en accord avec le consommateur, à communiquer pendant la durée du contrat à distance;

v) le cas échéant, la possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de réparation à laquelle l'entreprise est soumise et les modalités d'accès à celle-ci;

w) l'existence de fonds de garantie ou d'autres mécanismes d'indemnisation, non couverts par les directives 2014/49/UE du Parlement européen et du Conseil du 16 avril 2014 relative aux systèmes de garantie des dépôts et 97/9/CE du Parlement européen et du Conseil du 3 mars 1997 relative aux systèmes d'indemnisation des investisseurs.

§ 2. Dans le cas où les informations visées au paragraphe 1^{er} sont fournies moins d'un jour avant que le consommateur ne soit lié par le contrat à distance, l'entreprise envoie un rappel au consommateur sur la possibilité de se rétracter du contrat à distance et sur la procédure à suivre pour se rétracter, conformément à l'article VI.58. Ce rappel est adressé au consommateur, sur un support durable, entre un et sept jours après la conclusion du contrat à distance.

§ 3. Si une loi spécifique règle des obligations d'information, mais ne contient pas de dispositions en matière d'information sur le droit de rétractation, l'entreprise informe le consommateur de l'existence ou de l'absence d'un tel droit, conformément au paragraphe 1^{er}, p).”

Art. 12. L'article VI.56 du même Code, inséré par la loi du 21 décembre 2013, est remplacé par ce qui suit:

“Art. VI.56. § 1^{er}. En cas de communication par téléphonie vocale, l'entreprise indique explicitement au début de tout appel avec le consommateur son identité et le but commercial

kenbaar. Wanneer een telefoongesprek wordt opgenomen of kan worden opgenomen, stelt de onderneming de consument ook daarvan in kennis.

§ 2. Indien de consument daar uitdrukkelijk mee instemt, kan de onderneming zich, in afwijking van artikel VI.55, § 1, bij communicatie via spraaktelefonie beperken tot het verstrekken van de in artikel VI.55, § 1, punten a), f), g), k) en p), bedoelde informatie voordat de consument door de overeenkomst op afstand is gebonden. In een dergelijk geval informeert de onderneming de consument over de aard en de beschikbaarheid van de andere in artikel VI.55, § 1, bedoelde informatie. De onderneming verstrekt de andere op grond van artikel VI.55, § 1, vereiste informatie onmiddellijk na de sluiting van de overeenkomst op afstand op een duurzame gegevensdrager.

§ 3. De Koning kan, voor de financiële diensten die Hij aanwijst, bepalen dat wanneer een overeenkomst per telefoon wordt gesloten, de onderneming het aanbod moet bevestigen aan de consument, die alleen gebonden is nadat hij het aanbod heeft getekend of zijn instemming met behulp van een duurzame gegevensdrager heeft gestuurd.

Vooraleer een besluit voor te stellen met toepassing van het eerste lid, raadpleegt de Koning de bijzondere raadgevende commissie Verbruik, de Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de kmo, en de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA) en bepaalt hij de redelijke termijn binnen dewelke het advies moet worden gegeven. Na deze termijn is het advies niet meer vereist.”.

Art. 13. Artikel VI.57 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 21 december 2013, wordt vervangen als volgt:

“Art. VI.57. § 1. De onderneming verstrekt de consument de in artikel VI.55, § 1, bedoelde informatie en de contractvoorwaarden, op een duurzame gegevensdrager. Deze informatie is gemakkelijk leesbaar.

De in het eerste lid bedoelde informatie wordt op verzoek in een passend en toegankelijk formaat verstrekt aan consumenten met een beperking, met inbegrip van consumenten met een visuele beperking.

§ 2. Met uitzondering van de informatie bedoeld in artikel VI.55, § 1, a), f), g), k) en p), kan de onderneming de informatie in gelaagde vorm verstrekken indien zij elektronisch wordt verstrekt.

Wanneer informatie in gelaagde vorm wordt verstrekt, moet de in artikel VI.55, § 1, bedoelde informatie als één enkel document kunnen worden bekeken, opgeslagen en afgedrukt.

In dergelijke gevallen zorgt de onderneming ervoor dat de consument alle in artikel VI.55, § 1, bedoelde precontractuele informatie vóór de sluiting van de overeenkomst op afstand aan de consument wordt aangeboden.”.

Art. 14. Artikel VI.58 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 21 december 2013 en gewijzigd bij de wet van 19 april 2014, wordt vervangen als volgt:

de son appel. Lorsqu'un appel est enregistré ou pourrait l'être, l'entreprise informe également le consommateur que tel est le cas.

§ 2. Par dérogation à l'article VI.55, § 1^{er}, en cas de communication par téléphonie vocale, si le consommateur y consent explicitement, l'entreprise peut se limiter à fournir les informations visées à l'article VI.55, § 1^{er}, a), f), g), k) et p), avant que le consommateur ne soit lié par le contrat à distance. Dans ce cas, l'entreprise informe le consommateur de la nature et de la disponibilité des autres informations visées à l'article VI.55, § 1^{er}. L'entreprise fournit les autres informations requises sur la base de l'article VI.55, § 1^{er}, sur un support durable immédiatement après la conclusion du contrat à distance.

§ 3. Le Roi peut, pour les services financiers qu'il désigne, prévoir que, lorsqu'un contrat est conclu par téléphone, l'entreprise doit confirmer l'offre auprès du consommateur qui n'est lié par l'offre qu'après l'avoir signée ou avoir transmis son consentement à l'aide d'un support durable.

Avant de proposer un arrêté en application de l'alinéa 1^{er}, le Roi consulte la Commission consultative spécial Consommation, le Conseil Supérieur des Indépendants et des PME, et l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA) et fixe le délai raisonnable dans lequel l'avis doit être donné. Passé ce délai, l'avis n'est plus requis.”.

Art. 13. L'article VI.57 du même Code, inséré par la loi du 21 décembre 2013, est remplacé par ce qui suit:

“Art. VI.57. § 1^{er}. L'entreprise fournit au consommateur les informations visées à l'article VI.55, § 1^{er}, et les conditions contractuelles, sur un support durable. Ces informations sont faciles à lire.

Les informations visées à l'alinéa 1^{er} sont fournies sur demande et dans un format approprié et accessible aux consommateurs en situation de handicap y compris ceux qui présentent une déficience visuelle.

§ 2. À l'exception des informations visées à l'article VI.55, § 1^{er}, a), f), g), k) et p), l'entreprise peut organiser les informations par niveaux lorsqu'elles sont fournies par voie électronique.

Lorsque les informations sont organisées par niveaux, les informations visées à l'article VI.55, § 1^{er}, doivent pouvoir être consultées, sauvegardées et imprimées en un seul document.

En pareils cas, l'entreprise veille à ce que toutes les informations précontractuelles visées à l'article VI.55, § 1^{er}, soient présentées au consommateur avant la conclusion du contrat à distance.”.

Art. 14. L'article VI.58 du même Code, inséré par la loi du 21 décembre 2013 et modifié par la loi du 19 avril 2014, est remplacé par ce qui suit:

“Art. VI.58. § 1. De consument beschikt over een termijn van veertien kalenderdagen om de overeenkomst op afstand met betrekking tot een financiële dienst te herroepen. Die termijn wordt verlengd tot dertig kalenderdagen voor overeenkomsten op afstand betreffende individuele pensioenen. Hij kan dit recht uitoefenen zonder betaling van een boete en zonder opgave van enige reden.

Voor de uitoefening van dit recht gaat de termijn in:

1° hetzij op de dag waarop de overeenkomst op afstand wordt gesloten;

2° hetzij op de dag waarop de consument de, bedoelde contractvoorwaarden en informatie ontvangt, overeenkomstig artikel VI.57, § 1 of § 2, indien deze dag valt na die welke is bedoeld in 1°.

Indien de consument de contractuele voorwaarden en de informatie voorzien in artikel VI.55, § 1, niet heeft ontvangen, verstrijkt de herroepingstermijn in elk geval twaalf maanden en veertien dagen na de sluiting van de overeenkomst op afstand. Dit is niet van toepassing indien consumenten niet overeenkomstig artikel VI.55, § 1, p), over hun herroepingsrecht zijn geïnformeerd.

§ 2. Het herroepingsrecht is niet van toepassing op:

1° financiële diensten waarvan de prijs afhankelijk is van schommelingen op de financiële markt waarop de onderneming geen invloed heeft, en die zich tijdens de herroepingstermijn kunnen voordoen, zoals diensten in verband met:

- a) deviezen;
- b) geldmarktinstrumenten;
- c) effecten;
- d) rechten van deelneming in instellingen voor collectieve belegging;
- e) financiële futures, met inbegrip van gelijkwaardige instrumenten die aanleiding geven tot afwikkeling in contanten;
- f) rentetermijncontracten;
- g) rente- en valutaswaps en swaps betreffende aan aandelen of een aandelenindex gekoppelde cashflows (“equity swaps”);
- h) opties ter verkrijging of vervreemding van in dit punt bedoelde instrumenten, met inbegrip van gelijkwaardige instrumenten die aanleiding geven tot afwikkeling in contanten. Deze categorie omvat met name valuta- en renteopties;

2° reis- en bagageverzekeringopolissen of soortgelijke kortetermijnverzekeringopolissen met een looptijd van minder dan een maand;

“Art. VI.58. § 1^{er}. Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours calendrier pour se rétracter du contrat à distance portant sur un service financier. Ce délai est porté à trente jours calendrier pour les contrats à distance portant sur les retraites individuelles. Il peut exercer ce droit sans pénalités et sans indication de motif.

Pour l'exercice de ce droit, le délai court:

1° soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu;

2° soit à compter du jour où le consommateur reçoit les conditions contractuelles et les informations, conformément à l'article VI.57, § 1^{er} ou § 2, si cette dernière date est postérieure à celle visée au 1°.

Si le consommateur n'a pas reçu les conditions contractuelles ainsi que les informations prévues à l'article VI.55, § 1^{er}, le délai de rétractation expire en tout état de cause douze mois et quatorze jours après la conclusion du contrat à distance. Cette disposition ne s'applique pas si le consommateur n'a pas été informé de son droit de rétractation conformément à l'article VI.55, § 1^{er}, p).

§ 2. Le droit de rétractation ne s'applique pas:

1° aux services financiers dont le prix dépend des fluctuations du marché financier sur lesquelles l'entreprise n'a aucune influence, et qui peuvent se produire pendant le délai de rétractation, comme les services liés aux:

- a) opérations de change;
- b) instruments du marché monétaire;
- c) titres négociables;
- d) parts dans les entreprises de placement collectif;
- e) contrats financiers à terme (“futures”), y compris les instruments équivalents donnant lieu à un règlement en espèces;
- f) contrats à terme sur taux d'intérêt (“FRA”);
- g) contrats d'échange (“swaps”) sur taux d'intérêt ou sur devises et contrats d'échange sur des flux liés à des actions ou à des indices d'actions (“equity swaps”);
- h) options visant à acheter ou à vendre les instruments visés par le présent point, y compris les instruments équivalents donnant lieu à un règlement en espèces. Cette catégorie comprend en particulier les options sur devises et sur taux d'intérêt;

2° aux polices d'assurance de voyage ou de bagages ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à un mois;

3° overeenkomsten die op uitdrukkelijk verzoek van de consument door beide partijen volledig zijn uitgevoerd voordat de consument van het herroepingsrecht gebruikmaakt.

§ 3. De consument wordt geacht het herroepingsrecht binnen de in paragraaf 1 bedoelde herroepingstermijn te hebben uitgeoefend indien hij de kennisgeving betreffende de uitoefening van het herroepingsrecht vóór het verstrijken van die termijn heeft verstuurd.

§ 4. Indien een nevendienst in verband met de op afstand gesloten overeenkomst inzake financiële diensten wordt verleend door de onderneming of door een derde op basis van een overeenkomst tussen die derde en de onderneming, is de consument niet gebonden door die aanvullende overeenkomst indien de consument het herroepingsrecht overeenkomstig dit artikel uitoefent. Er worden de consument geen kosten aangerekend indien de consument ervoor kiest de aanvullende overeenkomst te herroepen.”.

Art. 15. Artikel VI.59 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 21 december 2013, wordt vervangen als volgt:

“Art. VI.59. § 1. Indien de consument gebruikmaakt van het herroepingsrecht bedoeld in artikel VI.58, kan van hem slechts de betaling worden verlangd van de diensten die de onderneming krachtens de overeenkomst op afstand daadwerkelijk heeft geleverd. De consument betaalt die diensten onverwijld.

Het te betalen bedrag mag:

1° niet hoger zijn dan een bedrag evenredig aan de verhouding tussen de reeds geleverde dienst en het geheel van de prestaties waarin de overeenkomst op afstand voorziet;

2° in geen geval zo hoog zijn dat het als een boete kan worden opgevat.

§ 2. De onderneming mag van de consument slechts betaling eisen op grond van paragraaf 1 indien de onderneming kan aantonen dat de consument overeenkomstig artikel VI.55, § 1, punt p), naar behoren geïnformeerd was over het te betalen bedrag. De onderneming mag evenwel geen betaling verlangen wanneer de onderneming vóór het verstrijken van de herroepingstermijn bedoeld in artikel VI.58, § 1, met de uitvoering van de overeenkomst is begonnen zonder dat de consument daarom heeft verzocht.

§ 3. De onderneming betaalt de consument onverwijld en uiterlijk binnen dertig kalenderdagen na de datum waarop hij de kennisgeving van de herroeping ontvangt alle bedragen terug die de onderneming krachtens de overeenkomst op afstand van de consument heeft ontvangen, met uitzondering van het in paragraaf 1 bedoelde bedrag.

§ 4. De consument retourneert de onderneming onverwijld, en uiterlijk binnen dertig kalenderdagen na de datum waarop de consument de overeenkomst herroept, alle bedragen die de consument van de onderneming heeft ontvangen.”.

3° aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du consommateur avant que ce dernier n'exerce son droit de rétractation.

§ 3. Le consommateur est réputé avoir exercé son droit de rétractation dans le délai de rétractation visé au paragraphe 1^{er} s'il a adressé la communication concernant l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration de ce délai.

§ 4. Si un service accessoire lié au contrat à distance portant sur un service financier est fourni par l'entreprise ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et l'entreprise, le consommateur n'est pas lié par le contrat accessoire s'il exerce son droit de rétractation conformément au présent article. Si le consommateur choisit de mettre fin au contrat accessoire, aucun frais ne lui est imputé.”.

Art. 15. L'article VI.59 du même Code, inséré par la loi du 21 décembre 2013, est remplacé par ce qui suit:

“Art. VI.59. § 1^{er}. Si le consommateur exerce le droit de rétractation visé à l'article VI.58, il ne peut être tenu qu'au paiement du service effectivement fourni par l'entreprise en vertu du contrat à distance. Le consommateur procède au paiement de ce service sans retard excessif.

Le montant à payer ne peut:

1° excéder un montant proportionnel à l'importance du service déjà fourni par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat à distance;

2° en aucun cas être si élevé qu'il puisse être interprété comme une pénalité.

§ 2. L'entreprise peut uniquement exiger du consommateur qu'il paye un montant sur la base du paragraphe 1^{er}, si elle peut démontrer que le consommateur a été dûment informé du montant dû, conformément à l'article VI.55, § 1^{er}, p). Toutefois, l'entreprise ne peut exiger ce paiement lorsqu'elle a commencé à exécuter le contrat avant l'expiration du délai de rétraction prévu à l'article VI.58, § 1^{er}, sans que le consommateur ne l'ait demandé.

§ 3. L'entreprise rembourse au consommateur, sans retard excessif et au plus tard dans les trente jours calendaires suivant la date à laquelle elle reçoit la notification de rétractation, toutes les sommes que l'entreprise a perçues du consommateur en vertu du contrat à distance, à l'exception du montant visé au paragraphe 1^{er}.

§ 4. Le consommateur restitue à l'entreprise, sans retard excessif et au plus tard dans les trente jours calendaires suivant la date à laquelle le consommateur se rétracte du contrat, toutes les sommes que le consommateur a reçues de l'entreprise.”.

Art. 16. Artikel VI.60 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 21 december 2013, wordt vervangen als volgt:

“Art. VI.60. § 1. De onderneming verstrekt de consument adequate toelichtingen over de voorgestelde overeenkomsten inzake financiële diensten aan de hand waarvan de consument kan beoordelen of de voorgestelde overeenkomst en nevendiensten zijn afgestemd op zijn behoeften en financiële situatie. Dergelijke toelichting wordt vóór de sluiting van de overeenkomst kosteloos aan de consument verstrekt.

De toelichtingen bevatten de volgende elementen:

- a) de vereiste precontractuele informatie;
- b) de essentiële kenmerken van de voorgestelde overeenkomst, met inbegrip van mogelijke nevendiensten;
- c) de specifieke gevolgen die de voorgestelde overeenkomst kan hebben voor de consument, onder meer, indien van toepassing, bij wanbetaling of betalingsachterstand door de consument.

§ 2. Indien de onderneming gebruikmaakt van online-instrumenten, heeft de consument in de precontractuele fase en, in gerechtvaardigde gevallen nadat de overeenkomst op afstand is gesloten, het recht om een menselijke tussenkomst te verzoeken en te verkrijgen in dezelfde taal als de taal waarin de precontractuele informatie overeenkomstig artikel VI.55, § 1, is verstrekt.”

Art. 17. Artikel VI.61 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 21 december 2013, wordt vervangen als volgt:

“Art. VI.61. Onverminderd andere bepalingen, zoals de voorschriften inzake oneerlijke handelspraktijken, ontwerpen, organiseren, of exploiteren ondernemingen hun online interfaces niet op dusdanige wijze dat consumenten die afnemers van hun dienst zijn worden misleid of gemanipuleerd, of dat hun vermogen om vrije en geïnformeerde beslissingen te nemen op een andere wijze wezenlijk wordt verstoord of beperkt.

Dit geldt in het bijzonder voor de volgende praktijken:

- a) bepaalde keuzes meer op de voorgrond plaatsen wanneer de consumenten die hun dienst afnemen gevraagd wordt een beslissing te nemen;
- b) consumenten die afnemer van de dienst zijn herhaaldelijk vragen een keuze te maken die zij reeds hebben gemaakt, met name door middel van pop-ups die de gebruikerservaring hinderen, of
- c) de procedure voor het beëindigen van een dienst moeilijker maken dan de procedure om zich ervoor in te schrijven.”

Art. 18. In boek VI, titel 3, hoofdstuk 2, van hetzelfde Wetboek, wordt het opschrift van afdeling 3 vervangen als volgt:

“Afdeling 4. - Aan dit hoofdstuk gemene bepalingen”.

Art. 16. L'article VI.60 du même Code, inséré par la loi du 21 décembre 2013, est remplacé par ce qui suit:

“Art. VI.60. § 1^{er}. L'entreprise fournit au consommateur des explications adéquates concernant les contrats de services financiers proposés, qui permettent au consommateur d'évaluer si le contrat et les services accessoires proposés sont adaptés à ses besoins et à sa situation financière. Ces explications sont fournies gratuitement au consommateur et préalablement à la conclusion du contrat.

Les explications comprennent notamment les éléments suivants:

- a) les informations précontractuelles requises;
- b) les caractéristiques essentielles du contrat proposé, y compris les éventuels services accessoires;
- c) les conséquences spécifiques que le contrat proposé peut avoir sur le consommateur, entre autres, le cas échéant, les conséquences d'un défaut de paiement ou d'un retard de paiement du consommateur.

§ 2. Si l'entreprise utilise des outils en ligne, le consommateur a le droit de demander et d'obtenir une intervention humaine au stade précontractuel et, dans des cas justifiés après la conclusion du contrat à distance, dans la même langue que celle utilisée pour la fourniture des informations précontractuelles conformément à l'article VI.55, § 1^{er}.”

Art. 17. L'article VI.61 du même Code, inséré par la loi du 21 décembre 2013, est remplacé par ce qui suit:

“Art. VI.61. Sans préjudice d'autres dispositions, comme les obligations en matière de pratiques commerciales déloyales, les entreprises ne conçoivent, n'organisent ni n'exploitent leurs interfaces en ligne de façon à tromper ou à manipuler les consommateurs destinataires de leur service ou de toute autre façon propre à altérer ou à entraver substantiellement leur capacité à prendre des décisions libres et éclairées.

Ceci vaut en particulier pour les pratiques suivantes:

- a) accorder davantage d'importance à certains choix au moment de demander aux consommateurs destinataires de leur service de prendre une décision;
- b) demander de façon répétée aux consommateurs destinataires du service de faire un choix qui a déjà été fait, notamment en faisant apparaître une fenêtre contextuelle qui perturbe l'expérience de l'utilisateur; ou
- c) rendre la procédure de désinscription d'un service plus compliquée que la procédure d'inscription à celui-ci.”

Art. 18. Dans le livre VI, titre 3, chapitre 3, du même Code, l'intitulé de la section 3 est remplacé par ce qui suit:

“Section 4. - Dispositions communes au présent chapitre”.

Art. 19. In boek VI, titel 3, hoofdstuk 2, afdeling 4, van hetzelfde Wetboek, wordt een artikel VI.61/1 ingevoegd, luidende:

“Art. VI.61/1. § 1. Bij via een online interface gesloten overeenkomsten op afstand zorgt de onderneming ervoor dat de consument de overeenkomst ook kan herroepen door gebruik te maken van een herroepingsfunctie.

De herroepingsfunctie wordt op een gemakkelijk leesbare manier aangeduid met de woorden “hier de overeenkomst herroepen” of een ondubbelzinnige overeenkomstige formulering. De herroepingsfunctie is gedurende de herroepingstermijn te allen tijde beschikbaar. De herroepingsfunctie wordt duidelijk zichtbaar op de online interface weergegeven en is gemakkelijk toegankelijk voor de consument.

§ 2. De herroepingsfunctie stelt de consument in staat een onlineherroepingsverklaring te verzenden, waarmee de onderneming in kennis wordt gesteld van het besluit van de consument om de overeenkomst te herroepen. Die online-herroepingsverklaring stelt de consument in staat gemakkelijk de volgende informatie te verstrekken of te bevestigen:

- a) de naam van de consument;
- b) de gegevens ter identificatie van de overeenkomst die de consument wenst te herroepen;
- c) de gedetailleerde gegevens over het elektronisch middel waarmee de bevestiging van de herroeping naar de consument zal worden verstuurd.

§ 3. Zodra de consument de online-herroepingsverklaring overeenkomstig paragraaf 2 heeft ingevuld, stelt de onderneming de consument middels een bevestigingsfunctie in staat deze bij hem in te dienen.

Die bevestigingsfunctie wordt op een goed leesbare manier aangeduid, en alleen met de woorden “herroeping bevestigen” of met een andere ondubbelzinnige overeenkomstige formulering.

§ 4. Zodra de consument de bevestigingsfunctie activeert, stuurt de onderneming de consument op een duurzame gegevensdrager onverwijld een ontvangstbevestiging van de herroeping, die bevestiging bevat informatie over de inhoud daarvan en de datum en het tijdstip van indiening.

§ 5. De consument wordt geacht het herroepingsrecht binnen de geldende herroepingstermijn te hebben uitgeoefend indien hij vóór het verstrijken van die termijn de in dit artikel bedoelde online-herroepingsverklaring heeft ingediend.”

Art. 20. In artikel VI.62 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 21 december 2013, worden de woorden “adequate toelichtingen,” toegevoegd tussen de woorden “de informatie aan de consument,” en de woorden “de naleving van de termijnen”.

Art. 21. In “Bijlage I - MODELINSTRUCTIES VAN HERROEPING” van boek VI van hetzelfde Wetboek, ingevoegd

Art. 19. Dans le livre VI, titre 3, chapitre 2, section 4 du même Code, il est inséré un article VI.61/1, rédigé comme suit:

“Art. VI.61/1. § 1^{er}. Pour les contrats à distance conclus au moyen d’une interface en ligne, l’entreprise veille à ce que le consommateur puisse également se rétracter du contrat en utilisant une fonction de rétractation.

La fonction de rétractation porte une mention comportant les mots “renoncer au contrat ici” ou une formule analogue dénuée d’ambiguïté, qui soit facilement lisible. La fonction de rétractation est disponible en permanence pendant toute la durée du délai de rétractation. La fonction de rétractation est affichée sur l’interface en ligne de manière clairement visible et est facilement accessible au consommateur.

§ 2. La fonction de rétractation permet au consommateur d’envoyer une déclaration de rétractation en ligne dans laquelle il informe l’entreprise de sa décision de se rétracter du contrat. Cette déclaration de rétractation en ligne permet au consommateur de fournir ou de confirmer facilement les informations suivantes:

- a) le nom du consommateur;
- b) les données d’identification du contrat dont le consommateur souhaite se rétracter;
- c) des indications détaillées concernant le moyen électronique par lequel la confirmation de la rétractation sera envoyée au consommateur.

§ 3. Dès que le consommateur a complété la déclaration de rétractation en ligne conformément au paragraphe 2, l’entreprise permet au consommateur de la lui soumettre au moyen d’une fonction de confirmation.

Cette fonction de confirmation porte une mention facilement lisible et comportant les seuls mots “confirmer la rétractation” ou une formule tout aussi dénuée d’ambiguïté.

§ 4. Dès que le consommateur active la fonction de confirmation, l’entreprise lui envoie immédiatement un accusé de réception de la rétractation sur un support durable, laquelle confirmation contient des informations sur son contenu ainsi que la date et l’heure de sa soumission.

§ 5. Le consommateur est réputé avoir exercé son droit de rétractation dans le délai de rétractation applicable s’il a soumis la déclaration de rétractation en ligne visée au présent article avant l’expiration de ce délai.”

Art. 20. Dans l’article VI.62 du même Code, inséré par la loi du 21 décembre 2013, les mots “les explications adéquates,” sont insérés entre les mots “l’information du consommateur,” et les mots “le respect des délais”.

Art. 21. Dans l’ “Annexe I - INFORMATIONS STANDARDISÉES SUR LA RÉTRACTATION”, du livre VI

bij de wet van 21 december 2013, onder punt 2. “Instructies voor het invullen van het formulier”, wordt instructie 3 vervangen als volgt:

(3) Indien u verplicht bent een functie aan te bieden om de consument in staat te stellen de online gesloten overeenkomst te herroepen, voegt u onderstaande tekst in: “U kunt uw herroepingsrecht ook online uitoefenen op [internetadres of een andere adequate verwijzing naar de herroepingsfunctie toevoegen]. Indien u deze onlinefunctie gebruikt, sturen wij u onverwijld een ontvangstbevestiging van de herroeping op een duurzame gegevensdrager (bv. per e-mail), met vermelding van de inhoud en de datum en het tijdstip van indiening daarvan.”.

Indien u de consument de mogelijkheid biedt informatie over de herroeping van de overeenkomst elektronisch via uw website in te vullen en toe te zenden, voegt u onderstaande tekst in: “U kunt het modelformulier voor herroeping of een andere duidelijk geformuleerde verklaring ook elektronisch invullen en opsturen via onze website [webadres invullen]. Als u van deze mogelijkheid gebruik maakt zullen wij u onverwijld op een duurzame gegevensdrager (bijvoorbeeld per e-mail) een ontvangstbevestiging van uw herroeping sturen.”.

Afdeling 3. Wijziging van boek XV

Art. 22. In artikel XV.83, 8° van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 21 december 2013, worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° de woorden “artikelen VI.45 tot VI.63 betreffende overeenkomsten op afstand” worden vervangen door de woorden “artikelen VI.44/2 tot VI.63 betreffende overeenkomsten op afstand”;

2° de woorden “en van de besluiten ter uitvoering van de artikelen VI.45/1 en VI.46” worden vervangen door de woorden “en van de besluiten ter uitvoering ervan”.

HOOFDSTUK 3.- Slotbepaling

Art. 23. Deze wet treedt in werking op de eerste dag van de [derde] maand na die waarin ze is bekendgemaakt in het Belgische Staatsblad.

du même Code, insérée par la loi du 21 décembre 2013, au point 2. “Instructions à suivre pour remplir les informations”, l’instruction 3 est remplacée comme suit:

(3) Si vous êtes tenu de prévoir une fonction permettant au consommateur de se rétracter du contrat conclu en ligne, insérez le texte suivant: “Vous pouvez également exercer votre droit de rétractation en ligne sur [insérer l’adresse du site internet ou une autre référence adéquate indiquant où se trouve la fonction de rétractation]. Si vous utilisez cette fonctionnalité en ligne, nous vous enverrons, immédiatement, un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel), y compris son contenu ainsi que la date et l’heure de sa soumission.”.

Si vous donnez au consommateur la faculté de remplir et de transmettre électroniquement les informations sur sa rétractation du contrat sur votre site internet, insérez le texte suivant: “Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d’ambiguïté sur notre site internet [insérer l’adresse du site internet]. Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons immédiatement un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).”.

Section 3. Modification du livre XV

Art. 22. Dans l’article XV.83, 8° du même Code, inséré par la loi 21 décembre 2013, les modifications suivantes sont apportées:

1° les mots “des articles VI. 45 à VI. 63 relatifs aux contrats à distance”, sont remplacés par les mots “des articles VI.44/2 à VI.63 relatifs aux contrats à distance”;

2° les mots “et des arrêtés pris en exécution des articles VI.45/1 et VI.46”, sont remplacés par les mots “et des arrêtés en exécution de ceux-ci”.

CHAPITRE 3. – Disposition finale

Art. 23. La présente loi entre en vigueur le premier jour du [troisième mois] qui suit celui de sa publication au Moniteur belge.

Regelgevingsimpactanalyse

RiA-AiR

- :: Vul het formulier bij voorkeur online in ria-air.fed.be
- :: Contacteer de helpdesk indien nodig ria-air@premier.fed.be
- :: Raadpleeg de handleiding, de FAQ, enz. www.veroeenvoudiging.be

Beschrijvende fiche

Auteur .a.

Bevoegd regeringslid	De heer David CLARINVAL – Minister van Economie; de heer Rob BEENDERS – Minister van Consumentenbescherming en Mevrouw Eléonore SIMONET - Minister van Middenstand, Zelfstandigen en KMO's
Contactpersoon beleidscel (Naam, E-mail, Tel. Nr.)	...
Overheidsdienst	FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie Algemene Directie Economische Reglementering
Contactpersoon overheidsdienst (Naam, E-mail, Tel. Nr.)	Paul CAMBIE – paul.cambie@economie.fgov.be – 02/277 84 63 Julie ALARDIN – julie.alardin@economie.fgov.be – 02/277 84 21

Ontwerp .b.

Titel van het ontwerp van regelgeving	Voorontwerp van wet tot omzetting van Richtlijn (EU) 2023/2673 van het Europees Parlement en de Raad van 22 november 2023 tot wijziging van Richtlijn 2011/83/EU wat betreft op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten, en tot intrekking van Richtlijn 2002/65/EG en tot wijziging van het Wetboek van economisch recht
Korte beschrijving van het ontwerp van regelgeving met vermelding van de oorsprong (verdrag, richtlijn, samenwerkingsakkoord, actualiteit, ...), de beoogde doelen van uitvoering.	Het ontwerp strekt tot omzetting van Richtlijn 2023/2673/EU van het Europees Parlement en de Raad van 22 november 2023 tot wijziging van Richtlijn 2011/83/EU wat betreft op afstand gesloten financiële dienstencontracten en tot intrekking van Richtlijn 2002/65/EG.
Impactanalyses reeds uitgevoerd	<input type="checkbox"/> Ja Indien ja, gelieve een kopie bij te voegen of de referentie van het document te vermelden: __ <input checked="" type="checkbox"/> Nee

Raadpleging over het ontwerp van regelgeving .c.

Verplichte, facultatieve of informele raadplegingen:	Centrale Raad voor het Bedrijfsleven (advies 2025-0620 van 17/03/2025) + Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO (advies van 22/04/2025) + Inspecteur van Financiën (advies van 15/07/2025)
--	---

Bronnen gebruikt om de impactanalyse uit te voeren .d.

Statistieken, referentiedocumenten, organisaties en /
contactpersonen:

Datum van beëindiging van de impactanalyse .e.

07/2025

Welke impact heeft het ontwerp van regelgeving op deze 21 thema's?

Een ontwerp van regelgeving zal meestal slechts impact hebben op enkele thema's.

Een niet-exhaustieve lijst van trefwoorden is gegeven om de inschatting van elk thema te vergemakkelijken.



Indien er een **positieve en/of negatieve impact** is, leg deze uit (gebruik indien nodig trefwoorden) en vermeld welke maatregelen worden genomen om de eventuele negatieve effecten te verlichten/te compenseren.

Voor de thema's **3, 10, 11** en **21**, worden meer gedetailleerde vragen gesteld.

Raadpleeg de [handleiding](#) of contacteer de helpdesk ria-air@premier.fed.be indien u vragen heeft.

Kansarmoedebestrijding .1.

Menswaardig minimuminkomen, toegang tot kwaliteitsvolle diensten, schuldenoverlast, risico op armoede of sociale uitsluiting (ook bij minderjarigen), ongeletterdheid, digitale kloof.

Positieve impact Negatieve impact Leg uit. Geen impact

Gelijke Kansen en sociale cohesie .2.

Non-discriminatie, gelijke behandeling, toegang tot goederen en diensten, toegang tot informatie, tot onderwijs en tot opleiding, loonkloof, effectiviteit van burgerlijke, politieke en sociale rechten (in het bijzonder voor kwetsbare bevolkingsgroepen, kinderen, ouderen, personen met een handicap en minderheden).

Positieve impact Negatieve impact Leg uit. Geen impact

Gelijkheid van vrouwen en mannen .3.

Toegang van vrouwen en mannen tot bestaansmiddelen: inkomen, werk, verantwoordelijkheden, gezondheid/zorg/welzijn, veiligheid, opleiding/kennis/vorming, mobiliteit, tijd, vrije tijd, etc.

Uitoefening door vrouwen en mannen van hun fundamentele rechten: burgerlijke, sociale en politieke rechten.

1. Op welke personen heeft het ontwerp (rechtstreeks of onrechtstreeks) een impact en wat is de naar geslacht uitgesplitste samenstelling van deze groep(en) van personen?

Indien geen enkele persoon betrokken is, leg uit waarom.

[Alle consumenten zijn betrokken, ongeacht hun geslacht.](#)

Indien er personen betrokken zijn, beantwoord dan vraag 2.

2. Identificeer de eventuele verschillen in de respectieve situatie van vrouwen en mannen binnen de materie waarop het ontwerp van regelgeving betrekking heeft.

[Er is geen verschil tussen de situatie van vrouwen en die van mannen.](#)

Indien er verschillen zijn, beantwoord dan vragen 3 en 4.

3. Beperken bepaalde van deze verschillen de toegang tot bestaansmiddelen of de uitoefening van fundamentele rechten van vrouwen of mannen (problematische verschillen)? [J/N] > Leg uit

/

4. Identificeer de positieve en negatieve impact van het ontwerp op de gelijkheid van vrouwen en mannen, rekening houdend met de voorgaande antwoorden?

/

Indien er een negatieve impact is, beantwoord dan vraag 5.

5. Welke maatregelen worden genomen om de negatieve impact te verlichten / te compenseren?

/

Gezondheid .4.

Toegang tot kwaliteitsvolle gezondheidszorg, efficiëntie van het zorgaanbod, levensverwachting in goede gezondheid, behandelingen van chronische ziekten (bloedvatenziekten, kankers, diabetes en chronische ademhalingsziekten), gezondheidsdeterminanten (sociaaleconomisch niveau, voeding, verontreiniging), levenskwaliteit.

 Positieve impact Negatieve impact

↓ Leg uit.

 Geen impact**Werkgelegenheid .5.**

Toegang tot de arbeidsmarkt, kwaliteitsvolle banen, werkloosheid, zwartwerk, arbeids- en ontslagomstandigheden, loopbaan, arbeidstijd, welzijn op het werk, arbeidsongevallen, beroepsziekten, evenwicht privé- en beroepsleven, gepaste verloning, mogelijkheid tot beroepsopleiding, collectieve arbeidsverhoudingen.

 Positieve impact Negatieve impact

↓ Leg uit.

 Geen impact**Consumptie- en productiepatronen .6.**

Prijsstabiliteit of -voorzienbaarheid, inlichting en bescherming van de consumenten, doeltreffend gebruik van hulpbronnen, evaluatie en integratie van (sociale- en milieu-) externaliteiten gedurende de hele levenscyclus van de producten en diensten, beheerpatronen van organisaties.

 Positieve impact Negatieve impact

↓ Leg uit.

 Geen impact

De aangebrachte verbeteringen moeten de marktdeelnemers ertoe aanzetten de rechten van de consument beter te eerbiedigen. Bij financiële diensten waarbij de consument gebruik maakt van online instrumenten, heeft de consument het recht op menselijke tussenkomst. Dankzij de herroepingsfunctie, die geldt voor alle overeenkomsten op afstand, zouden consumenten hun recht gemakkelijker moeten kunnen uitoefenen.

Economische ontwikkeling .7.

Oprichting van bedrijven, productie van goederen en diensten, arbeidsproductiviteit en productiviteit van hulpbronnen/grondstoffen, competitiviteitsfactoren, toegang tot de markt en tot het beroep, markttransparantie, toegang tot overheidsopdrachten, internationale handels- en financiële relaties, balans import/export, ondergrondse economie, bevoorradingszekerheid van zowel energiebronnen als minerale en organische hulpbronnen.

 Positieve impact Negatieve impact

↓ Leg uit.

 Geen impact

De aangebrachte verbeteringen moeten de marktdeelnemers ertoe aanzetten de consumentenrechten beter te respecteren

Investerings .8.

Investerings in fysiek (machines, voertuigen, infrastructuur), technologisch, intellectueel (software, onderzoek en ontwikkeling) en menselijk kapitaal, nettoinvesteringcijfer in procent van het bbp.

 Positieve impact Negatieve impact

↓ Leg uit.

 Geen impact**Onderzoek en ontwikkeling .9.**

Mogelijkheden betreffende onderzoek en ontwikkeling, innovatie door de invoering en de verspreiding van nieuwe productiemethodes, nieuwe ondernemingspraktijken of nieuwe producten en diensten, onderzoeks- en ontwikkelingsuitgaven.

 Positieve impact Negatieve impact

↓ Leg uit.

 Geen impact

Kmo's .10.

Impact op de ontwikkeling van de kmo's.

1. Welke ondernemingen zijn rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken?

Beschrijf de sector(en), het aantal ondernemingen, het % kmo's (< 50 werknemers), waaronder het % micro-ondernemingen (< 10 werknemers).

Indien geen enkele onderneming betrokken is, leg uit waarom.

Eenzijds de ondernemingen in de bank- en financiële sector (wat de bepalingen inzake financiële diensten betreft) en alle ondernemingen, met inbegrip van KMO's, die overeenkomsten op afstand sluiten (wat de bepalingen inzake overeenkomsten op afstand in het algemeen betreft).

↓ Indien er kmo's betrokken zijn, beantwoord dan vraag 2.

2. Identificeer de positieve en negatieve impact van het ontwerp op de kmo's.

N.B. De impact op de administratieve lasten moet bij thema 11 gedetailleerd worden.

Positieve impact: De invoering van een herroepingsfunctie op de eigen websites van de ondernemingen moet ondernemingen in staat stellen snel en ondubbelzinnig te worden geïnformeerd over de wens van de consument om gebruik te maken van zijn of haar herroepingsrecht. Zo kan de aldus gewaarschuwde onderneming mogelijk onnodige kosten vermijden.

Negatieve impact: noodzaak om op hun website een herroepingsfunctie te integreren die kosten met zich meebrengt.

↓ Indien er een negatieve impact is, beantwoord dan vragen 3 tot 5.

3. Is deze impact verhoudingsgewijs zwaarder voor de kmo's dan voor de grote ondernemingen? [J/N] > Leg uit

Ja. De implementatie van de herroepingsfunctie op de website zou voor een KMO verhoudingsgewijs duurder kunnen blijken te zijn dan voor een grote onderneming, in vergelijking met de omzet.

4. Staat deze impact in verhouding tot het beoogde doel? [J/N] > Leg uit

Ja. De bescherming van de consument en de verplichtingen die door de richtlijn worden opgelegd, worden afgewogen tegen de beperkingen die aan ondernemingen worden opgelegd.

5. Welke maatregelen worden genomen om deze negatieve impact te verlichten / te compenseren?

--

Administratieve lasten .11.

Verlaging van de formaliteiten en administratieve verplichtingen die direct of indirect verbonden zijn met de uitvoering, de naleving en/of de instandhouding van een recht, een verbod of een verplichting.

↓ Indien burgers (zie thema 3) en/of ondernemingen (zie thema 10) betrokken zijn, beantwoord dan volgende vragen.

1. Identificeer, per betrokken doelgroep, de nodige formaliteiten en verplichtingen voor de toepassing van de regelgeving. Indien er geen enkele formaliteiten of verplichtingen zijn, leg uit waarom.

a. **CONSUMENTEN** - Consumenten kunnen hun herroepingsrecht uitoefenen via een ondubbelzinnige verklaring of via een herroepingsformulier dat hen door de onderneming ter beschikking wordt gesteld.

b. **CONSUMENTEN** - Naast de huidige herroepingswijzen zullen consumenten hun herroepingsrecht kunnen uitoefenen via de herroepingsfunctie, wat een vereenvoudigde oplossing is.

↓ Indien er formaliteiten en/of verplichtingen zijn in de huidige* regelgeving, beantwoord dan vragen 2a tot 4a.

↓ Indien er formaliteiten en/of verplichtingen zijn in het ontwerp van regelgeving**, beantwoord dan vragen 2b tot 4b.

2. Welke documenten en informatie moet elke betrokken doelgroep verschaffen?

a. **CONSUMENT** - Consumenten moeten het specifieke herroepingsformulier invullen of een ondubbelzinnige verklaring schrijven.

b. **CONSUMENT** - Consumenten kunnen, via de herroepingsfunctie die beschikbaar is op de website, zich beperken tot het verstrekken van hun naam en contractnummer, evenals de elektronische middelen waarmee ze een bevestiging van de herroeping willen ontvangen.

3. Hoe worden deze documenten en informatie, per betrokken doelgroep, ingezameld?
- a. [Consumenten kunnen gebruik maken van een elektronische of papieren versie van het herroepingsformulier of de verklaring.](#) b. [Met de herroepingsfunctie kunnen de gegevens online worden verzameld.](#)
4. Welke is de periodiciteit van de formaliteiten en verplichtingen, per betrokken doelgroep?
- a. [Eenmalige herroeping](#) b. [Eenmalige herroeping](#)
5. Welke maatregelen worden genomen om de eventuele negatieve impact te verlichten / te compenseren?
- /

Energie .12.

Energie mix (koolstofarm, hernieuwbaar, fossiel), gebruik van biomassa (hout, biobrandstoffen), energie-efficiëntie, energieverbruik van de industrie, de dienstensector, de transportsector en de huishoudens, bevoorradingszekerheid, toegang tot energiediensten en -goederen.

Positieve impact Negatieve impact Leg uit. Geen impact

--

Mobiliteit .13.

Transportvolume (aantal afgelegde kilometers en aantal voertuigen), aanbod van gemeenschappelijk personenvervoer, aanbod van wegen, sporen en zee- en binnenvaart voor goederenvervoer, verdeling van de vervoerswijzen (modal shift), veiligheid, verkeersdichtheid.

Positieve impact Negatieve impact Leg uit. Geen impact

--

Voeding .14.

Toegang tot veilige voeding (kwaliteitscontrole), gezonde en voedzame voeding, verspilling, eerlijke handel.

Positieve impact Negatieve impact Leg uit. Geen impact

--

Klimaatverandering .15.

Uitstoot van broeikasgassen, aanpassingsvermogen aan de gevolgen van de klimaatverandering, veerkracht, energie overgang, hernieuwbare energiebronnen, rationeel energiegebruik, energie-efficiëntie, energieprestaties van gebouwen, winnen van koolstof.

Positieve impact Negatieve impact Leg uit. Geen impact

--

Natuurlijke hulpbronnen .16.

Efficiënt beheer van de hulpbronnen, recyclage, hergebruik, waterkwaliteit en -consumptie (oppervlakte- en grondwater, zeeën en oceanen), bodemkwaliteit en -gebruik (verontreiniging, organisch stofgehalte, erosie, drooglegging, overstromingen, verdichting, fragmentatie), ontbossing.

Positieve impact Negatieve impact Leg uit. Geen impact

--

Buiten- en binnenlucht .17.

Luchtkwaliteit (met inbegrip van de binnenlucht), uitstoot van verontreinigende stoffen (chemische of biologische agentia: methaan, koolwaterstoffen, oplosmiddelen, SOX, NOX, NH3), fijn stof.

Positieve impact Negatieve impact Leg uit. Geen impact

--

Biodiversiteit .18.

Graad van biodiversiteit, stand van de ecosystemen (herstelling, behoud, valorisatie, beschermde zones), verandering en fragmentatie van de habitatten, biotechnologieën, uitvindingsoctrroien in het domein van de biologie, gebruik van genetische hulpbronnen, diensten die de ecosystemen leveren (water- en luchtzuivering, enz.), gedomesticeerde of gecultiveerde soorten, invasieve uitheemse soorten, bedreigde soorten.

Positieve impact Negatieve impact Leg uit. Geen impact

--

Hinder .19.

Geluids-, geur- of visuele hinder, trillingen, ioniserende, niet-ioniserende en elektromagnetische stralingen, lichtoverlast.

Positieve impact Negatieve impact Leg uit. Geen impact

--

Overheid .20.

Democratische werking van de organen voor overleg en beraadslaging, dienstverlening aan gebruikers, klachten, beroep, protestbewegingen, wijze van uitvoering, overheidsinvesteringen.

Positieve impact Negatieve impact Leg uit. Geen impact

--

Beleidscoherentie ten gunste van ontwikkeling .21.

Inachtneming van de onbedoelde neveneffecten van de Belgische beleidsmaatregelen op de belangen van de ontwikkelingslanden.

1. Identificeer de eventuele rechtstreekse of onrechtstreekse impact van het ontwerp op de ontwikkelingslanden op het vlak van:

<input type="checkbox"/> voedselveiligheid	<input type="checkbox"/> inkomens en mobilisering van lokale middelen (taxatie)
<input type="checkbox"/> gezondheid en toegang tot geneesmiddelen	<input type="checkbox"/> mobiliteit van personen
<input type="checkbox"/> waardig werk	<input type="checkbox"/> leefmilieu en klimaatverandering (mechanismen voor schone ontwikkeling)
<input type="checkbox"/> lokale en internationale handel	<input type="checkbox"/> vrede en veiligheid

Indien er geen enkelen ontwikkelingsland betrokken is, leg uit waarom.
[De ontwikkelingslanden ondervinden geen impact door dit wetsontwerp.](#)

Indien er een positieve en/of negatieve impact is, beantwoord dan vraag 2.

2. Verduidelijk de impact per regionale groepen of economische categorieën (eventueel landen oplijsten). Zie bijlage

--

Indien er een negatieve impact is, beantwoord dan vraag 3.

3. Welke maatregelen worden genomen om de negatieve impact te verlichten / te compenseren?

--

Analyse d'impact de la réglementation

RiA-AiR

- :: Remplissez de préférence le formulaire en ligne ria-air.fed.be
- :: Contactez le Helpdesk si nécessaire ria-air@premier.fed.be
- :: Consultez le manuel, les FAQ, etc. www.simplification.be

Fiche signalétique

Auteur .a.

Membre du Gouvernement compétent	M. David CLARINVAL – Ministre de l’Economie, M. Rob BEENDERS – Ministre de la protection des Consommateurs et Mme Eléonore SIMONET – Ministre des Classes Moyennes, des Indépendants et des PME
Contact cellule stratégique (nom, email, tél.)	
Administration compétente	SPF Economie, P.M.E., Classes Moyennes et Energie, Direction générale Réglementation économique
Contact administration (nom, email, tél.)	Paul CAMBIE – paul.cambie@economie.fgov.be – 02/277 84 63 Julie ALARDIN – julie.alardin@economie.fgov.be – 02/277 84 21

Projet .b.

Titre du projet de réglementation	Avant-projet de loi transposant la Directive (UE) 2023/2673 du Parlement européen et du Conseil du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE et modifiant le Code de droit économique	
Description succincte du projet de réglementation en mentionnant l'origine réglementaire (traités, directive, accord de coopération, actualité, ...), les objectifs poursuivis et la mise en œuvre.	Le projet vise à transposer la directive 2023/2673/UE du Parlement européen et du Conseil du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE.	
Analyses d'impact déjà réalisées	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	Si oui, veuillez joindre une copie ou indiquer la référence du document : __

Consultations sur le projet de réglementation .c.

Consultations obligatoires, facultatives ou informelles :	Conseil central de l’Economie (avis 2025-0620 du 17/03/2025) + Conseil supérieur des Indépendants et PME (avis du 22/04/2025) + Inspecteur des finances (avis du 15/07/2025)
---	--

Sources utilisées pour effectuer l’analyse d’impact .d.

Statistiques, documents de référence, organisations et personnes de référence :	/
---	---

Date de finalisation de l'analyse d'impact .e.

07/2025

Quel est l'impact du projet de réglementation sur ces 21 thèmes ?



Un projet de réglementation aura généralement des impacts sur un nombre limité de thèmes. Une liste non-exhaustive de mots-clés est présentée pour faciliter l'appréciation de chaque thème. S'il y a des **impacts positifs et / ou négatifs**, **expliquez-les** (sur base des mots-clés si nécessaire) et **indiquez** les mesures prises pour alléger / compenser les éventuels impacts négatifs. Pour les thèmes **3, 10, 11** et **21**, des questions plus approfondies sont posées. Consultez le [manuel](#) ou contactez le helpdesk ria-air@premier.fed.be pour toute question.

Lutte contre la pauvreté .1.

Revenu minimum conforme à la dignité humaine, accès à des services de qualité, surendettement, risque de pauvreté ou d'exclusion sociale (y compris chez les mineurs), illettrisme, fracture numérique.

Impact positif Impact négatif Expliquez.

Pas d'impact

Égalité des chances et cohésion sociale .2.

Non-discrimination, égalité de traitement, accès aux biens et services, accès à l'information, à l'éducation et à la formation, écart de revenu, effectivité des droits civils, politiques et sociaux (en particulier pour les populations fragilisées, les enfants, les personnes âgées, les personnes handicapées et les minorités).

Impact positif Impact négatif Expliquez.

Pas d'impact

Égalité entre les femmes et les hommes .3.

Accès des femmes et des hommes aux ressources : revenus, travail, responsabilités, santé/soins/bien-être, sécurité, éducation/savoir/formation, mobilité, temps, loisirs, etc.

Exercice des droits fondamentaux par les femmes et les hommes : droits civils, sociaux et politiques.

1. Quelles personnes sont directement et indirectement concernées par le projet et quelle est la composition sexuée de ce(s) groupe(s) de personnes ?

Si aucune personne n'est concernée, expliquez pourquoi.

[Tous les consommateurs sont concernés, sans distinction de leur genre.](#)

Si des personnes sont concernées, répondez à la question 2.

2. Identifiez les éventuelles différences entre la situation respective des femmes et des hommes dans la matière relative au projet de réglementation.

[Il n'y a pas de différence entre la situation des femmes et celle des hommes.](#)

S'il existe des différences, répondez aux questions 3 et 4.

3. Certaines de ces différences limitent-elles l'accès aux ressources ou l'exercice des droits fondamentaux des femmes ou des hommes (différences problématiques) ? [O/N] > expliquez

/

4. Compte tenu des réponses aux questions précédentes, identifiez les impacts positifs et négatifs du projet sur l'égalité des femmes et les hommes ?

/

S'il y a des impacts négatifs, répondez à la question 5.

5. Quelles mesures sont prises pour alléger / compenser les impacts négatifs ?

/

Santé .4.

Accès aux soins de santé de qualité, efficacité de l'offre de soins, espérance de vie en bonne santé, traitements des maladies chroniques (maladies cardiovasculaires, cancers, diabète et maladies respiratoires chroniques), déterminants de la santé (niveau socio-économique, alimentation, pollution), qualité de la vie.

Impact positif Impact négatif Expliquez.

Pas d'impact

--

Emploi .5.

Accès au marché de l'emploi, emplois de qualité, chômage, travail au noir, conditions de travail et de licenciement, carrière, temps de travail, bien-être au travail, accidents de travail, maladies professionnelles, équilibre vie privée - vie professionnelle, rémunération convenable, possibilités de formation professionnelle, relations collectives de travail.

Impact positif Impact négatif Expliquez.

Pas d'impact

--

Modes de consommation et production .6.

Stabilité/prévisibilité des prix, information et protection du consommateur, utilisation efficace des ressources, évaluation et intégration des externalités (environnementales et sociales) tout au long du cycle de vie des produits et services, modes de gestion des organisations.

Impact positif Impact négatif Expliquez.

Pas d'impact

Les améliorations apportées devraient inciter les opérateurs à mieux respecter les droits des consommateurs. Si l'entreprise utilise des outils en ligne dans le cas des services financiers, le consommateur a le droit de demander et d'obtenir une intervention humaine Grâce à la fonction de rétractation qui s'applique à tous les contrats à distance, les consommateurs devraient pouvoir exercer leur droit de manière plus facile.

Développement économique .7.

Création d'entreprises, production de biens et de services, productivité du travail et des ressources/matières premières, facteurs de compétitivité, accès au marché et à la profession, transparence du marché, accès aux marchés publics, relations commerciales et financières internationales, balance des importations/exportations, économie souterraine, sécurité d'approvisionnement des ressources énergétiques, minérales et organiques.

Impact positif Impact négatif Expliquez.

Pas d'impact

Les améliorations apportées devraient influencer les opérateurs à mieux respecter les droits des consommateurs.

Investissements .8.

Investissements en capital physique (machines, véhicules, infrastructures), technologique, intellectuel (logiciel, recherche et développement) et humain, niveau d'investissement net en pourcentage du PIB.

Impact positif Impact négatif Expliquez.

Pas d'impact

--

Recherche et développement .9.

Opportunités de recherche et développement, innovation par l'introduction et la diffusion de nouveaux modes de production, de nouvelles pratiques d'entreprises ou de nouveaux produits et services, dépenses de recherche et de développement.

Impact positif Impact négatif Expliquez.

Pas d'impact

--

PME .10.

Impact sur le développement des PME.

1. Quelles entreprises sont directement et indirectement concernées par le projet ?

Détaillez le(s) secteur(s), le nombre d'entreprises, le % de PME (< 50 travailleurs) dont le % de micro-entreprise (< 10 travailleurs).

Si aucune entreprise n'est concernée, expliquez pourquoi.

D'une part, les entreprises du secteur bancaire et financier (pour ce qui concerne les dispositions relatives aux services financiers) et toutes les entreprises, en ce compris les PME, concluant des contrats à distance (pour les dispositions relatives aux contrats à distance en général).

↓ Si des PME sont concernées, répondez à la question 2.

2. Identifiez les impacts positifs et négatifs du projet sur les PME.

N.B. les impacts sur les charges administratives doivent être détaillés au thème 11

Impact positif : la mise en place d'une fonction de rétractation sur le site internet même des entreprises devrait permettre aux entreprises d'être averties de manière rapide et non équivoque de la volonté du consommateur de faire usage de son droit de rétractation. L'entreprise ainsi avertie pourra peut-être éviter des frais inutiles.

Impact négatif : nécessité d'intégrer, sur leur site internet, une fonction de rétractation impliquant un coût.

↓ S'il y a un impact négatif, répondez aux questions 3 à 5.

3. Ces impacts sont-ils proportionnellement plus lourds sur les PME que sur les grandes entreprises ? [O/N] > expliquez

Oui. La mise en place de la fonction de rétractation sur le site internet pourrait se révéler proportionnellement plus coûteuse pour une PME que pour une grande entreprise, en comparaison à son chiffre d'affaire.

4. Ces impacts sont-ils proportionnels à l'objectif poursuivi ? [O/N] > expliquez

Oui. La protection des consommateurs et les obligations imposées par la directive sont en équilibre avec les contraintes imposées aux entreprises.

5. Quelles mesures sont prises pour alléger / compenser les impacts négatifs ?

--

Charges administratives .11.

Réduction des formalités et des obligations administratives liées directement ou indirectement à l'exécution, au respect et/ou au maintien d'un droit, d'une interdiction ou d'une obligation.

↓ Si des citoyens (cf. thème 3) et/ou des entreprises (cf. thème 10) sont concernés, répondez aux questions suivantes.

1. Identifiez, par groupe concerné, les formalités et les obligations nécessaires à l'application de la réglementation.

S'il n'y a aucune formalité ou obligation, expliquez pourquoi.

a. Les consommateurs peuvent exercer leur droit de rétractation via une déclaration dénuée d'ambiguïté ou via un formulaire de rétractation mis à leur disposition par l'entreprise.

b. En plus des modes de rétractation actuels, les consommateurs pourront exercer leur droit de rétractation via la fonction de rétractation qui est une solution simplifiée.

↓ S'il y a des formalités et des obligations dans la réglementation actuelle*, répondez aux questions 2a à 4a.

↓ S'il y a des formalités et des obligations dans la réglementation en projet**, répondez aux questions 2b à 4b.

2. Quels documents et informations chaque groupe concerné doit-il fournir ?

a. Les consommateurs doivent compléter le formulaire de rétractation spécifique ou rédiger une déclaration dénuée d'ambiguïté.

b. Les consommateurs pourront, via la fonction de rétractation disponible sur le site internet, se limiter à communiquer leurs nom et numéro de contrat ainsi que le moyen électronique par lequel ils souhaitent recevoir la confirmation de la rétractation.

3. Comment s'effectue la récolte des informations et des documents, par groupe concerné ?
- a. Les consommateurs peuvent utiliser une version électronique ou papier du formulaire ou de la déclaration de rétractation.
- b. La fonction de rétractation permet la récolte d'information en ligne.
4. Quelles est la périodicité des formalités et des obligations, par groupe concerné ?
- a. Rétractation unique
- b. Rétractation unique
5. Quelles mesures sont prises pour alléger / compenser les éventuels impacts négatifs ?
- /

Énergie .12.

Mix énergétique (bas carbone, renouvelable, fossile), utilisation de la biomasse (bois, biocarburants), efficacité énergétique, consommation d'énergie de l'industrie, des services, des transports et des ménages, sécurité d'approvisionnement, accès aux biens et services énergétiques.

Impact positif Impact négatif Expliquez. Pas d'impact

--

Mobilité .13.

Volume de transport (nombre de kilomètres parcourus et nombre de véhicules), offre de transports collectifs, offre routière, ferroviaire, maritime et fluviale pour les transports de marchandises, répartitions des modes de transport (modal shift), sécurité, densité du trafic.

Impact positif Impact négatif Expliquez. Pas d'impact

--

Alimentation .14.

Accès à une alimentation sûre (contrôle de qualité), alimentation saine et à haute valeur nutritionnelle, gaspillages, commerce équitable.

Impact positif Impact négatif Expliquez. Pas d'impact

--

Changements climatiques .15.

Émissions de gaz à effet de serre, capacité d'adaptation aux effets des changements climatiques, résilience, transition énergétique, sources d'énergies renouvelables, utilisation rationnelle de l'énergie, efficacité énergétique, performance énergétique des bâtiments, piégeage du carbone.

Impact positif Impact négatif Expliquez. Pas d'impact

--

Ressources naturelles .16.

Gestion efficiente des ressources, recyclage, réutilisation, qualité et consommation de l'eau (eaux de surface et souterraines, mers et océans), qualité et utilisation du sol (pollution, teneur en matières organiques, érosion, assèchement, inondations, densification, fragmentation), déforestation.

Impact positif Impact négatif Expliquez. Pas d'impact

--

Air intérieur et extérieur .17.

Qualité de l'air (y compris l'air intérieur), émissions de polluants (agents chimiques ou biologiques : méthane, hydrocarbures, solvants, SOx, NOx, NH3), particules fines.

Impact positif
 Impact négatif
 Expliquez.
 Pas d'impact

--

Biodiversité .18.

Niveaux de la diversité biologique, état des écosystèmes (restauration, conservation, valorisation, zones protégées), altération et fragmentation des habitats, biotechnologies, brevets d'invention sur la matière biologique, utilisation des ressources génétiques, services rendus par les écosystèmes (purification de l'eau et de l'air, ...), espèces domestiquées ou cultivées, espèces exotiques envahissantes, espèces menacées.

Impact positif
 Impact négatif
 Expliquez.
 Pas d'impact

--

Nuisances .19.

Nuisances sonores, visuelles ou olfactives, vibrations, rayonnements ionisants, non ionisants et électromagnétiques, nuisances lumineuses.

Impact positif
 Impact négatif
 Expliquez.
 Pas d'impact

--

Autorités publiques .20.

Fonctionnement démocratique des organes de concertation et consultation, services publics aux usagers, plaintes, recours, contestations, mesures d'exécution, investissements publics.

Impact positif
 Impact négatif
 Expliquez.
 Pas d'impact

--

Cohérence des politiques en faveur du développement .21.

Prise en considération des impacts involontaires des mesures politiques belges sur les intérêts des pays en développement.

1. Identifiez les éventuels impacts directs et indirects du projet sur les pays en développement dans les domaines suivants :

<input type="radio"/> sécurité alimentaire	<input type="radio"/> revenus et mobilisations de ressources domestiques (taxation)
<input type="radio"/> santé et accès aux médicaments	<input type="radio"/> mobilité des personnes
<input type="radio"/> travail décent	<input type="radio"/> environnement et changements climatiques (mécanismes de développement propre)
<input type="radio"/> commerce local et international	<input type="radio"/> paix et sécurité

Expliquez si aucun pays en développement n'est concerné.

[Les pays en voie de développement ne sont pas impactés par le présent projet de loi.](#)

S'il y a des impacts positifs et/ou négatifs, répondez à la question 2.

2. Précisez les impacts par groupement régional ou économique (lister éventuellement les pays). Cf. manuel

--

S'il y a des impacts négatifs, répondez à la question 3.

3. Quelles mesures sont prises pour les alléger / compenser les impacts négatifs ?

--

**ADVIES VAN DE RAAD VAN STATE
NR. 78.258/1 VAN 26 JANUARI 2026**

Op 25 september 2025 is de Raad van State, afdeling Wetgeving, door de minister van Consumentenbescherming verzocht binnen een termijn van dertig dagen een advies te verstrekken over een voorontwerp van wet 'tot omzetting van Richtlijn (EU) 2023/2673 van het Europees Parlement en de Raad van 22 november 2023 tot wijziging van Richtlijn 2011/83/EU wat betreft op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten, en tot intrekking van Richtlijn 2002/65/EG en tot wijziging van het Wetboek van economisch recht'.

Het voorontwerp is door de eerste kamer onderzocht op 21 oktober 2025. De kamer was samengesteld uit Pierre LEFRANC, kamervoorzitter, Brecht STEEN en Tim CORTHAUT, staatsraden, Michel TISON, assessor, en Wim GEURTS en Eline YOSHIMI, griffiers.

Het verslag is uitgebracht door Tina COEN, adjunct-auditeur.

De overeenstemming tussen de Franse en de Nederlandse tekst van het advies is nagezien onder toezicht van Brecht STEEN, staatsraad.

Het advies, waarvan de tekst hierna volgt, is gegeven op 26 januari 2026.

*

1. Met toepassing van artikel 84, § 3, eerste lid, van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973, heeft de afdeling Wetgeving zich toegespitst op het onderzoek van de bevoegdheid van de steller van de handeling, van de rechtsgrond¹, alsmede van de vraag of aan de te vervullen vormvereisten is voldaan.

*

STREKKING VAN HET VOORONTWERP

2.1. Het om advies voorgelegde voorontwerp strekt hoofdzakelijk² tot wijziging van boek VI van het Wetboek van Economisch Recht (hierna: WER) teneinde richtlijn (EU) 2023/2673 van het Europees Parlement en de Raad van 22 november 2023 'tot wijziging van Richtlijn 2011/83/EU wat betreft op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten, en tot intrekking van Richtlijn 2002/65/EG' om te zetten.

Richtlijn (EU) 2023/2673 heeft tot doel de consument bij het op afstand sluiten van overeenkomsten inzake financiële

¹ Aangezien het om een voorontwerp van wet gaat, wordt onder "rechtsgrond" de overeenstemming met de hogere rechtsnormen verstaan.

² De artikelen 2 en 22 van het voorontwerp brengen evenwel wijzigingen aan in boek I, titel 2 en boek XV van het WER teneinde respectievelijk een definitie in te voeren met het oog op de toepassing van de nieuwe bepalingen van boek VI en de strafrechtelijk gesanctioneerde inbreuken af te stemmen op de in boek VI doorgevoerde wijzigingen.

**AVIS DU CONSEIL D'ÉTAT
N° 78.258/1 DU 26 JANVIER 2026**

Le 25 septembre 2025, le Conseil d'État, section de législation, a été invité par le ministre de la Protection des consommateurs, à communiquer un avis dans un délai de trente jours, sur un avant-projet de loi 'transposant la directive (UE) 2023/2673 du Parlement européen et du Conseil du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE et modifiant le Code de droit économique'.

L'avant-projet a été examiné par la première chambre le 21 octobre 2025. La chambre était composée de Pierre LEFRANC, président de chambre, Brecht STEEN et Tim CORTHAUT, conseillers d'État, Michel TISON, assesseur, et Wim GEURTS et Eline YOSHIMI, greffiers.

Le rapport a été présenté par Tina COEN, auditeur adjoint.

La concordance entre la version française et la version néerlandaise de l'avis a été vérifiée sous le contrôle de Brecht STEEN, conseiller d'État.

L'avis, dont le texte suit, a été donné le 26 janvier 2026.

*

1. En application de l'article 84, § 3, alinéa 1^{er}, des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973, la section de législation a fait porter son examen essentiellement sur la compétence de l'auteur de l'acte, le fondement juridique¹ et l'accomplissement des formalités prescrites.

*

PORTÉE DE L'AVANT-PROJET

2.1. L'avant-projet soumis pour avis a principalement pour objet² de modifier le livre VI du Code de droit économique (ci-après: CDE) en vue de la transposition de la directive (UE) 2023/2673 du Parlement européen et du Conseil du 22 novembre 2023 'modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE'.

La directive (UE) 2023/2673 vise à protéger le consommateur lors de la conclusion à distance de contrats portant

¹ S'agissant d'un avant-projet de loi, on entend par "fondement juridique" la conformité aux normes supérieures.

² Les articles 2 et 22 de l'avant-projet apportent toutefois des modifications au livre I^{er}, titre 2, et au livre XV du CDE afin, respectivement, d'introduire une définition en vue de l'application des nouvelles dispositions du livre VI et de mettre les infractions sanctionnées au pénal en conformité avec les modifications apportées au livre VI.

diensten te beschermen. Vooreerst integreert artikel 1, 1), 4) en 5), van richtlijn (EU) 2023/2676 de reeds bestaande beschermingsmaatregelen die gelden bij op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten, ingevoerd door richtlijn 2002/653/EG³ (nl. specifieke informatieverplichtingen, herroepingsrecht) in de richtlijn 2011/83/EU⁴ die de consumentenrechten in het algemeen regelt.

Voorts regelt artikel 1, 4), van richtlijn (EU) 2023/2673 de uitbreiding van voormelde bescherming door een uitbreiding van de minimale informatieverplichtingen (ingevoegd artikel 16*bis* van richtlijn 2011/83/EU), door het opleggen van een verplichting tot adequate toelichting in hoofde van de onderneming, door het opleggen van de verplichting te voorzien in de mogelijkheid van menselijke tussenkomst (ingevoegd artikel 16*quinquies* van richtlijn 2011/83/EU) en door het aanpakken van een aantal handelspraktijken ingeval de verkoop op afstand van de financiële dienst gebeurt via online interface (ingevoegd artikel 16*sexies* van richtlijn 2011/83/EU).

Daarnaast legt artikel 1, 3), van richtlijn (EU) 2023/2673 voor elke op afstand gesloten overeenkomst via online interface de verplichting op om in een herroepingsfunctie te voorzien (ingevoegd artikel 11*bis* van richtlijn 2011/83/EU).

2.2.1. Met het oog op de omzetting van voormelde richtlijn beogen de artikelen 3, 4, 5, 6, 8 en 9 van het voorontwerp in de eerste plaats de structuur van boek VI ("Marktpraktijken en consumentenbescherming"), titel 3 ("Overeenkomsten met consumenten"), hoofdstuk 2 ("Overeenkomsten op afstand") van het WER als volgt te herschikken.

Huidige indeling	Beoogde indeling
Afdeling 1. Overeenkomsten op afstand die geen betrekking hebben op financiële diensten	Afdeling 1. Algemene bepalingen
	Afdeling 2. Overeenkomsten op afstand die geen betrekking hebben op financiële diensten
Afdeling 2. Overeenkomsten op afstand met betrekking tot financiële diensten	Afdeling 3. Overeenkomsten op afstand met betrekking tot financiële diensten
Afdeling 3. Aan dit hoofdstuk gemene bepalingen	Afdeling 4. Aan dit hoofdstuk gemene bepalingen

Door deze herschikking worden een aantal bepalingen die voorheen enkel golden voor overeenkomsten op afstand die

³ Richtlijn 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 september 2002 'betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten en tot wijziging van de Richtlijnen 90/619/EEG, 97/7/EG en 98/27/EG van de Raad'.

⁴ 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'.

sur des services financiers. L'article 1^{er}, 1), 4) et 5), de la directive (UE) 2023/2673 intègre tout d'abord les mesures de protection existantes qui sont applicables aux contrats de services financiers conclus à distance, instaurées par la directive 2002/653/CE³ (notamment des obligations spécifiques en matière d'information, le droit de rétractation), dans la directive 2011/83/UE⁴, qui règle d'une manière générale les droits des consommateurs.

En outre, l'article 1^{er}, 4), de la directive (UE) 2023/2673 règle l'extension de la protection citée en élargissant les exigences minimales en matière d'information (article 16*bis*, inséré, de la directive 2011/83/UE), en imposant une obligation de fournir des explications adéquates dans le chef de l'entreprise, en imposant l'obligation de prévoir la possibilité d'une intervention humaine (article 16*quinquies*, inséré, de la directive 2011/83/UE) et en réglant un certain nombre de pratiques commerciales dans le cas d'une vente à distance de services financiers via une interface en ligne (article 16*sexies*, inséré, de la directive 2011/83/UE).

En outre, l'article 1^{er}, 3), de la directive (UE) 2023/2673 impose pour tout contrat conclu à distance via une interface en ligne l'obligation de prévoir une fonction de rétractation (article 11*bis*, inséré, de la directive 2011/83/UE).

2.2.1. En vue de la transposition de la directive précitée, les articles 3, 4, 5, 6, 8 et 9 de l'avant-projet visent en premier lieu à remanier comme suit la structure du livre VI ("Pratiques du marché et protection du consommateur"), titre 3 ("Des contrats avec les consommateurs"), chapitre 2 ("Contrats à distance") du CDE.

Division actuelle	Division visée
Section 1 ^{re} . Contrats à distance ne portant pas sur des services financiers	Section 1 ^{re} Dispositions générales
	Section 2. Contrats à distance ne portant pas sur des services financiers
Section 2. Contrats à distance portant sur des services financiers	Section 3. Contrats à distance portant sur des services financiers
Section 4. Dispositions communes au présent chapitre	Section 4. Dispositions communes au présent chapitre

Du fait de ce remaniement, un certain nombre de dispositions qui ne s'appliquaient auparavant qu'aux contrats à

³ Directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 septembre 2002 'concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs, et modifiant les directives 90/619/CEE du Conseil, 97/7/CE et 98/27/CE'.

⁴ Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 'relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil'.

geen betrekking hadden op financiële diensten, van toepassing op alle overeenkomsten op afstand.

2.2.2. Met betrekking tot *alle* overeenkomsten op afstand, legt artikel 19 (ontworpen artikel VI.61/1, § 1, van het WER) voor elke overeenkomst die tot stand komt via online interface de onderneming de verplichting op om te voorzien in een herroepingsfunctie. Die herroepingsfunctie moet de consument in staat stellen een onlineherroepingsverklaring te verzenden waarvan de inhoud en gevolgen nader worden omschreven (artikel 19 – ontworpen artikel VI.61/1, §§ 2 tot 5 van het WER). Artikel 7 (te wijzigen artikel VI.45, § 1, van het WER) vereist dat in de precontractuele fase de nodige informatie wordt verstrekt over deze herroepingsfunctie.

2.2.3. Wat betreft de overeenkomsten op afstand *met betrekking tot financiële diensten* regelt het voorontwerp onder meer het volgende:

— welke bepalingen gelden wanneer sprake is van opeenvolgende verrichtingen of een reeks afzonderlijke verrichtingen van dezelfde aard en in de tijd gespreid met betrekking tot dezelfde contractspartijen (artikel 10 – ontworpen artikel VI.54 van het WER);

— de uitbreiding van de minimale informatieverplichtingen voor de onderneming (artikel 11 – ontworpen artikel VI.55 van het WER), de vorm waarin die informatie aan de consument moet worden verstrekt (artikel 13 – ontworpen artikel VI.57 van het WER) en de bijzondere regels die gelden wanneer wordt gecommuniceerd via spraaktechnologie (artikel 12 – ontworpen artikel VI.56 van het WER);

— de draagwijdte van het herroepingsrecht en de gevolgen wanneer gebruik wordt gemaakt van het herroepingsrecht (artikelen 14 en 15 – ontworpen artikelen VI.58 en VI.59 van het WER);

— de draagwijdte van de verplichting tot adequate toelichting in hoofde van de onderneming en de draagwijdte van het recht van de consument op menselijke tussenkomst wanneer gebruik gemaakt wordt van online-instrumenten (artikel 16 – ontworpen artikel VI.60 van het WER).

2.2.4. De aan te nemen wet zal in werking treden op de eerste dag van de derde maand na die waarin ze is bekendgemaakt in het *Belgisch Staatsblad* (artikel 23).

VOORAFGAANDE VORMVEREISTEN

3. Advies 101/2025 van 13 oktober 2025 van de Gegevensbeschermingsautoriteit heeft uitsluitend betrekking op artikel 19 van het voorontwerp.⁵

Het voorontwerp bevat evenwel nog andere bepalingen waarin de verwerking van persoonsgegevens wordt geregeld. Zo is de ondernemer blijkens het ontworpen artikel VI.55,

⁵ Uit het door de gemachtigde bezorgde aanmeldingsformulier waarmee het advies van de GBA werd gevraagd, bleek overigens ook al dat de regering specifiek advies vroeg over artikel 19 van het voorontwerp.

distance ne portant pas sur des services financiers deviennent applicables à tous les contrats à distance.

2.2.2. En ce qui concerne *tous* les contrats à distance, l'article 19 (article VI.61/1, § 1^{er}, en projet, du CDE) impose à l'entreprise l'obligation de prévoir une fonction de rétractation pour tout contrat conclu au moyen d'une interface en ligne. Cette fonction de rétractation doit permettre au consommateur d'envoyer une déclaration de rétractation en ligne dont le contenu et les conséquences sont précisés (article 19 – article VI.61/1, §§ 2 à 5, en projet, du CDE). L'article 7 (article VI.45, § 1^{er}, à modifier, du CDE) impose que les informations nécessaires concernant cette fonction de rétractation soient fournies pendant la phase précontractuelle.

2.2.3. En ce qui concerne les contrats à distance *portant sur des services financiers*, l'avant-projet règle notamment ce qui suit:

— les dispositions applicables en cas d'opérations successives, ou d'une série d'opérations distinctes, de même nature, échelonnées dans le temps, concernant les mêmes parties au contrat (article 10 – article VI.54, en projet, du CDE);

— l'élargissement des exigences minimales d'information pour l'entreprise (article 11 – article VI.55, en projet, du CDE), la forme sous laquelle ces informations sont fournies au consommateur (article 13 – article VI.57, en projet, du CDE) et les règles particulières applicables en cas de communication par technologie vocale (article 12 – article VI.56, en projet, du CDE);

— la portée du droit de rétractation et les conséquences de l'utilisation du droit de rétractation (articles 14 et 15 – articles VI.58 et VI. 59, en projet, du CDE);

— la portée de l'obligation d'explications adéquates dans le chef de l'entreprise et la portée du droit du consommateur à l'intervention humaine lors de l'utilisation d'outils en ligne (article 16 – article VI.60, en projet, du CDE).

2.2.4. La loi à adopter entrera en vigueur le premier jour du troisième mois qui suit celui de sa publication au *Moniteur belge* (article 23).

FORMALITÉS PRÉALABLES

3. L'avis 101/2025 de l'Autorité de protection des données du 13 octobre 2025 porte exclusivement sur l'article 19 de l'avant-projet⁵.

L'avant-projet contient toutefois d'autres dispositions qui régulent le traitement des données à caractère personnel. Selon l'article VI.55, § 1^{er}, a) et b), en projet, du CDE (article 11 de

⁵ Il est au demeurant ressorti également du formulaire de demande d'avis à l'APD, fourni par le délégué, que le gouvernement avait déjà demandé un avis spécifiquement sur l'article 19 de l'avant-projet.

§ 1, a) en b), van het WER (artikel 11 van het voorontwerp) verplicht om, in voorkomend geval, ook de contactgegevens van de onderneming namens wie de onderneming optreedt, te vermelden. In zoverre de onderneming wordt gevoerd in de vorm van een eenmanszaak of aan de hand van die bedrijfsgegevens de identiteit van een natuurlijke persoon kan worden achterhaald, betreft het evenzeer een verwerking van persoonsgegevens in de zin van de algemene verordening gegevensbescherming. Hetzelfde geldt voor het bij artikel 13 ontworpen artikel VI.57, § 1, dat de onderneming oplegt om die informatie te verstrekken op een duurzame gegevensdrager.

Uit wat voorafgaat volgt dat ook over deze bepalingen het advies van de GBA vereist is. Indien de aan de Raad van State voorgelegde tekst naar aanleiding van het advies van de GBA nog wijzigingen zou ondergaan, moeten de gewijzigde of toegevoegde bepalingen die niet louter vormelijk zijn en evenmin het resultaat zijn van het gevolg dat aan dit advies gegeven wordt, op hun beurt om advies aan de afdeling Wetgeving worden voorgelegd overeenkomstig artikel 3, § 1, eerste lid, van de gecoördineerde wetten 'op de Raad van State'.

ONDERZOEK VAN DE TEKST

ALGEMENE OPMERKINGEN

"Vangnetfunctie" van de ontworpen regeling

4.1. In de memorie van toelichting wordt uitgebreid ingegaan op de "vangnetfunctie" van richtlijn (EU) 2023/2673. Dienaangaande wordt het volgende opgemerkt:

"Zowel vanuit Europees opzicht als in nationaal opzicht is er veel specifieke wetgeving ('productreglementering') die verschillende financiële diensten reguleert. Deze richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand doet hier geenszins afbreuk aan. De meerwaarde van de richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand ligt integendeel vooral in haar 'vangnetfunctie'. Dit wordt uitdrukkelijk in de richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand vastgelegd, en geldt zowel voor:

— de precontractuele informatie (zie artikel 1, 4), invoeging van artikel 16*bis*, lid 9 - specifieke nationale wetgeving – en lid 10 – Europese wetgeving, richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand);

— het herroepingsrecht (artikel 1, 4), invoeging van artikel 16*ter*, lid 6);

— als voor de adéquate inlichtingen (artikel 1, 4), invoeging van artikel 16*quinquies*, lid 5).

Telkens wordt in die bepalingen uitdrukkelijk gesteld dat specifieke wetgeving omtrent die punten voorrang geniet.

Dit betekent *in concreto* dat, voor de precontractuele informatie, zoals is verduidelijkt in artikel 16*bis*, lid 10, van de richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand, indien een specifieke wet (veelal een handeling van de Europese Unie, maar ook een nationale wet), betreffende financiële diensten

l'avant-projet), l'entrepreneur est ainsi obligé, le cas échéant, de mentionner également les coordonnées de l'entreprise pour le compte de laquelle l'entreprise agit. Dans la mesure où l'entreprise est organisée sous la forme d'une entreprise individuelle ou si l'identité d'une personne physique peut être établie à partir de ces données d'entreprise, il s'agit également d'un traitement de données à caractère personnel au sens du règlement général sur la protection des données. Il en va de même de l'article VI.57, § 1^{er}, en projet à l'article 13, qui impose à l'entreprise de fournir ces informations sur un support durable.

Il résulte de ce qui précède que l'avis de l'APD est requis également en ce qui concerne ces dispositions. Si l'avis de l'APD devait encore donner lieu à des modifications du texte soumis au Conseil d'État, les dispositions modifiées ou ajoutées qui ne seraient pas de pure forme ou qui ne résulteraient pas également des suites réservées au présent avis devraient être à nouveau soumises à la section de législation conformément à l'article 3, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, des lois coordonnées 'sur le Conseil d'État'.

EXAMEN DU TEXTE

OBSERVATIONS GÉNÉRALES

"Fonction de filet de sécurité" des dispositions en projet

4.1. L'exposé des motifs examine en détail la "fonction de filet de sécurité" de la directive (UE) 2023/2673. Il observe ce qui suit à cet égard:

"Tant d'un point de vue européen que national, il existe de nombreuses législations spécifiques ('réglementation sur les produits') qui régissent divers services financiers. La directive 2023/2673 services financiers à distance ne change rien en la matière. Au contraire, la valeur ajoutée de la directive 2023/2673 services financiers à distance réside principalement dans son rôle de 'filet de sécurité'. Cela est précisé de manière explicite dans la directive 2023/2673 services financiers à distance et vaut à la fois pour:

— l'information précontractuelle (voir article 1, 4), insérant l'article 16*bis*, § 9 - législation spécifique nationale - et § 10 - législation européenne, directive 2023/2673 services financiers à distance);

— le droit de rétractation (article 1, 4), insérant l'article 16*ter*, § 6);

— ainsi que pour les explications adéquates (article 1, 4), insérant l'article 16*quinquies*, § 5).

Ces dispositions indiquent chaque fois expressément que la législation spécifique concernant ces points est prioritaire.

Concrètement, cela signifie que, comme cela a été spécifié pour les informations précontractuelles dans l'article 16*bis*, paragraphe 10, de la directive 2023/2673 services financiers à distance, lorsqu'une loi spécifique (dans beaucoup de cas un acte de l'Union européenne, mais également une loi

specifieke bepalingen bevat inzake precontractuele informatie, zijn *alleen de bepalingen van die specifieke wet, ongeacht de mate van detail van die bepalingen, van toepassing op die specifieke financiële dienst*, tenzij in die wet anders is bepaald.”

Het voorontwerp bevat geen enkele bepaling die aangeeft dat de ontworpen bepalingen eenzelfde vangnetfunctie hebben als de richtlijnbevestigingen. Uit de memorie van toelichting blijkt dat de stellers van het voorontwerp dergelijke bepalingen niet nodig achten. Er wordt immers het volgende opgemerkt:

“Dit is op zich al een toepassing van het beginsel van de ‘lex specialis’, zoals deze reeds naar voren komt in artikel VI.1, aan het begin van boek VI van het Wetboek van economisch recht, dat uitdrukkelijk stelt dat de bepalingen van boek VI gelden ‘onverminderd de bijzondere regels die hieromtrent zijn vastgesteld in bepaalde sectoren’. Het is dus niet nodig om telkens in deze bepalingen te herhalen dat de lex specialis, indien die er is, voorrang geniet.

Een belangrijke verduidelijking in de richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand, voor wat dit beginsel betreft, is wel *dat alleen de bepalingen van de lex specialis dan zullen gelden*. Er is dus met ander woorden geen cumulatieve toepassing tussen bijvoorbeeld informatieverplichtingen.”

Met die zienswijze kan evenwel niet worden ingestemd. Luidens artikel VI.1, eerste lid, van het WER “[beoogt] (...) boek [VI] voornamelijk de regeling van de marktpraktijken en de bescherming van de consument, *onverminderd de bijzondere regels die hieromtrent zijn vastgesteld in bepaalde sectoren*.” De term “onverminderd” betekent dat de bepaling in kwestie geen gevolgen heeft voor de gelding van een andere bepaling; beide bepalingen staan dus op hetzelfde niveau en ze kunnen tegelijk van toepassing zijn.⁶ Toegepast op de context van het voorliggende voorontwerp, houdt het woord “onverminderd” derhalve in dat de bepalingen van een specifieke wet met betrekking tot de verkoop op afstand van financiële diensten geen gevolgen heeft voor de gelding van de algemene bepalingen die zijn opgenomen in titel VI van het WER. Beide bepalingen staan op hetzelfde niveau en kunnen tegelijk van toepassing zijn. Het woord “onverminderd” wijst dus veeleer op een complementaire toepassing van de bepalingen en houdt minstens in dat de algemene regeling van titel VI suppletief van toepassing is wanneer de specifieke regeling geen afwijkende bepalingen bevat. De artikelen 16*bis*, lid 10 (precontractuele informatieverplichtingen), 16*ter*, lid 6 (herroepingsrecht) en 16*quinquies*, lid 5 (adequate toelichtingen) van richtlijn 2011/83/EU, bepalen evenwel dat “[i]ndien een andere handeling van de Unie betreffende specifieke financiële diensten bepalingen bevat inzake de informatie

nationale), contient des dispositions spécifiques sur les informations précontractuelles sur des services financiers, *seules les règles de ladite loi spécifique s’appliquent à ces services financiers spécifiques, quel que soit le niveau de détail de ces dispositions*, sauf disposition contraire de ladite loi”.

L’avant-projet ne contient aucune disposition indiquant que les dispositions en projet ont la même fonction de filet de sécurité que les dispositions de la directive. Il ressort de l’exposé des motifs que les auteurs de l’avant-projet ne jugent pas de telles dispositions nécessaires. Il est en effet observé ce qui suit:

“Ceci constitue en soi une application du principe de la ‘lex specialis’, comme elle apparaît déjà dans l’article VI.1^{er}, au début du livre VI du Code droit économique, qui énonce expressément que les dispositions du livre VI s’appliquent ‘sans préjudice des dispositions particulières y afférentes en vigueur dans certains secteurs’. Il n’apparaît donc pas nécessaire de répéter dans chaque disposition que la loi spéciale prime, s’il y en a une.

Une précision importante dans la directive 2023/2673 services financiers à distance, en ce qui concerne ce principe, est que *seules les dispositions de la loi spéciale seront d’application*. Il n’y a, en d’autres mots, pas d’application cumulative entre, par exemple, les obligations d’information”.

On ne peut cependant pas se rallier à ce point de vue. Selon l’article VI.1, alinéa 1^{er}, du CDE, “[l]e livre [VI] vise principalement la réglementation des pratiques du marché et la protection du consommateur, *sans préjudice des dispositions particulières y afférentes en vigueur dans certains secteurs*”. Les termes “sans préjudice” signifient que la disposition énoncée est sans incidence sur l’application d’une autre disposition; les deux dispositions sont donc sur le même plan et elles peuvent s’appliquer cumulativement⁶. Appliqués au contexte de l’avant-projet à l’examen, les termes “sans préjudice” impliquent par conséquent que les dispositions d’une loi spécifique concernant la vente à distance de services financiers sont sans incidence sur l’application des dispositions générales contenues dans le titre VI du CDE. Les deux dispositions sont sur le même plan et peuvent s’appliquer cumulativement. Les termes “sans préjudice” renvoient donc plutôt à une application complémentaire des dispositions et implique au moins que le régime général du titre VI s’applique à titre supplétif lorsque le régime spécifique ne contient pas de dispositions dérogatoires. Les articles 16*bis*, paragraphe 10 (obligations d’information précontractuelle), 16*ter*, paragraphe 6 (droit de rétractation), et 16*quinquies*, paragraphe 5 (explications adéquates), de la directive 2011/83/UE disposent toutefois que “[l]orsqu’un autre acte de l’Union régissant des services financiers spécifiques contient des règles relatives aux informations à fournir au

⁶ Zie *Beginselen van de wetgevingstechniek. Handleiding voor het opstellen van wetgevende en reglementaire teksten*, Raad van State, 2008, aanbeveling 3.2, a), (hierna: *Handleiding Wetgevingstechniek*) te raadplegen op de internetsite van de Raad van State (www.raadvst-consetat.be); H. COREMANS, M. VAN DAMME, e.a., *Beginselen van wetgevingstechniek en behoorlijke regelgeving*, Brugge, die Keure, 2016, p. 147, vn. 413; J. VAN NIEUWENHOVE, “Regeling van de verhouding tot gelijksoortige rechtsregels”, *TVW* 2015, (290) 291-292.

⁶ Voir *Principes de technique législative. Guide de rédaction des textes législatifs et réglementaires*, Conseil d’État, 2008, recommandation 3.2, a), (ci-après: *Guide de légistique*) à consulter sur le site Internet du Conseil d’État (www.raadvst-consetat.be); H. COREMANS, M. VAN DAMME, e.a., *Beginselen van wetgevingstechniek en behoorlijke regelgeving*, Brugge, die Keure, 2016, p. 147, nbp. 413; J. VAN NIEUWENHOVE, *Regeling van de verhouding tot gelijksoortige rechtsregels*, *TVW* 2015, pp. (290) 291-292.

die voorafgaand aan de sluiting van de overeenkomst aan de consument moet worden verstrekt, zijn alleen de bepalingen van die handeling van de Unie, ongeacht de mate van detail van die bepalingen, van toepassing op die specifieke financiële dienst, tenzij in die handeling van de Unie anders is bepaald.” Met andere woorden, uit de betrokken richtlijn-bepalingen vloeit net voort dat de specifieke regeling altijd voorrang heeft op de algemene regeling, ook al is die eerste minder gedetailleerd. De algemene en specifieke bepaling zijn dus niet complementair van toepassing.

Gelet hierop kan voor het bepalen van de precieze verhouding tussen de ontworpen (algemene) bepalingen en de daarvan afwijkende “nationale” bepalingen, niet worden teruggevallen op artikel VI.1 van het WER. Het voorontwerp moet dus worden aangevuld met een of meer bepalingen die de voorrangregeling die voortvloeit uit de artikelen 16*bis*, lid 10, 16*ter*, lid 6, en 16*quinquies*, lid 5, van richtlijn 2011/83/EU uitdrukkelijk opnemen in de ontworpen afdeling 3 van boek VI, titel 3, hoofdstuk 2, van het WER.

4.2. Nog in de memorie van toelichting wordt over de verhouding tussen de bepalingen van richtlijn (EU) 2023/2673 die met voorliggend voorontwerp worden omgezet en specifieke wetgeving het volgende opgemerkt:

“Dit betekent *in concreto* dat, voor de precontractuele informatie, zoals is verduidelijkt in artikel 16*bis*, lid 10, van de richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand, indien een specifieke wet (veelal een handeling van de Europese Unie, maar ook een nationale wet), betreffende financiële diensten specifieke bepalingen bevat inzake precontractuele informatie, zijn *alleen de bepalingen van die specifieke wet, ongeacht de mate van detail van die bepalingen, van toepassing op die specifieke financiële dienst*, tenzij in die wet anders is bepaald. Deze vangnetfunctie is eigen aan de richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand, en geldt niet alleen voor wetgeving die een omzetting vormt van een handeling van de Europese Unie, maar ook indien deze specifieke wet een zuiver nationale wetgeving is die niet een omzetting vormt van Europese regelgeving.” (eigen onderlijning)

De onderlijnde zinsnede wekt de indruk dat wetgeving van zuiver nationale oorsprong prevaleert op de bepalingen waarmee richtlijn (EU) 2023/2673 wordt omgezet. Gevraagd naar de draagwijdte van de onderlijnde zijn, preciseerde de gemachtigde het volgende:

“Les dispositions suivantes de la directive Droits des consommateurs:

Art. 16*bis*, § 10 (sur les informations précontractuelles);

Art. 16*ter*, § 6 (sur le droit de rétractation); et

Art. 16*quinquies*, § 5 (explications adéquates)

précisent que lorsque des législations européennes spécifiques aux services financiers prévoient des règles spécifiques en matière d'informations précontractuelles, droit de rétractation

consommateur avant la conclusion du contrat, seules les règles figurant dans ledit acte de l'Union s'appliquent à ces services financiers spécifiques, quel que soit le niveau de détail de ces règles, sauf disposition contraire dudit acte de l'Union”. En d'autres termes, il découle justement des dispositions de la directive concernées que les dispositions spécifiques priment toujours les dispositions générales, même si ces premières dispositions sont moins détaillées. Les dispositions générales et les dispositions spécifiques ne s'appliquent donc pas de manière complémentaire.

En conséquence, il n'est pas possible de se reporter à l'article VI.1 du CDE pour déterminer l'articulation exacte entre les dispositions (générales) en projet et les dispositions “nationales” qui y dérogent. L'avant-projet doit donc être complété par une ou plusieurs dispositions reproduisant explicitement la règle de priorité découlant des articles 16*bis*, paragraphe 10, 16*ter*, paragraphe 6, et 16*quinquies*, paragraphe 5, de la directive 2011/83/UE dans la section 3, en projet, du livre VI, titre 3, chapitre 2, du CDE.

4.2. Dans l'exposé des motifs, il est observé ce qui suit concernant la relation entre les dispositions de la directive (UE) 2023/2673 transposées par l'avant-projet à l'examen et la législation spécifique:

“Concrètement, cela signifie que, comme cela a été spécifié pour les informations précontractuelles dans l'article 16*bis*, paragraphe 10, de la directive 2023/2673 services financiers à distance, lorsqu'une loi spécifique (dans beaucoup de cas un acte de l'Union européenne, mais également une loi nationale), contient des dispositions spécifiques sur les informations précontractuelles sur des services financiers, *seules les règles de ladite loi spécifique s'appliquent à ces services financiers spécifiques, quel que soit le niveau de détail de ces dispositions*, sauf disposition contraire de ladite loi. Cette fonction de filet de sécurité est propre à la directive 2023/2673 services financiers à distance, et ne vaut pas seulement pour de la législation qui constitue une transposition d'un acte de l'Union européenne, mais également pour de la législation purement nationale qui n'est pas une transposition de législation européenne” (soulignement de l'auteur).

Le segment de phrase souligné donne à penser que la législation d'origine purement nationale prime les dispositions transposant la directive (UE) 2023/2673. Interrogé sur la portée de la phrase soulignée, le délégué a précisé ce qui suit:

“Les dispositions suivantes de la directive Droits des consommateurs:

Art. 16*bis*, § 10 (sur les informations précontractuelles);

Art. 16*ter*, § 6 (sur le droit de rétractation); et

Art. 16*quinquies*, § 5 (explications adéquates)

précisent que lorsque des législations européennes spécifiques aux services financiers prévoient des règles spécifiques en matière d'informations précontractuelles, droit de rétractation

et explications adéquates, ce sont ces règles spécifiques qui sont applicables (et non celles de la directive Droit des consommateurs). Ceci est la formulation de la théorie du *Lex specialis derogat legi generalibus*.

Les dispositions suivantes de la directive Droit des consommateurs:

Art. 16bis, § 9 (sur les informations précontractuelles); et

Art. 16ter, § 5 (sur le droit de rétractation);

permettent aux États membres d'aller plus loin pour certains points. Il s'agit alors de dispositions nationales qui ne découlent pas à proprement parlé du droit européen. Dans ce cas, ces dispositions nationales plus strictes s'appliqueront.

L'exposé des motifs pourrait être remanié afin de mieux l'expliquer."

Hoewel het voorliggende voorontwerp geen specifieke bepalingen bevat die verder gaan dan wat bepaald is in de artikelen 16bis, lid 9, en 16ter, lid 5, van richtlijn 2011/83/EU, valt niet uit te sluiten dat in de toekomst wel dergelijke bepalingen worden aangenomen. Om over de verhouding tussen die bepalingen en de bepalingen van het voorontwerp geen misverstand te laten bestaan, verdient het dan ook aanbeveling om de door de gemachtigde aangebrachte nuance uitdrukkelijk in de memorie van toelichting op te nemen.

Afbakening van het toepassingsgebied van de ontworpen bepalingen

5.1. Zoals hoger reeds aangestipt, herschikken de bepalingen van het voorontwerp de structuur van hoofdstuk 2, titel 3 van boek VI van het WER naar het voorbeeld van de opbouw van richtlijn 2011/83/EU. Daardoor telt hoofdstuk 2 vier afdelingen die elk een eigen toepassingsgebied lijken te hebben.

Gevraagd uit welke bepalingen van het WER precies blijkt dat de bepalingen in de ontworpen afdelingen 1 en 4 van boek VI, titel 3, hoofdstuk 2 van het WER van toepassing zijn op alle overeenkomsten gesloten op afstand, de bepalingen in de ontworpen afdeling 2 enkel van toepassing zijn op overeenkomsten op afstand die geen betrekking hebben op financiële diensten en die in afdeling 3 enkel op overeenkomsten op afstand die wel op zulke diensten betrekking hebben, antwoordde de gemachtigde als volgt:

"Il n'y a pas de disposition(s) générale(s) précisant de manière explicite le champ d'application de ces deux sections.

Le champ d'application des articles de la section 2 'Contrats à distance ne portant pas sur des services financiers' (art. VI.45 à VI.53) découle de l'intitulé-même de la section.

Le champ d'application des articles de la section 3 'Contrats à distance portant sur des services financiers' (art. VI.54 à VI.61) découle de l'intitulé-même de la section. Toutefois, dans les articles suivants, il est fait mention du fait qu'ils se rapportent à des contrats à distance portant sur des services financiers:

et explications adéquates, ce sont ces règles spécifiques qui sont applicables (et non celles de la directive Droit des consommateurs). Ceci est la formulation de la théorie du *Lex specialis derogat legi generalibus*.

Les dispositions suivantes de la directive Droit des consommateurs:

Art. 16bis, § 9 (sur les informations précontractuelles); et

Art. 16ter, § 5 (sur le droit de rétractation)

permettent aux États membres d'aller plus loin pour certains points. Il s'agit alors de dispositions nationales qui ne découlent pas à proprement parlé du droit européen. Dans ce cas, ces dispositions nationales plus strictes s'appliqueront.

L'exposé des motifs pourrait être remanié afin de mieux l'expliquer".

Bien que l'avant-projet à l'examen ne contienne pas de dispositions spécifiques allant au-delà de ce que disposent les articles 16bis, paragraphe 9, et 16ter, paragraphe 5, de la directive 2011/83/UE, il n'est pas exclu que de telles dispositions soient adoptées à l'avenir. Afin d'éviter toute confusion quant à la relation entre ces dispositions et celles de l'avant-projet, il est recommandé d'inclure explicitement dans l'exposé des motifs la nuance apportée par le délégué.

Délimitation du champ d'application des dispositions en projet

5.1. Ainsi qu'il a déjà été souligné plus haut, les dispositions de l'avant-projet réorganisent la structure du chapitre 2, titre 3, du livre VI du CDE en se calquant sur celle de la directive 2011/83/UE. De ce fait, le chapitre 2 compte quatre sections qui semblent avoir chacune un champ d'application propre.

Interrogé pour savoir de quelles dispositions du CDE il ressort précisément que les dispositions des sections 1^{re} et 4, en projet, du livre VI, titre 3, chapitre 2, du CDE s'appliquent à tous les contrats conclus à distance, que les dispositions de la section 2 en projet s'appliquent uniquement aux contrats à distance ne portant pas sur des services financiers et que celles de la section 3 s'appliquent uniquement aux contrats à distance portant bien, eux, sur de tels services, le délégué a répondu ce qui suit:

"Il n'y a pas de disposition(s) générale(s) précisant de manière explicite le champ d'application de ces deux sections.

Le champ d'application des articles de la section 2 'Contrats à distance ne portant pas sur des services financiers' (art. VI.45 à VI.53) découle de l'intitulé-même de la section.

Le champ d'application des articles de la section 3 'Contrats à distance portant sur des services financiers' (art. VI.54 à VI.61) découle de l'intitulé-même de la section. Toutefois, dans les articles suivants, il est fait mention du fait qu'ils se rapportent à des contrats à distance portant sur des services financiers:

Art. VI.54, al. 1^{er};

Art. VI.55, § 1, q) et s);

Art. VI.56, § 3;

Art. VI.58, § 1, 1^o;

Art. VI.60, § 1, al. 1.

Cette manière de procéder a été calquée, d'une part, sur la structure de la directive 2011/83 Droit des consommateurs et, d'autre part, sur celle de la législation actuelle."

5.2. Opschriften zijn geen rechtsregels.⁷ Om elke twijfel uit te sluiten dat de artikelen van de ontworpen afdeling 3 van boek VI, titel 3, hoofdstuk, 2, van het WER enkel van toepassing zijn op overeenkomsten op afstand die betrekking hebben op financiële diensten, verdient het aanbeveling om aan de ontworpen afdeling een artikel toe te voegen waarin uitdrukkelijk wordt gepreciseerd dat de bepalingen van afdeling 3 uitsluitend van toepassing zijn op voormelde overeenkomsten.⁸ Eenzelfde opmerking geldt voor de bepalingen van het ontworpen afdeling 2 van boek VI, titel 3, hoofdstuk, 2, van het WER, die enkel van toepassing zijn op overeenkomsten op afstand die geen betrekking hebben op financiële diensten. Voor de duidelijkheid is het ook aangewezen om een bepaling op te nemen die het toepassingsgebied van de afdelingen 1 en 4 duidelijk vastlegt.

ARTIKELSGEWIJZE OPMERKINGEN

Artikel 10

6.1. Het ontworpen artikel VI.54 van het WER strekt tot omzetting van artikel 3, lid 1^{ter}, tweede, derde en vierde alinea, van richtlijn 2011/83/EU, zoals ingevoegd door artikel 1, 1) van richtlijn (EU) 2023/2673. Artikel 3, lid 1^{ter} van de genoemde richtlijn luidt als volgt:

"1^{ter}. In het geval van overeenkomsten op afstand tussen een handelaar en een consument voor het verrichten van financiële diensten zijn alleen de artikelen 1 en 2, artikel 3, leden 2, 5, en 6, artikel 4, artikel 6*bis*, artikel 8, lid 6, artikel 11*bis*, de artikelen 16*bis* tot en met 16*sexies*, artikel 19, de artikelen 21 tot en met 23, artikel 24, leden 1 en 6, de artikelen 25 tot en met 27 en artikel 29 van toepassing.

Met uitzondering van artikel 21 geldt dat, indien overeenkomsten als bedoeld in de eerste alinea een initiële overeenkomst over diensten omvatten, gevolgd door een reeks opeenvolgende verrichtingen of een reeks in de tijd gespreide,

⁷ Handleiding Wetgevingstechniek, aanbevelingen 13 en 56.

⁸ Uit de redactie van de verschillende bepalingen van afdeling 3 kan niet afgeleid worden op welke overeenkomsten ze van toepassing zijn. Zo is bijvoorbeeld in de inleidende zin van het ontworpen artikel VI.55, § 1, van het WER, louter sprake van "overeenkomst op afstand", wat de indruk zou kunnen wekken dat de bepaling van toepassing is op alle overeenkomsten op afstand, wat niet de bedoeling lijkt te zijn.

Art. VI.54, al. 1^{er};

Art. VI.55, § 1, q) et s);

Art. VI.56, § 3;

Art. VI.58, § 1, 1^o;

Art. VI.60, § 1, al. 1.

Cette manière de procéder a été calquée, d'une part, sur la structure de la directive 2011/83 Droit des consommateurs et, d'autre part, sur celle de la législation actuelle".

5.2. Les intitulés n'ont pas de valeur normative⁷. Afin d'éviter tout doute quant au fait que les articles de la section 3, en projet, du livre VI, titre 3, chapitre 2, du CDE s'appliquent uniquement aux contrats à distance portant sur des services financiers, il est recommandé d'ajouter à la section en projet un article précisant explicitement que les dispositions de la section 3 s'appliquent exclusivement aux contrats précités⁸. Une même observation peut être formulée pour les dispositions de la section 2, en projet, du livre VI, titre 3, chapitre 2, du CDE, qui s'appliquent uniquement aux contrats à distance ne portant pas sur des services financiers. Dans un souci de clarté, il est également indiqué de prévoir une disposition fixant clairement le champ d'application des sections 1^{re} et 4.

OBSERVATIONS PAR ARTICLE

Article 10

6.1. L'article VI.54, en projet, du CDE vise à transposer l'article 3, paragraphe 1^{ter}, deuxième, troisième et quatrième alinéas, de la directive 2011/83/UE, inséré par l'article 1^{er}, 1), de la directive (UE) 2023/2673. L'article 3, paragraphe 1^{ter}, de la directive précitée s'énonce comme suit:

"1^{ter}. Dans le cas des contrats à distance conclus entre un professionnel et un consommateur pour la fourniture de services financiers, seuls les articles 1^{er} et 2, l'article 3, paragraphes 2, 5 et 6, l'article 4, l'article 6*bis*, l'article 8, paragraphe 6, l'article 11*bis*, les articles 16*bis* à 16*sexies*, l'article 19, les articles 21 à 23, l'article 24, paragraphes 1 et 6, les articles 25 à 27 et l'article 29 s'appliquent.

À l'exception de l'article 21, lorsque des contrats visés au premier alinéa comportent une première convention de service suivie d'une série d'opérations successives, ou d'une série d'opérations distinctes, de même nature, échelonnées

⁷ Guide de légistique, recommandations n^{os} 13 et 56.

⁸ La rédaction des différentes dispositions de la section 3 ne permet pas de déduire à quels contrats elles s'appliquent. Ainsi, par exemple, la phrase introductive de l'article VI.55, § 1^{er}, en projet, du CDE fait simplement état de "contrat à distance", ce qui pourrait donner l'impression que la disposition est applicable à tous les contrats à distance, ce qui ne semble pas être l'intention.

afzonderlijke verrichtingen, van dezelfde aard, de in de eerste alinea bedoelde bepalingen alleen van toepassing zijn op de initiële overeenkomst.

Ingeval er geen initiële overeenkomst over diensten is gesloten, maar wel sprake is van opeenvolgende verrichtingen of een reeks afzonderlijke verrichtingen, van dezelfde aard en in de tijd gespreid met betrekking tot dezelfde contractspartijen, zijn de artikelen 16*bis* en 16*quinquies* uitsluitend van toepassing op de eerste verrichting.

Indien er evenwel gedurende meer dan één jaar geen verrichting van dezelfde aard wordt uitgevoerd, wordt de volgende verrichting geacht de eerste van een nieuwe reeks verrichtingen te zijn en zijn de artikelen 16*bis* en 16*quinquies* van toepassing.”

Artikel 3, lid 1*ter*, eerste alinea, van richtlijn 2011/83/EU somt de bepalingen van die richtlijn op die van toepassing zijn op overeenkomsten op afstand tussen een handelaar en een consument voor het verrichten van financiële diensten, onder meer de artikelen 6*bis* en 11*bis* van de genoemde richtlijn. Artikel 3, lid 1*ter*, tweede alinea, van de richtlijn bepaalt dat de in het eerste lid opgesomde bepalingen, met inbegrip dus van de artikelen 6*bis* en 11*bis*, in het geval de overeenkomst een initiële overeenkomst over financiële diensten omvat gevolgd door een reeks opeenvolgende verrichtingen of een reeks in de tijd gespreide, afzonderlijke verrichtingen, van dezelfde aard, alleen van toepassing zijn op de initiële overeenkomst.

6.2. Het ontworpen artikel VI.54 van het WER wordt ingevoegd in afdeling 3 (“Overeenkomsten op afstand met betrekking tot financiële diensten”) van hoofdstuk 2 van titel 3 van boek VI van het WER. Het bepaalt dat in het geval de overeenkomst een initiële overeenkomst over financiële diensten omvat gevolgd door een reeks opeenvolgende verrichtingen of een reeks in de tijd gespreide, afzonderlijke verrichtingen, van dezelfde aard, de bepalingen van “deze afdeling” (lees: afdeling 3) alleen van toepassing zijn op de initiële overeenkomst.

In zoverre de artikelen 8, lid 6, 16*bis*, 16*ter*, 16*quater*, 16*quinquies* en 16*sexies* van richtlijn 2011/83/EU worden omgezet bij de ontworpen artikelen VI.56, § 3, VI.55, VI.56, VI.57, VI.58, VI.59, VI.62 en VI.61 van het WER, die deel uitmaken van afdeling 3, rijst er geen probleem. Aangezien de artikelen 6*bis* en 11*bis* van richtlijn 2011/83/EU echter worden omgezet bij de ontworpen artikelen VI.44/3 en VI.61/1 van het WER waarvan de inhoud ingevolge de artikelen 5 en 19 van het voorontwerp wordt opgenomen in respectievelijk afdeling 2 (“Algemene bepalingen”) en afdeling 4 (“Aan dit hoofdstuk gemene bepalingen”) van hoofdstuk 2 van titel 3 van boek VI van het WER, wordt dus nergens bepaald dat die bepalingen alleen van toepassing zijn op de initiële overeenkomst over financiële diensten en oogt de omzetting van artikel 3, lid 1*ter*, tweede en derde alinea, van richtlijn 2011/83/EU onvolkomen.

Zoals door de gemachtigde werd voorgesteld, zal het ontworpen artikel VI.54, eerste lid, van het WER moeten

dans le temps, les dispositions visées au premier alinéa ne s’appliquent qu’à la première convention.

Lorsqu’il n’y a pas de première convention de service, mais que des opérations successives, ou distinctes, de même nature échelonnées dans le temps, concernant les mêmes parties au contrat, sont exécutées, les articles 16*bis* et 16*quinquies* s’appliquent uniquement à la première opération.

Cependant, lorsque aucune opération de même nature n’est effectuée pendant plus d’un an, l’opération suivante est considérée comme étant la première d’une nouvelle série d’opérations, en conséquence de quoi les articles 16*bis* et 16*quinquies* s’appliquent”.

L’article 3, paragraphe 1*ter*, premier alinéa, de la directive 2011/83/UE énumère les dispositions de cette directive qui sont applicables aux contrats à distance conclus entre un professionnel et un consommateur pour la fourniture de services financiers, entre autres les articles 6*bis* et 11*bis* de la directive précitée. L’article 3, paragraphe 1*ter*, deuxième alinéa, de la directive dispose que lorsque le contrat comporte une première convention de services financiers suivie d’une série d’opérations successives, ou d’une série d’opérations distinctes, de même nature, échelonnées dans le temps, les dispositions énumérées au premier alinéa, en ce compris dès lors les articles 6*bis* et 11*bis*, ne s’appliquent qu’à la première convention.

6.2. L’article VI.54, en projet, du CDE est inséré dans la section 3 (“Contrats à distance portant sur des services financiers”) du chapitre 2 du titre 3 du livre VI du CDE. Il dispose que dans le cas où le contrat comporte une première convention de services financiers suivie d’une série d’opérations successives, ou d’une série d’opérations distinctes, de même nature, échelonnées dans le temps, les dispositions de “la présente section” (lire: la section 3) ne s’appliquent qu’à la première convention.

Dans la mesure où les articles 8, paragraphe 6, 16*bis*, 16*ter*, 16*quater*, 16*quinquies* et 16*sexies* de la directive 2011/83/UE sont transposés par les articles VI.56, § 3, VI.55, VI.56, VI.57, VI.58, VI.59, VI.62 et VI.61, en projet, du CDE, qui font partie de la section 3, cela ne pose aucun problème. Dès lors toutefois que les articles 6*bis* et 11*bis* de la directive 2011/83/UE sont transposés par les articles VI.44/3 et VI.61/1, en projet, du CDE, dont le contenu, consécutivement aux articles 5 et 19 de l’avant-projet, est inscrit respectivement dans la section 2 (“Dispositions générales”) et dans la section 4 (“Dispositions communes au présent chapitre”) du chapitre 2 du titre 3 du livre VI du CDE, il n’est donc précisé nulle part que ces dispositions s’appliquent uniquement à la première convention de services financiers et la transposition de l’article 3, paragraphe 1*ter*, deuxième et troisième alinéas, de la directive 2011/83/UE paraît incomplète.

Comme l’a proposé le délégué, l’article VI.54, alinéa 1^{er}, en projet, du CDE devra être adapté afin d’aussi faire apparaître

worden aangepast zodat ook duidelijk is dat de artikelen VI.44/3 en VI.61/1 enkel van toepassing zijn op de initiële overeenkomst.

6.3. Uit artikel 3, lid 1^{ter}, tweede alinea, van richtlijn 2011/83/EU volgt overigens dat ook de artikelen 19, 22, 23, 24, lid 1 en 6, en 27 van richtlijn 2011/83/EU, die niet worden gewijzigd door richtlijn (EU) 2023/2673, in het geval de overeenkomst een initiële overeenkomst over financiële diensten omvat gevolgd door een reeks opeenvolgende verrichtingen of een reeks in de tijd gespreide, afzonderlijke verrichtingen, van dezelfde aard, alleen van toepassing zijn op de initiële overeenkomst. De genoemde richtlijnbevestigingen, die betrekking hebben op consumentenovereenkomsten in het algemeen, zijn voorheen reeds omgezet in het WER⁹. Hieruit volgt wel dat deze bepalingen van toepassing zijn op elke overeenkomst op afstand met betrekking tot financiële diensten, maar niet dat in het geval die overeenkomst een initiële overeenkomst over financiële diensten omvat gevolgd door een reeks opeenvolgende verrichtingen of een reeks in de tijd gespreide, afzonderlijke verrichtingen, van dezelfde aard, die bepalingen enkel van toepassing zijn op de initiële overeenkomst. Ter wille van een correcte omzetting van artikel 3 lid, 1^{ter}, tweede alinea, van richtlijn 2011/83/EU zal ook uitdrukkelijk bepaald moeten worden dat deze omzettingbepalingen enkel van toepassing zijn op de initiële overeenkomst.

Artikel 11

7. In het ontworpen artikel VI.55, § 1, inleidende zin, van het WER is er een discordantie tussen de Nederlandse en de Franse tekst. In de Nederlandse tekst wordt de zinsnede “Geruime tijd voordat” gebruikt, terwijl in de Franse tekst de zinsnede “*En temps utile avant*” wordt gehanteerd.

Hieromtrent bevestigd, antwoordde de gemachtigde:

“La divergence entre les textes FR et NL est la conséquence de la transposition littérale des versions FR et NL du nouvel article 16bis de la directive 2011/83 elle-même.

‘1. **Geruime tijd voordat** de consument door een overeenkomst op afstand dan wel een daarmee overeenstemmend aanbod is gebonden, verstrekt de handelaar de consument, op een duidelijke en voor hem begrijpelijke wijze, de volgende informatie: (...)’.

‘1. **En temps utile avant** que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance ou par une offre du même type, le professionnel lui fournit, sous une forme claire et compréhensible, les informations suivantes: (...)’.

Il n’a pas été tenu compte de la version actuelle de l’article VI.55, CDE.

Cependant, si cela est préconisé par le Conseil d’État, le futur article VI.55, § 1, CDE pour être adapté de manière

⁹ Zo lijken de artikelen 19, 22 en 27 van richtlijn 2011/83/EU te zijn omgezet bij de artikelen VI.42, VI.41 en VI.38, derde lid, van het WER.

clairement que les articles VI.44/3 et VI.61/1 s’appliquent uniquement à la première convention.

6.3. Il découle d’ailleurs de l’article 3, paragraphe 1^{ter}, deuxième alinéa, de la directive 2011/83/UE que, lorsque le contrat comporte une première convention de services financiers suivie d’une série d’opérations successives, ou d’une série d’opérations distinctes, de même nature, échelonnées dans le temps, les articles 19, 22, 23, 24, paragraphes 1 et 6, et 27 de la directive 2011/83/UE, qui ne sont pas modifiés par la directive (UE) 2023/2673, s’appliquent eux aussi uniquement à la première convention. Les dispositions précitées de la directive, qui portent sur les contrats de consommation en général, ont déjà été transposées dans le CDE précédemment⁹. Il résulte toutefois de ce qui précède que ces dispositions s’appliquent à tout contrat à distance portant sur des services financiers, mais pas que, lorsque ce contrat comporte une première convention de services financiers suivie d’une série d’opérations successives, ou d’une série d’opérations distinctes, de même nature, échelonnées dans le temps, ces dispositions s’appliquent uniquement à la première convention. Afin de transposer correctement l’article 3, paragraphe 1^{ter}, deuxième alinéa, de la directive 2011/83/UE, il faudra aussi disposer expressément que ces dispositions de transposition s’appliquent uniquement à la première convention.

Article 11

7. Les textes français et néerlandais de l’article VI.55, § 1^{er}, phrase introductive, en projet, du CDE ne correspondent pas. Le texte néerlandais contient le segment de phrase “Geruime tijd voordat”, tandis que le texte français comporte le segment de phrase “*En temps utile avant*”.

Interrogé à ce sujet, le délégué a répondu en ces termes:

“La divergence entre les textes FR et NL est la conséquence de la transposition littérale des versions FR et NL du nouvel article 16bis de la directive 2011/83 elle-même.

‘1. **Geruime tijd voordat** de consument door een overeenkomst op afstand dan wel een daarmee overeenstemmend aanbod is gebonden, verstrekt de handelaar de consument, op een duidelijke en voor hem begrijpelijke wijze, de volgende informatie: (...)’.

‘1. **En temps utile avant** que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance ou par une offre du même type, le professionnel lui fournit, sous une forme claire et compréhensible, les informations suivantes: (...)’.

Il n’a pas été tenu compte de la version actuelle de l’article VI.55, CDE.

Cependant, si cela est préconisé par le Conseil d’État, le futur article VI.55, § 1, CDE pour être adapté de manière

⁹ Ainsi, les articles 19, 22 et 27 de la directive 2011/83/UE semblent avoir été transposés par les articles VI.42, VI.41 et VI.38, alinéa 3, du CDE.

à reprendre la même formulation que la version actuelle de l'article VI.55, § 1, CDE: 'Te gelegener tijd, voordat (...)'

Uit advies 38.190/1 van de Raad van State, afdeling Wetgeving, gegeven op 2 maart 2005, blijkt dat deze discordantie reeds vervat lag in artikel 3, lid 1, van richtlijn 2002/56/EG. Uit dit advies blijkt ook dat de indieners van het toen voorliggende voorontwerp hadden voorgesteld om deze discordantie te verhelpen. De Raad van State merkte daarover het volgende op:

"Gelet op de discordantie tussen de Franse ('en temps utile avant') en de Nederlandse tekst ('geruime tijd voordat') van artikel 3, lid 1, van de richtlijn, opteren de stellers van het ontwerp voor de omschrijving 'te gelegener tijd voordat hij is gebonden' in de Nederlandse tekst van het ontworpen artikel 83ter. Hiermee sluiten ze volgens de gemachtigde ambtenaar ook nauwer aan bij de Engelse versie van de richtlijn ('in good time before the consumer is bound'). Hetzelfde geldt voor het ontworpen artikel 83quinquies, § 1 (artikel 8 van het ontwerp).

Het verdient aanbeveling die verantwoording in de memorie van toelichting op te nemen en zodoende tot uiting te brengen waarom de letterlijke termen van de (Nederlandse versie van de) richtlijn niet worden gevolgd."¹⁰

Het verdient derhalve aanbeveling om de Nederlandse tekst van het ontworpen artikel VI.55, § 1, inleidende zin, van het WER in overeenstemming te brengen met de Franse tekst, en dus vast te houden aan de bestaande terminologie, en om in de memorie van toelichting de keuze om de terminologie van de (Nederlandse versie van de) richtlijn niet te volgen nader te verantwoorden.

8.1. Het ontworpen artikel VI.55, § 1, w), van het WER bepaalt dat de door de onderneming verstrekte informatie ook de vermelding moet bevatten van het bestaan van garantiefondsen of andere compensatieregelingen die *niet* vallen onder richtlijn 2014/49/EU van het Europees Parlement en de Raad van 16 april 2014 'inzake de depositogarantiestelsels' en richtlijn 97/9/EG van het Europees Parlement en de Raad van 3 maart 1997 'inzake de beleggerscompensatiestelsels'.

In deze bepaling wordt dus verwezen naar twee richtlijnen. Deze verwijzingen zijn overgenomen uit artikel 16bis, lid 1, w), van richtlijn 2011/83/EU, zoals ingevoegd bij richtlijn (EU) 2023/2673. Aldus wordt de draagwijdte van de verplichte informatie die krachtens punt w) van het ontworpen artikel VI.55, § 1, van het WER moet worden verstrekt, bepaald door een internrechtelijke "regelgeving door verwijzing" naar de bepalingen van een andere richtlijn dan de richtlijn die wordt omgezet.

8.2. In beginsel miskent een dergelijke regelgeving door verwijzing het bijzondere rechtskarakter van de richtlijn als

¹⁰ Adv.RvS 38.190/1 van 2 maart 2005, over een voorontwerp dat heeft geleid tot de wet van 24 augustus 2005 'tot omzetting van verschillende bepalingen van de richtlijn financiële diensten op afstand en van de richtlijn privacy en elektronische communicatie', Parl.St. Kamer, 2004-05 nr. 51-1776/001, 64.

à reprendre la même formulation que la version actuelle de l'article VI.55, § 1, CDE: 'Te gelegener tijd, voordat (...)'

Il ressort de l'avis 38.190/1 du Conseil d'État, section de législation, donné le 2 mars 2005, que cette discordance apparaissait déjà à l'article 3, paragraphe 1, de la directive 2002/56/CE. Cet avis fait également apparaître que les auteurs de l'avant-projet alors à l'examen avaient proposé d'éliminer cette discordance. À ce sujet, le Conseil d'État avait observé ce qui suit:

"Eu égard à la discordance entre le texte français ('en temps utile avant') et le texte néerlandais ('geruime tijd voordat') de l'article 3, paragraphe 1, de la directive, les auteurs du projet optent pour la formulation 'te gelegener tijd voordat hij is gebonden' dans le texte néerlandais de l'article 83ter, en projet. Ainsi, selon le fonctionnaire délégué, le texte est également plus conforme à la version anglaise de la directive ('in good time before the consumer is bound'). Il en est de même pour l'article 83quinquies, § 1^{er}, en projet (article 8 du projet).

Il est recommandé de reproduire cette justification dans l'exposé des motifs et d'indiquer ainsi les motifs pour lesquels les termes mêmes de (la version néerlandaise de) la directive ne sont pas transcrits"¹⁰.

Il est par conséquent recommandé d'aligner le texte néerlandais de l'article VI.55, § 1^{er}, phrase introductive, en projet, du CDE sur le texte français, et donc de conserver la terminologie existante, ainsi que de justifier plus en détail dans l'exposé des motifs le choix de ne pas suivre la terminologie de (la version néerlandaise de) la directive.

8.1. L'article VI.55, § 1^{er}, w), en projet, du CDE dispose que les informations fournies par l'entreprise doivent aussi mentionner l'existence de fonds de garantie ou d'autres mécanismes d'indemnisation *non* couverts par les directives 2014/49/UE du Parlement européen et du Conseil du 16 avril 2014 'relative aux systèmes de garantie des dépôts' et 97/9/CE du Parlement européen et du Conseil du 3 mars 1997 'relative aux systèmes d'indemnisation des investisseurs'.

Cette disposition vise donc deux directives. Ces renvois proviennent de l'article 16bis, paragraphe 1, w), de la directive 2011/83/UE, inséré par la directive (UE) 2023/2673. La portée des informations à fournir obligatoirement en vertu du point w) de l'article VI.55, § 1^{er}, en projet, du CDE est ainsi déterminée par une "réglementation" de droit interne "par référence" aux dispositions d'une directive autre que celle qui est transposée.

8.2. En principe, pareille réglementation par référence méconnaît la nature juridique particulière de la directive en

¹⁰ Avis C.E. 38.190/1 du 2 mars 2005 sur un avant-projet devenu la loi du 24 août 2005 'visant à transposer certaines dispositions de la directive services financiers à distance et de la directive vie privée et communications électroniques', Doc. parl., Chambre, 2004-05, n° 51-1776/001, p. 64.

Unierechtelijk regelgevingsinstrument. Uit de kenmerken van een EU-richtlijn volgt dat in principe niet de richtlijn zelf, maar de voorschriften van intern recht die de bepalingen ervan in de nationale rechtsorde omzetten, in die rechtsorde van toepassing zullen zijn.

Meer in het algemeen wordt een omzetting van richtlijn-bepalingen door verwijzing ernaar in beginsel door de Raad van State afgeraden, omdat ze geen effectieve omzetting van die bepalingen in het interne recht waarborgt.¹¹ De omzetting door verwijzing naar een richtlijn is evenwel de enig mogelijke omzettingstechniek wanneer bij de omzetting moet worden verwezen naar de omzetting van de richtlijn in de overige lidstaten van de Europese Unie.¹²⁻¹³

Om dezelfde reden lijkt een internrechtelijke verwijzing naar een door een andere bepaling omgezette richtlijn(bepaling) te moeten worden aanvaard als die verwijzing het gevolg is van een verwijzing in de om te zetten richtlijn die niet op een andere wijze kan worden omgezet dan door te verwijzen naar alle omzettingbepalingen die de andere lidstaten hebben uitgevaardigd.

¹¹ Het Hof van Justitie is weliswaar van oordeel dat de omzetting in het interne recht niet noodzakelijkerwijs vereist dat de bepalingen ervan formeel en letterlijk in een uitdrukkelijke, specifieke wettelijke bepaling worden overgenomen en dat een algemene juridische context daartoe voldoende kan zijn, wanneer deze daadwerkelijk de volledige toepassing van de richtlijn op voldoende bepaalde en duidelijke wijze verzekert (HvJ 20 maart 1997, C-96/95, *Commissie t. Duitsland*, ECLI:EU:C:1997:165, punten 35-41; HvJ 30 juni 2016, C-648/13, *Commissie t. Polen*, ECLI:EU:C:2016:490, punt 73-88; HvJ 22 februari 2018, C-336/16, *Commissie t. Polen*, ECLI:EU:C:2018:94, punt 120; J. VAN NIEUWENHOVE, "Omzetting van richtlijnen door verwijzing", *TVW* 2021, afl. 2, 154-156).

De techniek van omzetting door verwijzing is in elk geval uit den boze wanneer de richtlijn-bepalingen waarnaar wordt verwezen, facultatief zijn of nog een beoordelingsruimte laten aan de lidstaten (Zie bijv. adv.RvS 70.880/1 van 31 januari 2022, over een voorontwerp dat heeft geleid tot de wet van 19 juni 2022 'houdende diverse bepalingen inzake de detachering van bestuurders in de sector van het wegvervoer', *Parl.St. Kamer* 2021-22, nr. 55-2687/001, opmerking 6). Het Hof van Justitie is ook van oordeel dat "de bepalingen van een richtlijn moeten worden uitgevoerd met een onbetwistbare dwingende kracht en met de specificiteit, nauwkeurigheid en duidelijkheid die nodig zijn om te voldoen aan het vereiste van rechtszekerheid" (HvJ 30 juni 2016, C-648/13, *Commissie t. Polen*, ECLI:EU:C:2016:490, punt 78).

Volgens het Hof vereisen "[z]owel het rechtszekerheidsbeginsel als de noodzaak om de volledige toepassing van richtlijnen rechtens en niet alleen feitelijk te waarborgen, (...) dat de lidstaten de voorschriften van de betrokken richtlijn overnemen in een duidelijk, nauwkeurig en transparant rechtskader dat voorziet in bindende wettelijke bepalingen op het gebied waarop zij betrekking heeft" (HvJ 14 januari 2010, C-343/08, *Commissie t. Tsjechië*, ECLI:EU:C:2010:14, punt 40).

¹² Zie *Handleiding Wetgevingstechniek*, nr. 183.

¹³ Bijvoorbeeld om de bevoegde overheid aan te geven die elke lidstaat moet aanwijzen of oprichten om toe te zien op de toepassing van de regeling in de richtlijn. Omdat men bezwaarlijk kan verwijzen naar elk van deze overheden in de interne rechtsregels van elke lidstaat afzonderlijk, moet men verwijzen naar de bevoegde overheid bedoeld in de betrokken richtlijn-bepaling.

tant qu'instrument réglementaire du droit de l'Union. Il découle des caractéristiques d'une directive UE qu'en principe, ce n'est pas la directive même, mais les règles de droit interne transposant les dispositions de celle-ci dans l'ordre juridique national qui s'appliqueront dans cet ordre juridique.

Plus généralement, le Conseil d'État déconseille en principe de procéder à une transposition de dispositions de directives par référence à celles-ci, dès lors qu'elle ne garantit pas la transposition effective de ces dispositions en droit interne¹¹. La transposition par référence à une directive est cependant la seule technique de transposition possible lorsque la transposition doit faire référence à la transposition de la directive dans les autres États membres de l'Union européenne¹²⁻¹³.

Pour le même motif, une référence de droit interne à une (disposition de) directive transposée par une autre disposition semble devoir être admise si cette référence résulte d'une référence figurant dans la directive à transposer qui ne peut pas être transposée autrement qu'en renvoyant à toutes les dispositions de transposition adoptées par les autres États membres.

¹¹ La Cour de justice estime certes que la transposition en droit interne n'exige pas nécessairement une reprise formelle et textuelle des dispositions de la directive dans une disposition légale ou réglementaire expresse et spécifique et qu'elle peut se satisfaire d'un contexte juridique général, dès lors que celui-ci assure effectivement la pleine application de cette directive, d'une façon suffisamment claire et précise (C.J.U.E., 20 mars 1997, C-96/95, *Commission c. Allemagne*, ECLI:EU:C:1997:165, points 35-41; C.J.U.E., 30 juin 2016, C-648/13, *Commission c. Pologne*, ECLI:EU:C:2016:490, points 73-88; C.J.U.E., 22 février 2018, C-336/16, *Commission c. Pologne*, ECLI:EU:C:2018:94, point 120; J. VAN NIEUWENHOVE, "Omzetting van richtlijnen door verwijzing", *TVW* 2021, liv. 2, pp. 154-156).

La technique de la transposition par référence est en tout cas inadmissible lorsque les dispositions de directives auxquelles il est fait référence sont facultatives ou laissent une marge d'appréciation aux États membres (voir par ex. C.E. 70.880/1 du 31 janvier 2022 sur un avant-projet devenu la loi du 19 juin 2022 'portant diverses dispositions concernant le détachement de conducteurs dans le domaine du transport routier', *Doc. parl.*, Chambre, 2021-22, n° 55-2687/001, observation 6). La Cour de justice estime également que "les dispositions d'une directive doivent être mises en œuvre avec une force contraignante incontestable, avec la spécificité, la précision et la clarté requises, afin que soit satisfaite l'exigence de sécurité juridique" (C.J.U.E., 30 juin 2016, C-648/13, *Commission c. Pologne*, ECLI:EU:C:2016:490, point 78).

Selon la Cour, "(...) tant le principe de la sécurité juridique que la nécessité de garantir la pleine application des directives, en droit et non seulement en fait, exigent que tous les États membres reprennent les prescriptions de la directive en cause dans un cadre légal clair, précis et transparent prévoyant des dispositions contraignantes dans le domaine concerné par celle-ci" (C.J.U.E., 14 janvier 2010, C-343/08, *Commission c. Tchéquie*, ECLI:EU:C:2010:14, point 40).

¹² Voir *Guide de légistique*, n° 183.

¹³ Par exemple pour identifier l'autorité compétente que chaque État membre doit désigner ou créer pour veiller à l'application des règles énoncées dans la directive. Comme il n'est pas possible de mentionner chacune de ces autorités dans les normes de droit interne de chaque État membre séparément, il faut renvoyer à l'autorité compétente indiquée dans la disposition de la directive concernée.

8.3. Hierom gevraagd, verduidelijkte de gemachtigde in welke interne wetgeving de hierboven genoemde richtlijnen zijn omgezet:

“La directive 2014/49/EU a été transposée par la loi du 23 novembre 2023 relative au Fonds de garantie pour les services financiers.

La directive 97/9/CE a été transposée par la loi du 17 décembre 1998 créant un Fonds de protection des dépôts et des instruments financiers et réorganisant les systèmes de protection des dépôts et des instruments financiers.”

Uit deze omzettingbepalingen blijkt dat België een aantal beschermingsregelingen heeft uitgewerkt die van toepassing zijn op de kredietinstellingen die in België actief zijn en die worden beheerd door naargelang het geval het Garantiefonds voor financiële diensten of het Beschermingsfonds voor deposito's en financiële instrumenten. Op het eerste gezicht wordt daarin geen melding gemaakt van regelingen die door andere lidstaten zijn uitgewerkt. Gelet op het feit dat het voorontwerp betrekking heeft op financiële diensten (op afstand) die niet enkel door Belgische kredietinstellingen worden aangeboden, komt het de Raad van State niet onredelijk voor dat de verwijzing in artikel 16*bis*, lid 1, w), van richtlijn 2011/83/EU begrepen zou moeten worden als een verwijzing naar alle garantiefondsen en compensatieregelingen waarop geen enkele van de wetgevingen van toepassing is die door de lidstaten zijn aangenomen ter omzetting van de richtlijnen 2014/49/EU en 97/9/EG.

Gelet op wat vooraf ging zou in het ontworpen artikel VI.55, § 1, w), van het WER in de eerste plaats moeten worden verwezen naar de beschermingsregelingen die zijn opgezet krachtens de door de gemachtigde vernoemde bepalingen die de betrokken richtlijnen hebben omgezet in het interne recht. In zoverre het de bedoeling zou zijn dat alle beschermingsregelingen moeten worden vermeld die niet onder toepassing van de Belgische wetgeving vallen, dient de verwijzing beperkt te blijven tot de Belgische wetgeving die de richtlijnen 2014/49/EU en 97/9/EG heeft omgezet. Indien het daarentegen de bedoeling is dat enkel het bestaan van garantiefondsen of compensatiemaatregelen moet worden vermeld die niet vallen onder de omzettingbepalingen die andere lidstaten van de Europese Unie hebben vastgesteld, kan worden aanvaard dat daarnaast ook, wat die garantiefondsen en compensatieregeling betreft, wordt verwezen naar de in het ontworpen artikel VI.55, § 1, w), van het WER genoemde richtlijnen.

Het staat aan de stellers van het voorontwerp om na te gaan welke de precieze bedoeling is die met artikel 16*bis*, lid 1, w), van richtlijn 2011/83/EU wordt nagestreefd en om daaruit de juiste gevolgtrekkingen te maken.

Artikel 14

9. Volgens de Nederlandse versie van het ontworpen artikel VI.58, § 1, eerste lid, van het WER kan de consument een op afstand gesloten overeenkomst inzake financiële diensten binnen de gestelde termijn herroepen “zonder betaling van

8.3. Interrogé à ce sujet, le délégué a précisé dans quelle législation interne les directives précitées ont été transposées:

“La directive 2014/49/EU a été transposée par la loi du 23 novembre 2023 relative au Fonds de garantie pour les services financiers.

La directive 97/9/CE a été transposée par la loi du 17 décembre 1998 créant un Fonds de protection des dépôts et des instruments financiers et réorganisant les systèmes de protection des dépôts et des instruments financiers”.

Il ressort de ces dispositions de transposition que la Belgique a élaboré un certain nombre de systèmes de protection applicables aux établissements de crédit actifs en Belgique et gérés, selon le cas, par le Fonds de garantie pour les services financiers ou par le Fonds de protection des dépôts et des instruments financiers. À première vue, ces dispositifs ne mentionnent pas de réglementations élaborées par d'autres États membres. Dès lors que l'avant-projet porte sur des services financiers (à distance) qui ne sont pas uniquement proposés par des établissements de crédit belges, le Conseil d'État estime qu'il n'est pas déraisonnable que la référence contenue à l'article 16*bis*, paragraphe 1, w), de la directive 2011/83/UE soit comprise comme une référence à tous les fonds de garantie et à tous les mécanismes d'indemnisation auxquels ne s'applique aucune des législations adoptées par les États membres en vue de transposer les directives 2014/49/EU et 97/9/CE.

Compte tenu de ce qui précède, l'article VI.55, § 1^{er}, w), en projet, du CDE devrait d'abord renvoyer aux systèmes de protection mis en place en vertu des dispositions citées par le délégué qui ont transposé les directives concernées en droit interne. Dans la mesure où l'intention serait de devoir mentionner tous les systèmes de protection ne relevant pas de la législation belge, la référence doit être limitée à la législation belge qui a transposé les directives 2014/49/UE et 97/9/CE. Si, par contre, l'intention est de ne devoir mentionner que l'existence de fonds de garantie ou de mesures d'indemnisation qui ne relèvent pas du champ d'application des dispositions de transposition adoptées par d'autres États membres de l'Union européenne, il peut être admis de renvoyer en outre aussi, en ce qui concerne ces fonds de garantie et mécanismes d'indemnisation, aux directives visées à l'article VI.55, § 1^{er}, w), en projet, du CDE.

Les auteurs de l'avant-projet vérifieront quelle est l'intention au juste qui sous-tend l'article 16*bis*, paragraphe 1, w), de la directive 2011/83/UE et en tireront les conclusions qui s'imposent.

Article 14

9. Selon la version néerlandaise de l'article VI.58, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, en projet, du CDE, le consommateur peut se rétracter d'un contrat de services financiers conclu à distance dans le délai imparti “zonder betaling van een boete en zonder

een boete en zonder opgave van enige reden.” De ontworpen bepaling vormt de omzetting van artikel 16ter, lid 1, van richtlijn 2011/83/EU, naar luid waarvan volgens de Nederlandse tekst de consument dergelijke overeenkomst kan herroepen “zonder sancties en zonder opgave van redenen”.

Over het gebruik van de termen “betaling van een boete” in plaats van de term “sancties” verklaarde de gemachtigde het volgende:

“Le terme ‘boete’ provient de l’actuel article VI.58, § 1, CDE. Il a été repris dans l’avant-projet de loi de manière à assurer une certaine cohérence avec la législation actuelle. Toutefois, il pourrait être remplacé par ‘sancties’ pour une meilleure transposition de la directive et une meilleure concordance entre les versions FR et NL.”

Uitgangspunt is dat bij de omzetting van een richtlijn zo nauw mogelijk worden aangesloten bij de bewoordingen ervan. Tenzij de stellers van het voorontwerp een meer afdoende reden kunnen aangeven die op dit punt een afwijking van de bewoordingen van de Nederlandse tekst van artikel 16ter, lid 1, van richtlijn 2011/83/EU rechtvaardigt, moet de Nederlandse versie van het ontworpen artikel VI.58, § 1, eerste lid, van het WER inderdaad worden afgestemd op de bewoordingen van de richtlijn.

10. Zowel uit artikel 16ter, lid 1, tweede alinea, van richtlijn 2011/83/EU, als uit het ontworpen artikel VI.58, § 1, tweede lid, van het WER blijkt dat de herroepingstermijn ingaat op de dag waarop de overeenkomst op afstand wordt gesloten of op de dag waarop de consument de nodige informatie ontvangt. In de memorie van toelichting wordt evenwel aangegeven dat die termijnen ingaan de dag “na” deze waarin de genoemde gebeurtenissen plaatsvinden. Om geen onzekerheid over de precieze draagwijdte van die bepaling te laten ontstaan, wordt deze discrepantie het best weggewerkt.

Artikel 15

11. In de memorie van toelichting wordt aangestipt dat “[n]et zoals bij de overeenkomsten op afstand die geen betrekking hebben op financiële diensten, (...) artikel VI.59, § 2, tweede zin, van het WER vooreerst [bepaalt] dat indien de consument wenst dat er reeds met de uitvoering van de overeenkomst wordt begonnen tijdens de herroepingstermijn, de consument daar uitdrukkelijk moet om verzoeken.”

Dat de consument de ondernemer uitdrukkelijk moet verzoeken om de overeenkomst uit te voeren tijdens de periode waarin het herroepingsrecht kan worden uitgeoefend, blijkt evenwel niet uitdrukkelijk uit het ontworpen artikel VI.59, § 2, van het WER. Luidens de tweede zin van het ontworpen artikel VI.59, § 2, “[mag] [d]e onderneming (...) evenwel geen betaling verlangen wanneer de onderneming vóór het verstrijken van de herroepingstermijn bedoeld in artikel VI.58, § 1, met de uitvoering van de overeenkomst is begonnen zonder dat de consument daarom heeft verzocht.” Uit die bepaling blijkt weliswaar dat de ondernemer geen betaling mag vragen als

opgave van enige reden” (texte français: “sans pénalités et sans indication de motif”). La disposition en projet transpose l’article 16ter, paragraphe 1, de la directive 2011/83/UE, selon lequel, dans le texte néerlandais, le consommateur peut se rétracter d’un contrat de l’espèce “zonder sancties en zonder opgave van redenen”.

Concernant l’utilisation des termes “betaling van een boete” au lieu du terme “sancties”, le délégué a déclaré ce qui suit:

“Le terme ‘boete’ provient de l’actuel article VI.58, § 1^{er}, CDE. Il a été repris dans l’avant-projet de loi de manière à assurer une certaine cohérence avec la législation actuelle. Toutefois, il pourrait être remplacé par ‘sancties’ pour une meilleure transposition de la directive et une meilleure concordance entre les versions FR et NL”.

Le principe, lors de la transposition d’une directive, est de se conformer le plus fidèlement possible à la formulation de cette directive. À moins que les auteurs de l’avant-projet puissent indiquer un motif plus adéquat justifiant de s’écarter des termes du texte néerlandais de l’article 16ter, paragraphe 1, de la directive 2011/83/UE, la version néerlandaise de l’article VI.58, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, en projet, du CDE doit en effet être alignée sur la formulation de la directive.

10. Il ressort tant de l’article 16ter, paragraphe 1, deuxième alinéa, de la directive 2011/83/UE que de l’article VI.58, § 1^{er}, alinéa 2, en projet, du CDE que le délai de rétractation commence à courir le jour où le contrat à distance est conclu ou le jour où le consommateur reçoit les informations nécessaires. Il est toutefois indiqué dans l’exposé des motifs que ces délais commencent à courir le jour “suivant” celui de la survenance des événements précités. Afin d’éviter toute incertitude quant à la portée précise de cette disposition, mieux vaudrait supprimer cette divergence.

Article 15

11. L’exposé des motifs indique que “[c]omme pour les contrats à distance ne portant pas sur des services financiers, l’article VI.59, § 2, deuxième phrase, du CDE prévoit tout d’abord que si le consommateur souhaite que l’exécution du contrat commence déjà pendant le délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse”.

Toutefois, il ne ressort pas expressément de l’article VI.59, § 2, en projet, du CDE que le consommateur doit demander expressément à l’entrepreneur d’exécuter le contrat pendant la période au cours de laquelle le droit de rétractation peut être exercé. Selon la deuxième phrase de l’article VI.59, § 2, en projet, “[t]outefois, l’entreprise ne peut exiger [de] paiement lorsqu’elle a commencé à exécuter le contrat avant l’expiration du délai de rétraction prévu à l’article VI.58, § 1^{er}, sans que le consommateur ne l’ait demandé”. Il ressort certes de cette disposition que l’entrepreneur ne peut demander aucun paiement si le consommateur a exercé son droit de rétractation et si

de consument zijn herroepingsrecht heeft uitgeoefend en hij tijdens die periode de overeenkomst (deels) heeft uitgevoerd zonder toestemming van de consument. Maar als de ondernemer geen betaling vraagt wanneer het herroepingsrecht wordt uitgeoefend, lijkt het de ondernemer niet te kunnen worden tegengeworpen dat hij de overeenkomst tijdens de periode waarin het recht op herroeping kon worden uitgeoefend, reeds heeft uitgevoerd, ook al heeft de consument daar niet om verzocht.

Het is inderdaad zo, zoals in de memorie van toelichting wordt aangegeven, dat overeenkomsten op afstand die geen betrekking hebben op financiële diensten, althans voor zover die overeenkomsten betrekking hebben op diensten of de levering van bepaalde nutsgoederen, tijdens de periode waarin het herroepingsrecht kan worden uitgeoefend, slechts kunnen worden uitgevoerd als de consument daarom verzoekt. Dat volgt evenwel niet uit artikel VI.51, § 4, 1^o, van het WER, dat een gelijkaardige bepaling bevat als het ontworpen artikel VI.59, § 2, tweede zin, van het WER, maar wel uit artikel VI.46, § 8, van het WER. Die bepaling stelt uitdrukkelijk dat wanneer de consument wenst dat het verrichten van de diensten of het leveren van de betrokken nutsgoederen “aanvangt tijdens de in artikel VI.47, § 2 bepaalde herroepingstermijn, en de overeenkomst voor de consument een betalingsverplichting inhoudt, (...) de onderneming [vereist] dat de consument daar uitdrukkelijk om verzoekt (...)”.

Als het de bedoeling is dat een gelijkaardige regeling ook geldt voor de overeenkomsten op afstand die betrekking hebben op financiële diensten, dient er omwille van de duidelijkheid en de rechtszekerheid een gelijkaardige bepaling te worden ingevoegd in afdeling 3 van hoofdstuk 2 dat gewijd is aan overeenkomsten op afstand met betrekking tot financiële diensten.

Artikel 17

12. Luidens artikel 16sexies van richtlijn 2011/83/EU, zoals ingevoegd door richtlijn (EU) 2023/2673, zorgen de lidstaten ervoor dat handelaren bij het sluiten van overeenkomsten op afstand inzake financiële diensten hun online-interfaces niet op dusdanige wijze ontwerpen, organiseren of exploiteren dat consumenten die afnemers van hun dienst zijn worden misleid of gemanipuleerd of dat hun vermogen om vrije en geïnformeerde beslissingen te nemen op een andere wijze wezenlijk wordt verstoord of beperkt “[o]nverminderd richtlijn 2005/29/EG en Verordening (EU) 2016/679”. Een en ander houdt in dat de bepalingen van verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 ‘betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG’ (de Algemene Verordening Gegevensbescherming) en van 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

l'entrepreneur a (partiellement) exécuté le contrat pendant cette période sans le consentement du consommateur. Toutefois, si l'entrepreneur ne demande aucun paiement lorsque le droit de rétractation est exercé, il semble qu'il ne puisse pas lui être opposé d'avoir déjà exécuté le contrat pendant la période au cours de laquelle le droit de rétractation pouvait être exercé, même si le consommateur ne l'avait pas demandé.

En effet, ainsi que le précise l'exposé des motifs, les contrats à distance ne portant pas sur des services financiers, du moins dans la mesure où ces contrats portent sur des services ou la fourniture de certains biens de consommation courante, ne peuvent être exécutés pendant la période au cours de laquelle le droit de rétractation peut être exercé que si le consommateur en fait la demande. Ce n'est toutefois pas ce qui ressort de l'article VI.51, § 4, 1^o, du CDE, qui contient une disposition similaire à celle de l'article VI.59, § 2, deuxième phrase, en projet, du CDE, mais bien de l'article VI.46, § 8, du CDE. Cette disposition énonce expressément que lorsque le consommateur veut que la prestation des services ou la fourniture des biens de consommation courante concernés “commence pendant le délai de rétractation prévu à l'article VI.47, § 2, et que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, l'entreprise exige du consommateur qu'il en fasse la demande expresse (...)”.

Si l'intention est qu'un régime similaire s'applique également aux contrats à distance portant sur des services financiers, il s'impose, par souci de clarté et de sécurité juridique, d'insérer une disposition similaire dans la section 3 du chapitre 2, consacrée aux contrats à distance portant sur des services financiers.

Article 17

12. Selon l'article 16sexies de la directive 2011/83/UE, inséré par la directive (UE) 2023/2673, les États membres veillent à ce que les professionnels, lorsqu'ils concluent des contrats de services financiers à distance, ne conçoivent, n'organisent ni n'exploitent leurs interfaces en ligne de façon à tromper ou à manipuler les consommateurs destinataires de leur service ou de toute autre façon propre à altérer ou à entraver substantiellement leur capacité à prendre des décisions libres et éclairées, “[s]ans préjudice de la directive 2005/29/CE et du règlement (UE) 2016/679”. Il s'ensuit que les dispositions du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 ‘relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE’ (règlement général sur la protection des données) et de la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 ‘relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil (“directive

(EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad (“richtlijn oneerlijke handelspraktijken”) complementair van toepassing blijven op de online-interfaces.

Het ontworpen artikel VI.61 van het WER, dat de omzetting van deze bepaling vormt, vangt evenwel aan met de zinsnede “onverminderd andere bepalingen, zoals de voorschriften inzake oneerlijke handelspraktijken”.

Eenzijds ontbreekt de verwijzing naar de Algemene Verordening Gegevensbescherming, anderzijds wordt niet verwezen naar de bepalingen waarmee de richtlijn oneerlijke handelspraktijken in het interne recht is omgezet en wordt de draagwijdte van de zinsnede uit voormelde richtlijn op ongepaalde wijze uitgebreid tot “andere bepalingen”.

Bevraagd over de reden van de keuze, verklaarde de gemachtigde het volgende:

“Le règlement 2016/679 étant d'application directe, il n'a pas été jugé nécessaire de le reprendre spécifiquement dans l'article VI.61, CDE. En outre, il est implicitement repris dans la mention ‘Sans préjudice d'autres dispositions (...)’.

La mention de ‘Sans préjudice d'autres dispositions, comme les obligations en matière de pratiques commerciales déloyales,’ permet de faire référence aux dispositions transposant la directive 2005/29, sans avoir à en faire le relevé précis. Ceci permet une certaine ‘durabilité’ de la référence. Cela évite de futures adaptations et surtout d'éventuels oublis si les dispositions de transposition sont modifiées par la suite.”

Met deze zienswijze kan niet worden ingestemd. Zoals eerder aangestipt, dient bij de omzetting van een richtlijn in beginsel zo nauw mogelijk te worden aangesloten bij de bewoordingen ervan. Bovendien veroorzaakt de gemaakte keuze rechtsonzekerheid omdat het voor de rechtzoekende volstrekt onduidelijk is welke bepalingen precies complementair van toepassing zijn. Aangezien er ook hier niet meteen een aanvaardbare reden voorhanden lijkt te zijn die op dit punt een afwijking van de bewoordingen van artikel 16*sexies* van richtlijn 2011/83/EU kan rechtvaardigen, moet het ontworpen artikel VI.61 van het WER worden afgestemd op de bewoordingen van het genoemde artikel 16*sexies*, waarbij in elk geval ook de verwijzing naar richtlijn 2005/26/EU moet worden vervangen door een verwijzing naar de relevante omzettingbepalingen.

Artikel 23

13.1. Luidens artikel 23 van het voorontwerp zal de ontworpen regeling in werking treden “op de eerste dag van de [derde] maand na die waarin ze is bekendgemaakt”. Artikel 2.1, eerste lid, van richtlijn (EU) 2023/2673 bepaalt evenwel dat de lidstaten “uiterlijk op 19 december 2025 de nodige wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen vast(...)stellen en bekend(...)maken om aan deze richtlijn te voldoen” terwijl artikel 2.1, tweede lid, van de genoemde richtlijn vereist dat lidstaten de nationale omzettingbepalingen “toe[passen] met ingang van 19 juni 2026”.

sur les pratiques commerciales déloyales”)’ continuent à s'appliquer de manière complémentaire aux interfaces en ligne.

L'article VI.61, en projet, du CED, qui transpose cette disposition, commence toutefois par le segment de phrase “sans préjudice d'autres dispositions, comme les obligations en matière de pratiques commerciales déloyales”.

D'une part, la référence au règlement général sur la protection des données fait défaut, d'autre part, il n'est pas fait référence aux dispositions transposant la directive sur les pratiques commerciales déloyales en droit interne et la portée du segment de phrase de la directive précitée est étendue de manière indéterminée à “d'autres dispositions”.

Interrogé sur la raison de ce choix, le délégué a déclaré ce qui suit:

“Le règlement 2016/679 étant d'application directe, il n'a pas été jugé nécessaire de le reprendre spécifiquement dans l'article VI.61, CDE. En outre, il est implicitement repris dans la mention ‘Sans préjudice d'autres dispositions (...)’.

La mention de ‘Sans préjudice d'autres dispositions, comme les obligations en matière de pratiques commerciales déloyales,’ permet de faire référence aux dispositions transposant la directive 2005/29, sans avoir à en faire le relevé précis. Ceci permet une certaine ‘durabilité’ de la référence. Cela évite de futures adaptations et surtout d'éventuels oublis si les dispositions de transposition sont modifiées par la suite”.

On ne peut se rallier à ce point de vue. Comme il a déjà été souligné ci-dessus, il convient en principe, lors de la transposition d'une directive, de se conformer le plus fidèlement possible à la formulation de cette directive. En outre, le choix opéré engendre une insécurité juridique, dans la mesure où il n'apparaît pas du tout clairement pour le justiciable quelles dispositions s'appliquent précisément à titre complémentaire. Dès lors qu'en l'espèce il ne semble pas exister, à première vue, de motif admissible qui puisse justifier de s'écarter sur ce point des termes de l'article 16*sexies* de la directive 2011/83/UE, l'article VI.61, en projet, du CDE doit être aligné sur les termes de l'article 16*sexies* précité, étant entendu qu'il s'impose en tout cas de remplacer la référence à la directive 2005/26/CE par une référence aux dispositions de transposition pertinentes.

Article 23

13.1. Selon l'article 23 de l'avant-projet, le régime en projet entrera en vigueur “le premier jour du [troisième mois] qui suit celui de sa publication”. Toutefois, l'article 2.1, paragraphe 1, de la directive (UE) 2023/2673 dispose que les États membres “adoptent et publient, au plus tard le 19 décembre 2025, les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive”, tandis que l'article 2.1, paragraphe 2, de la directive précitée exige que les États membres “appliquent” les dispositions nationales de transposition “à partir du 19 juin 2026”.

Door artikel 23 van het voorontwerp zo te formuleren dat de datum waarop de ontworpen regeling in werking zal treden enerzijds afhankelijk is van de publicatiedatum en anderzijds steeds op de eerste dag van een maand zal plaatsvinden, wordt op generlei wijze gewaarborgd dat de ontworpen regeling vanaf 19 juni 2026 van toepassing zal zijn. De regeling zal integendeel (desgevallend geruime tijd) vóór of na die datum in werking treden en van toepassing zijn, wat in strijd zou zijn met artikel 2.1, tweede lid, van richtlijn (EU) 2023/2673.

13.2. Gevraagd naar de bedoeling van de stellers van het voorontwerp op het stuk van de inwerkingtreding, verklaarde de gemachtigde het volgende:

“Effectivement, l'article 2 de la directive 2023/2673 prévoit que la directive doit être transposée pour le 19 décembre 2025 et que les dispositions doivent être appliquées à partir du 19 juin 2026.

Les dispositions ne peuvent donc pas s'appliquer avant le 19 juin 2026

A priori, compte tenu du processus législatif restant à parcourir, il est peu probable que la loi entre en vigueur avant le 19 juin 2026. Il faudrait qu'elle soit publiée avant le 1^{er} avril 2026.

Toutefois, cette hypothèse ne pouvant être complètement écartée, la disposition d'entrée en vigueur pourrait être mieux encadrée et préciser que la loi en vigueur le premier jour du troisième mois qui suit celui de sa publication au *Moniteur belge* et qu'elle 'ne peut entrer en vigueur avant le 19 juin 2026' ou qu'elle 'entre en vigueur au plus tôt le 19 juin 2026', selon ce que préconisera le Conseil d'État.

Les dispositions doivent donc s'appliquer à partir du 19 juin 2026.

Toutefois, il n'est pas recommandé d'insérer la date du 19 juin 2026 pour l'entrée en vigueur de la loi.

La balance doit être effectuée entre l'impératif de respecter la date d'application imposée par la directive et celui de laisser un délai raisonnable aux entreprises pour procéder aux adaptations nécessaires.

En fonction du parcours législatif restant à parcourir, les entreprises pourraient avoir très peu de temps pour prendre les mesures nécessaires pour respecter la législation si on prévoit une entrée en vigueur au 19 juin 2026.

Par exemple, si la loi est publiée en mai, un mois semble court pour adapter les contrats, adapter les sites internet pour développer la fonction de rétractation (qui vise toutes les entreprises, en ce compris les petites pme), ...; il est donc plus raisonnable de prévoir un délai pour que les entreprises puissent se mettre en ordre.

En outre, si la publication de la loi devait avoir lieu après le 19 juin 2026, la loi aurait une entrée en vigueur rétroactive. Cela est contraire à la sécurité juridique. Même si cette hypothèse semble peu probable, elle n'est pas purement

En formulant l'article 23 de l'avant-projet de telle sorte que la date à laquelle le régime en projet entrera en vigueur, d'une part, dépende de sa date de publication et, d'autre part, intervienne toujours le premier jour d'un mois, ne garantit en aucun cas que le régime en projet s'appliquera à partir du 19 juin 2026. Au contraire, le régime entrera en vigueur et s'appliquera (le cas échéant, bien) avant ou après cette date, ce qui serait contraire à l'article 2.1, paragraphe 2, de la directive (UE) 2023/2673.

13.2. Interrogé sur l'intention des auteurs de l'avant-projet en ce qui concerne l'entrée en vigueur, le délégué a déclaré ce qui suit:

“Effectivement, l'article 2 de la directive 2023/2673 prévoit que la directive doit être transposée pour le 19 décembre 2025 et que les dispositions doivent être appliquées à partir du 19 juin 2026.

Les dispositions ne peuvent donc pas s'appliquer avant le 19 juin 2026

A priori, compte tenu du processus législatif restant à parcourir, il est peu probable que la loi entre en vigueur avant le 19 juin 2026. Il faudrait qu'elle soit publiée avant le 1^{er} avril 2026.

Toutefois, cette hypothèse ne pouvant être complètement écartée, la disposition d'entrée en vigueur pourrait être mieux encadrée et préciser que la loi en vigueur le premier jour du troisième mois qui suit celui de sa publication au *Moniteur belge* et qu'elle 'ne peut entrer en vigueur avant le 19 juin 2026' ou qu'elle 'entre en vigueur au plus tôt le 19 juin 2026', selon ce que préconisera le Conseil d'État.

Les dispositions doivent donc s'appliquer à partir du 19 juin 2026.

Toutefois, il n'est pas recommandé d'insérer la date du 19 juin 2026 pour l'entrée en vigueur de la loi.

La balance doit être effectuée entre l'impératif de respecter la date d'application imposée par la directive et celui de laisser un délai raisonnable aux entreprises pour procéder aux adaptations nécessaires.

En fonction du parcours législatif restant à parcourir, les entreprises pourraient avoir très peu de temps pour prendre les mesures nécessaires pour respecter la législation si on prévoit une entrée en vigueur au 19 juin 2026.

Par exemple, si la loi est publiée en mai, un mois semble court pour adapter les contrats, adapter les sites internet pour développer la fonction de rétractation (qui vise toutes les entreprises, en ce compris les petites pme), ...; il est donc plus raisonnable de prévoir un délai pour que les entreprises puissent se mettre en ordre.

En outre, si la publication de la loi devait avoir lieu après le 19 juin 2026, la loi aurait une entrée en vigueur rétroactive. Cela est contraire à la sécurité juridique. Même si cette hypothèse semble peu probable, elle n'est pas purement

hypothétique. La loi transposant la directive Omnibus, la loi du 8 mai 2022 modifiant les livres I^{er}, VI et XV du Code de droit économique, avait une entrée en vigueur prévue pour le 28 mai 2022. Elle a été publiée le 2 juin 2022 au MB, soit après son entrée en vigueur.”

13.3. Hoewel de gemachtigde er terecht op wijst dat aan de ondernemers de nodige tijd moet worden geboden om zich in regel te stellen met de aan te nemen wet, zou het tijdig aannemen van de ontworpen regeling in overeenstemming met richtlijn (EU) 2023/2673 daartoe moeten volstaan. Artikel 2.1 van richtlijn (EU) 2023/2673 voorziet immers zelf reeds in periode van zes maanden tussen de datum waarop zij in nationale regelgeving moet zijn vastgesteld en bekendgemaakt (uiterlijk op 19 december 2025) en de datum waarop de nationale omzettingen in werking moeten treden (met ingang van 19 juni 2026) (art. 2, punt 1, richtlijn (EU) 2023/2673). Beide termijnen zijn dwingend. Het komt niet aan een lidstaat toe om te anticiperen op een mogelijke laattijdige omzetting van een richtlijn, en dus een miskening van de op haar rustende verplichtingen als lid van de Europese Unie.

Derhalve dient artikel 23 van het voorontwerp als volgt te worden gewijzigd:

“Deze wet treedt in werking op 19 juni 2026.”

14. In de Nederlandse tekst van artikel 23 moet het woord “Belgische” worden vervangen door het woord “Belgisch”.

SLOTOPMERKING

15. Artikel 3, eerste lid, van de door het voorontwerp omgezette richtlijn (EU) 2023/2673 trekt richtlijn 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 september 2002 ‘betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten en tot wijziging van de Richtlijnen 90/619/EEG, 97/7/EG en 98/27/EG van de Raad’ in, met ingang van 19 juni 2026.

Verschillende bepalingen van het WER, die niet door het voorontwerp worden gewijzigd, bevatten een verwijzing naar richtlijn 2002/65/EG, met name artikel VI.1, § 1, tweede lid, punt 5, van het WER en verschillende onderdelen¹⁴ van bijlage 3 (“Europees gestandaardiseerd informatieblad (ESIS) – Artikel VII.127”) bij boek VII van het WER. Hoewel artikel 3, tweede lid, van richtlijn (EU) 2023/2673 bepaalt dat “[v]erwijzingen naar de ingetrokken richtlijn gelden als verwijzingen naar Richtlijn 2011/83/EU”, verdient het ter wille van de rechtszekerheid aanbeveling om het voorontwerp aan te vullen met

¹⁴ In rubriek 1 (“De Kredietgever”) en rubriek 11 (“Overige rechten van de kredietnemer”) van deel B (“Instructies voor het invullen van het ESIS”) wordt verwezen naar artikel 3 van richtlijn 2002/65/EG en in rubriek 14 (“Aanvullende gegevens”) van datzelfde deel B wordt verwezen naar artikel 3, lid 1, punt 3, onder g), van voormelde richtlijn.

hypothétique. La loi transposant la directive Omnibus, la loi du 8 mai 2022 modifiant les livres I^{er}, VI et XV du Code de droit économique, avait une entrée en vigueur prévue pour le 28 mai 2022. Elle a été publiée le 2 juin 2022 au MB, soit après son entrée en vigueur”.

13.3. Bien que le délégué souligne à juste titre que les entrepreneurs doivent disposer du temps nécessaire pour se conformer à la loi à adopter, l’adoption en temps utile du régime en projet conformément à la directive (UE) 2023/2673 devrait suffire à cette fin. En effet, l’article 2.1 de la directive (UE) 2023/2673 prévoit lui-même déjà un délai de six mois entre la date à laquelle elle doit être transposée et publiée dans la législation nationale (au plus tard le 19 décembre 2025) et la date à laquelle les dispositions de transposition nationales doivent entrer en vigueur (à partir du 19 juin 2026) (article 2, point 1, de la directive (UE) 2023/2673). Ces délais sont tous deux contraignants. Il n’appartient pas à un État membre d’anticiper une éventuelle transposition tardive d’une directive, et donc une méconnaissance des obligations qui lui incombent en tant que membre de l’Union européenne.

L’article 23 de l’avant-projet devra dès lors être modifié comme suit:

“La présente loi entre en vigueur le 19 juin 2026”.

14. Dans le texte néerlandais de l’article 23, le mot “Belgische” doit être remplacé par le mot “Belgisch”.

OBSERVATION FINALE

15. L’article 3, paragraphe 1, de la directive (UE) 2023/2673 transposée par l’avant-projet abroge la directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 septembre 2002 ‘concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs, et modifiant les directives 90/619/CEE du Conseil, 97/7/CE et 98/27/CE’, avec effet au 19 juin 2026.

Plusieurs dispositions du CDE qui ne sont pas modifiées par l’avant-projet contiennent une référence à la directive 2002/65/CE, notamment l’article VI.1, § 1^{er}, alinéa 2, point 5, du CDE et plusieurs parties¹⁴ de l’annexe 3 (“Fiche d’information standardisée européenne (ESIS) – Article VII.127”) du livre VII du CDE. Bien que l’article 3, deuxième paragraphe, de la directive (UE) 2023/2673 dispose que “[l]es références faites à la directive abrogée s’entendent comme faites à la directive 2011/83/UE”, il est recommandé, dans un souci de sécurité juridique, de compléter l’avant-projet par les dispositions nécessaires qui,

¹⁴ Dans la section 1 (“Prêteur”) et la section 11 (“Autres droits de l’emprunteur”) de la partie B (“Instructions pour compléter l’ESIS”), il est fait référence à l’article 3 de la directive 2002/65/CE et dans la section 14 (“Informations complémentaires”) de cette même partie B, il est fait référence à l’article 3, paragraphe 1, point 3, g), de la directive précitée.

de nodige bepalingen die de verwijzingen in het WER naar richtlijn 2002/65/EG, naargelang het geval, opheffen¹⁵ of vervangen door een verwijzing naar de relevante bepalingen van richtlijn 2011/83/EU.

De griffier,

Wim GEURTS

De voorzitter,

Pierre LEFRANC

selon le cas, suppriment¹⁵ les références à la directive 2002/65/CE dans le CDE, ou les remplacent par une référence aux dispositions pertinentes de la directive 2011/83/UE.

Le greffier,

Wim GEURTS

Le président,

Pierre LEFRANC

¹⁵ In artikel VI.1, § 1, tweede lid, punt 10, van het WER komt immers reeds een verwijzing naar richtlijn 2011/83/EU voor.

¹⁵ L'article VI.1, § 1^{er}, alinéa 2, point 10, du CDE contient déjà une référence à la directive 2011/83/UE.

WETSONTWERP

FILIP,

KONING DER BELGEN,

Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen,

ONZE GROET.

Op de voordracht van de minister van Economie, de minister van Financiën, de minister van Consumentenbescherming en de minister van Middenstand, Zelfstandigen en Kmo's,

HEBBEN WIJ BESLOTEN EN BESLUITEN WIJ:

De minister van Economie, de minister van Financiën, de minister van Consumentenbescherming en de minister van Middenstand, Zelfstandigen en Kmo's zijn ermee belast in onze naam bij de Kamer van volksvertegenwoordigers het ontwerp van wet in te dienen waarvan de tekst hierna volgt:

HOOFDSTUK 1**Algemene bepalingen****Artikel 1**

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 74 van de Grondwet.

Ze voorziet in de omzetting van Richtlijn (EU) 2023/2673 van het Europees Parlement en de Raad van 22 november 2023 tot wijziging van Richtlijn 2011/83/EU wat betreft op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten, en tot intrekking van Richtlijn 2002/65/EG.

HOOFDSTUK 2**Wijzigingen van het Wetboek van economisch recht****Afdeling 1***Wijziging van het boek I, titel 2***Art. 2**

Artikel 1.8 van het Wetboek van economisch recht, ingevoegd bij de wet van 21 december 2013 en laatstelijk

PROJET DE LOI

PHILIPPE,

ROI DES BELGES,

À tous, présents et à venir,

SALUT.

Sur la proposition du ministre de l'Économie, du ministre des Finances, du ministre de la Protection des consommateurs et de la ministre des Classes moyennes, des Indépendants et des PME,

NOUS AVONS ARRÊTÉ ET ARRÊTONS:

Le ministre de l'Économie, le ministre des Finances, le ministre de la Protection des consommateurs et la ministre des Classes moyennes, des Indépendants et des PME sont chargés de présenter en notre nom à la Chambre des représentants le projet de loi dont la teneur suit:

CHAPITRE 1^{ER}**Dispositions générales****Article 1^{er}**

La présente loi règle une matière visée à l'article 74 de la Constitution.

Elle transpose la directive (UE) 2023/2673 du Parlement européen et du Conseil du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE.

CHAPITRE 2**Modifications du Code de droit économique****Section 1^{re}***Modification du livre I^{er}, titre 2***Art. 2**

L'article 1.8 du Code de droit économique, inséré par la loi du 21 décembre 2013 et modifié en dernier lieu

gewijzigd bij de wet van 8 februari 2024, wordt aangevuld met een bepaling onder 49°, luidende:

“49° online interface: alle software, waaronder een website, een deel van een website of een applicatie, die door of namens een onderneming wordt beheerd en als middel dient om consumenten toegang te geven tot de goederen of diensten van die onderneming.”

Afdeling 2

Wijzigingen van boek VI

Art. 3

In artikel VI.1, § 1, tweede lid, van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 21 december 2013 en gewijzigd bij de wet van 29 september 2020, wordt de bepaling onder 5. opgeheven.

Art. 4

In boek VI, titel 3, hoofdstuk 2, van hetzelfde Wetboek, wordt het opschrift van afdeling 1 vervangen als volgt:

“Afdeling 1. - Algemene bepalingen”.

Art. 5

In artikel VI.44/2, van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 15 april 2018 en gewijzigd bij de wet van 8 mei 2022, worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° in de paragrafen 1, 2 en 3 worden de woorden “Deze afdeling” telkens vervangen door de woorden “Dit hoofdstuk”;

2° in het artikel wordt een paragraaf 1/1 ingevoegd, luidende:

“§ 1/1. Deze afdeling is van toepassing op alle overeenkomsten op afstand.”

Art. 6

In boek VI, titel 3, hoofdstuk 2, afdeling 1, van hetzelfde Wetboek, wordt een artikel VI.44/3 ingevoegd, luidende:

“Art. VI.44/3. § 1. Onverminderd het verbod op oneerlijke handelspraktijken in de zin van de artikelen VI.93 en volgende, en voordat een consument door een overeenkomst op afstand, of een overeenstemmend aanbod,

par la loi du 8 février 2024, est complété par un 49° rédigé comme suit:

“49° interface en ligne: tout logiciel, y compris un site internet, une partie de site internet ou une application, exploité par une entreprise ou pour son compte et permettant aux consommateurs d’accéder aux biens ou aux services que l’entreprise propose.”

Section 2

Modifications du livre VI

Art. 3

Dans l’article VI.1, § 1^{er}, alinéa 2, du même Code, inséré par la loi du 21 décembre 2013 et modifié par la loi du 29 septembre 2020, le 5. est abrogé.

Art. 4

Dans le livre VI, titre 3, chapitre 2, du même Code, l’intitulé de la section 1^{re} est remplacé par ce qui suit:

“Section 1^{re}. - Dispositions générales”.

Art. 5

Dans l’article VI.44/2, du même Code, inséré par la loi du 15 avril 2018 et modifié par la loi du 8 mai 2022, les modifications suivantes sont apportées:

1° dans les paragraphes 1^{er}, 2 et 3, les mots “La présente section” sont chaque fois remplacés par les mots “Le présent chapitre”;

2° dans l’article un paragraphe 1^{er}/1 est inséré, rédigé comme suit:

“§ 1^{er}/1. La présente section s’applique à tous les contrats à distance.”

Art. 6

Dans le livre VI, titre 3, chapitre 2, section 1^{re}, du même Code, il est inséré un article VI.44/3, rédigé comme suit:

“Art. VI.44/3. § 1^{er}. Sans préjudice de l’interdiction des pratiques commerciales déloyales au sens des articles VI.93 et suivants, et avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance, ou par une offre

op een onlinemarktplaats is gebonden, verstrekt de aanbieder van de onlinemarktplaats op een duidelijke en begrijpelijke manier die passend is voor communicatie op afstand, aan de consument de volgende informatie:

1° algemene informatie die beschikbaar wordt gesteld in een specifieke afdeling van de online interface die rechtstreeks en gemakkelijk toegankelijk is vanaf de pagina waarop de aanbiedingen worden gepresenteerd, over de belangrijkste parameters ter bepaling van de rangschikking van de aanbiedingen die aan de consument worden gepresenteerd als gevolg van de zoekopdracht, en het relatieve belang van die parameters ten opzichte van andere parameters;

2° of de derde die de goederen, diensten of digitale inhoud aanbiedt, al dan niet een onderneming is, op basis van de verklaring van deze derde aan de aanbieder van de onlinemarktplaats;

3° wanneer de derde die de goederen, diensten of digitale inhoud aanbiedt, geen onderneming is, dat de uit het Unierecht voortvloeiende consumentenrechtenbescherming niet van toepassing is op de overeenkomst

4° indien van toepassing, de manier waarop de met de overeenkomst verband houdende verplichtingen worden verdeeld tussen de derde die de goederen, diensten of digitale inhoud aanbiedt en de aanbieder van de onlinemarktplaats, waarbij dergelijke informatie geen afbreuk doet aan de verantwoordelijkheid die de aanbieder van de onlinemarktplaats of de derde-onderneming overeenkomstig het Unierecht of Belgisch recht heeft met betrekking tot de overeenkomst.

§ 2. Onverminderd paragraaf 1, kan de Koning aanvullende informatievereisten opleggen aan de aanbieders van onlinemarktplaatsen. Dergelijke bepalingen zijn evenredig, niet-discriminerend en gerechtvaardigd op grond van consumentenbescherming.”

Art. 7

In boek VI, titel 3, hoofdstuk 2, van hetzelfde Wetboek, wordt een afdeling 2 ingevoegd die de artikelen VI.45 tot VI.53 bevat, luidende:

“Afdeling 2. - Overeenkomsten op afstand die geen betrekking hebben op financiële diensten”.

du même type, sur une place de marché en ligne, le fournisseur de cette place de marché en ligne fournit au consommateur les informations suivantes, de manière claire et compréhensible et sous une forme adaptée à la technique de communication à distance:

1° les informations générales, mises à la disposition dans une section spécifique de l'interface en ligne qui est directement et aisément accessible à partir de la page sur laquelle les offres sont présentées, concernant les principaux paramètres de classement des offres présentées au consommateur en réponse à la requête de recherche ainsi que l'ordre d'importance de ces paramètres, par opposition à d'autres paramètres;

2° si le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques est une entreprise ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de place de marché en ligne;

3° lorsque le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques n'est pas une entreprise, le fait que les droits des consommateurs provenant du droit de l'Union en matière de protection des consommateurs ne s'appliquent pas au contrat;

4° s'il y a lieu, le mode de répartition des obligations liées au contrat entre le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques et le fournisseur de place de marché en ligne, cette information étant sans préjudice de la responsabilité que le fournisseur de place de marché en ligne ou l'entreprise tierce a en lien avec le contrat en vertu du droit de l'Union ou du droit belge.

§ 2. Sans préjudice du paragraphe 1^{er}, le Roi peut imposer aux fournisseurs de places de marché en ligne des exigences supplémentaires en matière d'information. De telles dispositions sont proportionnées, non discriminatoires et justifiées par des motifs liés à la protection des consommateurs.”

Art. 7

Dans le livre VI, titre 3, chapitre 2, du même Code, il est inséré une section 2, comportant les articles VI.45 à VI.53, intitulée:

“Section 2. - Contrats à distance ne portant pas sur des services financiers”.

Art. 8

In boek VI, titel 3, hoofdstuk 2, afdeling 2, van hetzelfde Wetboek, wordt een artikel VI.44/4 ingevoegd, luidende:

“Art. VI.44/4. Deze afdeling is van toepassing op overeenkomsten die geen betrekking hebben op financiële diensten.”

Art. 9

In artikel VI.45, § 1, van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 21 december 2013 en gewijzigd bij de wetten van 20 maart 2022 en 8 mei 2022, wordt de bepaling onder 8° aangevuld met de woorden “en, in voorkomend geval, informatie over de beschikbaarheid en de plaats van de herroepingsfunctie als bedoeld in artikel VI.61/2”.

Art. 10

Artikel VI.45/1 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 8 mei 2022, wordt opgeheven

Art. 11

In boek VI, titel 3, hoofdstuk 2, van hetzelfde Wetboek, wordt het opschrift van afdeling 2 vervangen als volgt:

“Afdeling 3. - Overeenkomsten op afstand met betrekking tot financiële diensten”.

Art. 12

In boek VI, titel 3, hoofdstuk 2, afdeling 3, van hetzelfde Wetboek, wordt een artikel VI.53/1 ingevoegd, luidende:

“Art. VI.53/1. Deze afdeling is van toepassing op overeenkomsten op afstand met betrekking tot financiële diensten.”

Art. 13

Artikel VI.54 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 21 december 2013, wordt vervangen als volgt:

“Art. VI.54. Indien overeenkomsten met betrekking tot financiële diensten een initiële overeenkomst over diensten omvatten, gevolgd door een reeks opeenvolgende verrichtingen of een reeks in de tijd gespreide, afzonderlijke verrichtingen, van dezelfde aard, zijn deze

Art. 8

Dans le livre VI, titre 3, chapitre 2, section 2, du même Code, il est inséré un article VI.44/4, rédigé comme suit:

“Art. VI.44/4. La présente section s’applique aux contrats à distance ne portant pas sur des services financiers.”

Art. 9

Dans l’article VI.45, § 1^{er}, du même Code, inséré par la loi du 21 décembre 2013 et modifié par les lois du 20 mars 2022 et 8 mai 2022, le 8° est complété par les mots “et, le cas échéant, des informations sur l’existence et l’emplacement de la fonction de rétractation visée à l’article VI.61/2”.

Art. 10

L’article VI.45/1 du même Code, inséré par la loi du 8 mai 2022, est abrogé.

Art. 11

Dans le livre VI, titre 3, chapitre 2, du même Code, l’intitulé de la section 2 est remplacé par ce qui suit:

“Section 3. - Contrats à distance portant sur des services financiers”.

Art. 12

Dans le livre VI, titre 3, chapitre 2, section 3, du même Code, il est inséré un article VI.53/1, rédigé comme suit:

“Art. VI.53/1. La présente section s’applique aux contrats à distance portant sur des services financiers.”

Art. 13

L’article VI.54 du même Code, inséré par la loi du 21 décembre 2013, est remplacé par ce qui suit:

“Art. VI.54. Si des contrats relatifs à des services financiers comportent une première convention de service suivie d’une série d’opérations successives, ou d’une série d’opérations distinctes, de même nature, échelonnées dans le temps, la présente section ainsi

afdeling, alsook de artikelen VI.44/3 en VI.61/2, alleen van toepassing op de initiële overeenkomst.

Ingeval er geen initiële overeenkomst over diensten is gesloten, maar wel sprake is van opeenvolgende verrichtingen of een reeks afzonderlijke verrichtingen, van dezelfde aard en in de tijd gespreid met betrekking tot dezelfde contractspartijen, zijn de artikelen VI.55, VI.56, VI.57 en VI.60 uitsluitend van toepassing op de eerste verrichting.

Wanneer er evenwel gedurende meer dan één jaar geen verrichting van dezelfde aard wordt uitgevoerd, wordt de volgende verrichting geacht de eerste van een nieuwe reeks verrichtingen te zijn en zijn de artikelen VI.55, VI.56, VI.57 en VI.60 van toepassing.”.

Art. 14

Artikel VI.55 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 21 december 2013 en gewijzigd bij de wet van 25 oktober 2016, wordt vervangen als volgt:

“Art. VI.55. § 1. Te gelegener tijd voordat de consument door een overeenkomst op afstand dan wel een daarmee overeenstemmend aanbod is gebonden, verstrekt de onderneming de consument, op een duidelijke en voor hem begrijpelijke wijze, de volgende informatie:

a) de identiteit en de hoofdactiviteit van de onderneming en, in voorkomend geval, de identiteit en de hoofdactiviteit van de onderneming namens wie deze optreedt;

b) het geografisch adres waar de onderneming is gevestigd alsook het telefoonnummer en het e-mailadres van de onderneming, of de gegevens van andere communicatiewijzen die door de onderneming worden aangeboden en, in voorkomend geval, die van de onderneming namens wie hij optreedt; al die door de onderneming aangeboden communicatiewijzen zorgen ervoor dat de consument snel contact met de onderneming kan opnemen en efficiënt met de onderneming kan communiceren en stellen de consument in staat de schriftelijke correspondentie met de onderneming op een duurzame gegevensdrager te bewaren;

c) de relevante contactgegevens die de consument in staat stellen eventuele klachten te richten aan de onderneming en, in voorkomend geval, aan de onderneming namens wie deze optreedt;

d) indien de onderneming ingeschreven staat in een handels- of soortgelijk openbaar register, het register

que les articles VI.44/3 et VI.61/2 ne s'appliquent qu'à la première convention.

Dans le cas où il n'y a pas de première convention de service, mais que des opérations successives, ou distinctes, de même nature, échelonnées dans le temps, concernant les mêmes parties au contrat, sont exécutées, les articles VI.55, VI.56, VI.57 et VI.60 s'appliquent uniquement à la première opération.

Cependant, lorsque aucune opération de même nature n'est effectuée pendant plus d'un an, l'opération suivante est considérée comme étant la première d'une nouvelle série d'opérations, en conséquence de quoi les articles VI.55, VI.56, VI.57 et VI.60 s'appliquent.”.

Art. 14

L'article VI.55 du même Code, inséré par la loi du 21 décembre 2013 et modifié par la loi du 25 octobre 2016, est remplacé par ce qui suit:

“Art. VI.55. § 1^{er}. En temps utile avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance ou par une offre du même type, l'entreprise lui fournit, sous une forme claire et compréhensible, les informations suivantes:

a) l'identité et l'activité principale de l'entreprise et, s'il y a lieu, l'identité et l'activité principale de l'entreprise pour le compte duquel elle agit;

b) l'adresse géographique à laquelle l'entreprise est établie, ainsi que le numéro de téléphone de l'entreprise et son adresse électronique, ou des indications détaillées concernant tout autre moyen de communication proposé par l'entreprise et, s'il y a lieu, les informations de l'entreprise pour le compte duquel elle agit; tous ces moyens de communication proposés par l'entreprise garantissent que le consommateur est en mesure de contacter l'entreprise rapidement et de communiquer avec elle efficacement et lui permettent de conserver tous les échanges écrits avec l'entreprise sur un support durable;

c) les coordonnées pertinentes permettant au consommateur d'envoyer une réclamation éventuelle à l'entreprise et, le cas échéant, à l'entreprise pour le compte duquel elle agit;

d) si l'entreprise est inscrite sur un registre commercial ou un registre public similaire, le registre sur lequel

waar de onderneming staat ingeschreven en het inschrijvingsnummer of een soortgelijke wijze van identificatie in dat register;

e) indien de activiteiten van de onderneming onderworpen zijn aan een vergunningsplicht, de naam, het adres, de website en alle andere contactgegevens van de bevoegde toezichhoudende autoriteit;

f) een beschrijving van de belangrijkste kenmerken van de financiële dienst;

g) de totale prijs die de consument aan de onderneming moet betalen voor de financiële dienst, met inbegrip van alle daarmee samenhangende vergoedingen, kosten en uitgaven, alsmede alle via de onderneming te betalen belastingen, of, indien de exacte prijs niet kan worden aangegeven, de grondslag voor de berekening van de prijs, zodat de consument de prijs kan verifiëren;

h) indien van toepassing, informatie over de gevolgen van betalingsachterstand of wanbetaling;

i) indien van toepassing, de informatie dat de prijs is gepersonaliseerd op basis van geautomatiseerde besluitvorming, met nuttige informatie over de onderliggende logica, alsmede het belang en de verwachte gevolgen van die verwerking voor de consument, overeenkomstig de vereisten van artikelen 13.2.f) en 14.2.g) van de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming);

j) indien van toepassing, een kennisgeving dat de financiële dienst betrekking heeft op instrumenten die specifieke risico's met zich meebrengen in verband met hun specifieke kenmerken of de uit te voeren verrichtingen, of waarvan de prijs afhankelijk is van schommelingen op de financiële markten waarop de onderneming geen invloed heeft, aangevuld met een kennisgeving dat in het verleden behaalde resultaten geen indicatie vormen voor toekomstige resultaten;

k) het feit dat er andere belastingen en/of kosten kunnen bestaan die niet via de onderneming worden betaald of niet door de onderneming worden opgelegd;

l) iedere beperking van de geldigheidsduur van de overeenkomstig deze paragraaf verstrekte informatie;

m) de wijzen van betaling en uitvoering;

l'entreprise est inscrite et le numéro d'enregistrement ou un moyen équivalent d'identification dans ce registre;

e) si l'activité de l'entreprise est soumise à un régime d'autorisation, le nom, l'adresse, le site internet et toutes les autres coordonnées de l'autorité de surveillance compétente;

f) une description des principales caractéristiques du service financier;

g) le prix total dû que le consommateur doit payer à l'entreprise pour le service financier, y compris l'ensemble des commissions, charges et dépenses y afférentes ainsi que toutes les taxes acquittées par l'intermédiaire de l'entreprise ou, lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué, la base de calcul du prix, permettant au consommateur de vérifier le prix;

h) le cas échéant, des informations sur les conséquences d'un défaut de paiement ou d'un retard de paiement;

i) le cas échéant, les informations selon lesquelles le prix a été personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée, avec des informations utiles concernant la logique sous-jacente, ainsi que l'importance et les conséquences prévues de ce traitement pour le consommateur, conformément aux exigences des articles 13.2.f) et 14.2.g) du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données);

j) le cas échéant, une notification indiquant que le service financier est lié à des instruments qui comportent des risques particuliers du fait de leurs spécificités ou des opérations à exécuter ou dont le prix dépend des fluctuations des marchés financiers sur lesquelles l'entreprise n'a aucun contrôle complété par une notification indiquant que les performances passées ne laissent pas présager les performances futures;

k) l'indication de l'existence éventuelle d'autres taxes et/ou frais qui ne sont pas acquittés par l'intermédiaire de l'entreprise ou facturés par elle;

l) toute limitation de la durée de validité des informations fournies en application du présent paragraphe;

m) les modes de paiement et d'exécution;

n) iedere specifieke extra kost die de consument eventueel voor het gebruik van de middelen voor communicatie op afstand wordt aangerekend;

o) wanneer milieu- of sociale factoren onderdeel uitmaken van de beleggingsstrategie van de financiële dienst, informatie over de door de financiële dienst beoogde milieu- of sociale doelstellingen;

p) informatie over het al dan niet bestaan van een herroepingsrecht, en, waar dat recht bestaat, informatie over de duur van en de voorwaarden voor de uitoefening van dat recht, met inbegrip van informatie over het bedrag dat de consument gehouden kan zijn te betalen alsook de gevolgen van niet-uitoefening van dat recht;

q) de minimumduur van de op afstand te sluiten overeenkomst bij permanente of periodieke verrichting van financiële diensten;

r) informatie betreffende eventuele rechten van de partijen om de overeenkomst vroegtijdig of eenzijdig te beëindigen op grond van de bepalingen van de overeenkomst op afstand, onder meer betreffende de contractuele schadevergoedingen die in dergelijke gevallen verschuldigd zijn;

s) praktische instructies en procedures voor de uitoefening van het herroepingsrecht overeenkomstig artikel VI.58, § 1, met vermelding van onder meer het telefoonnummer en het e-mailadres of nadere gegevens over andere communicatiewijzen van de onderneming die relevant zijn voor de verzending van de herroepingsverklaring en, voor via een online interface gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten, informatie over de beschikbaarheid en de plaats van de herroepingsfunctie als bedoeld in artikel VI.61/1;

t) elke contractuele bepaling ter bepaling van het op de overeenkomst op afstand toepasselijke recht en/of inzake de bevoegde rechtbank;

u) de taal of talen waarin de contractvoorwaarden en de in dit artikel bedoelde voorafgaande informatie worden verstrekt, alsmede de taal of talen waarin de onderneming, met instemming van de consument, toezegt te zullen communiceren gedurende de looptijd van de overeenkomst op afstand;

v) desgevallend, de mogelijkheid om een beroep te doen op een buitengerechtelijke klachten- en beroepsprocedure waaraan de onderneming is onderworpen, en de manier om daar toegang tot te krijgen;

n) tout coût supplémentaire spécifique que le consommateur se voit éventuellement facturer pour l'utilisation de la technique de communication à distance;

o) lorsque des facteurs environnementaux ou sociaux sont intégrés dans la stratégie d'investissement du service financier, des informations sur les objectifs environnementaux ou sociaux visés par le service financier;

p) les informations sur l'existence ou l'absence du droit de rétractation et, si ce droit existe, des informations sur le délai de rétractation et les modalités de l'exercice de ce droit, y compris des informations sur le montant que le consommateur peut être tenu de payer, ainsi que sur les conséquences découlant de l'absence d'exercice de ce droit;

q) la durée minimale du contrat à distance à conclure, en cas de prestation de services financiers permanente ou périodique;

r) les informations relatives aux droits éventuels des parties de résilier le contrat par anticipation ou unilatéralement en vertu des termes du contrat à distance, entre autres, celles relatives aux indemnités contractuelles imposées par le contrat dans ce cas;

s) les instructions pratiques et les procédures à suivre pour l'exercice du droit de rétractation conformément à l'article VI.58, § 1^{er}, indiquant, entre autres, le numéro de téléphone de l'entreprise et son adresse électronique ou des indications détaillées concernant tout autre moyen de communication pertinent pour l'envoi de la déclaration de rétractation et, pour les contrats de services financiers conclus au moyen d'une interface en ligne, des informations sur l'existence et l'emplacement de la fonction de rétractation visée à l'article VI.61/1;

t) toute clause contractuelle qui détermine le droit applicable au contrat à distance et/ou la juridiction compétente;

u) la langue ou les langues dans lesquelles sont communiquées les conditions contractuelles et l'information préalable visée dans le présent article, ainsi que la langue ou les langues dans lesquelles l'entreprise s'engage, en accord avec le consommateur, à communiquer pendant la durée du contrat à distance;

v) le cas échéant, la possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de réparation à laquelle l'entreprise est soumise et les modalités d'accès à celle-ci;

w) vermelding van het bestaan van garantiefondsen of andere compensatieregelingen die niet onder de wet van 23 november 2023 betreffende het Garantiefonds voor financiële diensten vallen.

§ 2. In geval de in paragraaf 1 bedoelde informatie wordt verstrekt minder dan een dag voordat de overeenkomst op afstand bindend wordt voor de consument, stuurt de onderneming de consument een herinnering over de mogelijkheid om de overeenkomst op afstand te herroepen en over de daartoe te volgen procedure, overeenkomstig artikel VI.58. Die herinnering wordt tussen één en zeven dagen na de sluiting van de overeenkomst op afstand op een duurzame gegevensdrager aan de consument verstrekt.

§ 3. Indien een specifieke wet informatieverplichtingen regelt, maar geen bepalingen inzake informatie over het herroepingsrecht bevat, informeert de onderneming de consument over het al dan niet bestaan van een dergelijk recht overeenkomstig paragraaf 1, p).

§ 4. Indien een andere wet betreffende specifieke financiële diensten bepalingen bevat inzake de informatie die voorafgaand aan de sluiting van de overeenkomst aan de consument moet worden verstrekt, zijn alleen de bepalingen van die wet, ongeacht de mate van detail van die bepalingen, van toepassing op die specifieke financiële dienst, tenzij in die wet anders is bepaald.”

Art. 15

Artikel VI.56 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 21 december 2013, wordt vervangen als volgt:

“Art. VI.56. § 1. In geval van communicatie via spraaktelefonie maakt de onderneming uitdrukkelijk haar identiteit en het commerciële oogmerk aan het begin van elke oproep kenbaar. Wanneer een telefoongesprek wordt opgenomen of kan worden opgenomen, stelt de onderneming de consument ook daarvan in kennis.

§ 2. Indien de consument daar uitdrukkelijk mee instemt, kan de onderneming zich, in afwijking van artikel VI.55, § 1, bij communicatie via spraaktelefonie beperken tot het verstrekken van de in artikel VI.55, § 1, punten a), f), g), k) en p), bedoelde informatie voordat de consument door de overeenkomst op afstand is gebonden. In een dergelijk geval informeert de onderneming de consument over de aard en de beschikbaarheid van de andere in artikel VI.55, § 1, bedoelde informatie. De onderneming verstrekt de andere op grond van artikel VI.55, § 1, vereiste informatie onmiddellijk na de sluiting van de overeenkomst op afstand op een duurzame gegevensdrager.

w) l'existence de fonds de garantie ou d'autres mécanismes d'indemnisation, non couverts par la loi du 23 novembre 2023 relative au Fonds de garantie pour les services financiers.

§ 2. Dans le cas où les informations visées au paragraphe 1^{er} sont fournies moins d'un jour avant que le consommateur ne soit lié par le contrat à distance, l'entreprise envoie un rappel au consommateur sur la possibilité de se rétracter du contrat à distance et sur la procédure à suivre pour se rétracter, conformément à l'article VI.58. Ce rappel est adressé au consommateur, sur un support durable, entre un et sept jours après la conclusion du contrat à distance.

§ 3. Si une loi spécifique règle des obligations d'information, mais ne contient pas de dispositions en matière d'information sur le droit de rétractation, l'entreprise informe le consommateur de l'existence ou de l'absence d'un tel droit, conformément au paragraphe 1^{er}, p).

§ 4. Lorsqu'une autre loi régissant des services financiers spécifiques contient des dispositions relatives aux informations à fournir au consommateur avant la conclusion du contrat, seules les règles figurant dans ladite loi s'appliquent à ces services financiers spécifiques, quel que soit le niveau de détail de ces dispositions, sauf disposition contraire de ladite loi.”

Art. 15

L'article VI.56 du même Code, inséré par la loi du 21 décembre 2013, est remplacé par ce qui suit:

“Art. VI.56. § 1^{er}. En cas de communication par téléphonie vocale, l'entreprise indique explicitement au début de tout appel avec le consommateur son identité et le but commercial de son appel. Lorsqu'un appel est enregistré ou pourrait l'être, l'entreprise informe également le consommateur que tel est le cas.

§ 2. Par dérogation à l'article VI.55, § 1^{er}, en cas de communication par téléphonie vocale, si le consommateur y consent explicitement, l'entreprise peut se limiter à fournir les informations visées à l'article VI.55, § 1^{er}, a), f), g), k) et p), avant que le consommateur ne soit lié par le contrat à distance. Dans ce cas, l'entreprise informe le consommateur de la nature et de la disponibilité des autres informations visées à l'article VI.55, § 1^{er}. L'entreprise fournit les autres informations requises sur la base de l'article VI.55, § 1^{er}, sur un support durable immédiatement après la conclusion du contrat à distance.

§ 3. De Koning kan, voor de financiële diensten die Hij aanwijst, bepalen dat wanneer een overeenkomst per telefoon wordt gesloten, de onderneming het aanbod moet bevestigen aan de consument, die alleen gebonden is nadat hij het aanbod heeft getekend of zijn instemming met behulp van een duurzame gegevensdrager heeft gestuurd.

Vooraleer een besluit voor te stellen met toepassing van het eerste lid, raadpleegt de minister de bijzondere raadgevende commissie Verbruik, de Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de kmo, en de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA) en bepaalt hij de redelijke termijn binnen dewelke het advies moet worden gegeven. Na deze termijn is het advies niet meer vereist.”

Art. 16

Artikel VI.57 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 21 december 2013, wordt vervangen als volgt:

“Art. VI.57. § 1. De onderneming verstrekt de consument de in artikel VI.55, § 1, bedoelde informatie en de contractvoorwaarden, op een duurzame gegevensdrager. Deze informatie is gemakkelijk leesbaar.

De in het eerste lid bedoelde informatie wordt op verzoek in een passend en toegankelijk formaat verstrekt aan consumenten met een beperking, met inbegrip van consumenten met een visuele beperking.

§ 2. Met uitzondering van de informatie bedoeld in artikel VI.55, § 1, a), f), g), k) en p), kan de onderneming de informatie in gelaagde vorm verstrekken indien zij elektronisch wordt verstrekt.

Wanneer informatie in gelaagde vorm wordt verstrekt, moet de in artikel VI.55, § 1, bedoelde informatie als één enkel document kunnen worden bekeken, opgeslagen en afgedrukt.

In dergelijke gevallen zorgt de onderneming ervoor dat de consument alle in artikel VI.55, § 1, bedoelde precontractuele informatie vóór de sluiting van de overeenkomst op afstand aan de consument wordt aangeboden.”

Art. 17

Artikel VI.58 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 21 december 2013 en gewijzigd bij de wet van 19 april 2014, wordt vervangen als volgt:

“Art. VI.58. § 1. De consument beschikt over een termijn van veertien kalenderdagen om de overeenkomst

§ 3. Le Roi peut, pour les services financiers qu’Il désigne, prévoir que, lorsqu’un contrat est conclu par téléphone, l’entreprise doit confirmer l’offre auprès du consommateur qui n’est lié par l’offre qu’après l’avoir signée ou avoir transmis son consentement à l’aide d’un support durable.

Avant de proposer un arrêté en application de l’alinéa 1^{er}, le ministre consulte la Commission consultative spécial Consommation, le Conseil Supérieur des Indépendants et des PME, et l’Autorité des services et marchés financiers (FSMA) et fixe le délai raisonnable dans lequel l’avis doit être donné. Passé ce délai, l’avis n’est plus requis.”

Art. 16

L’article VI.57 du même Code, inséré par la loi du 21 décembre 2013, est remplacé par ce qui suit:

“Art. VI.57. § 1^{er}. L’entreprise fournit au consommateur les informations visées à l’article VI.55, § 1^{er}, et les conditions contractuelles, sur un support durable. Ces informations sont faciles à lire.

Les informations visées à l’alinéa 1^{er} sont fournies sur demande et dans un format approprié et accessible aux consommateurs en situation de handicap y compris ceux qui présentent une déficience visuelle.

§ 2. À l’exception des informations visées à l’article VI.55, § 1^{er}, a), f), g), k) et p), l’entreprise peut organiser les informations par niveaux lorsqu’elles sont fournies par voie électronique.

Lorsque les informations sont organisées par niveaux, les informations visées à l’article VI.55, § 1^{er}, doivent pouvoir être consultées, sauvegardées et imprimées en un seul document.

En pareils cas, l’entreprise veille à ce que toutes les informations précontractuelles visées à l’article VI.55, § 1^{er}, soient présentées au consommateur avant la conclusion du contrat à distance.”

Art. 17

L’article VI.58 du même Code, inséré par la loi du 21 décembre 2013 et modifié par la loi du 19 avril 2014, est remplacé par ce qui suit:

“Art. VI.58. § 1^{er}. Le consommateur dispose d’un délai de quatorze jours calendrier pour se rétracter du contrat

op afstand met betrekking tot een financiële dienst te herroepen. Die termijn wordt verlengd tot dertig kalenderdagen voor overeenkomsten op afstand betreffende individuele pensioenen. Hij kan dit recht uitoefenen zonder sancties en zonder opgave van enige reden.

Voor de uitoefening van dit recht gaat de termijn in:

1° hetzij op de dag waarop de overeenkomst op afstand wordt gesloten;

2° hetzij op de dag waarop de consument de, bedoelde contractvoorwaarden en informatie ontvangt, overeenkomstig artikel VI.57, § 1 of § 2, indien deze dag valt na die welke is bedoeld in 1°.

Indien de consument de contractuele voorwaarden en de informatie voorzien in artikel VI.55, § 1, niet heeft ontvangen, verstrijkt de herroepingstermijn in elk geval twaalf maanden en veertien dagen na de sluiting van de overeenkomst op afstand. Dit is niet van toepassing indien consumenten niet overeenkomstig artikel VI.55, § 1, p), over hun herroepingsrecht zijn geïnformeerd.

§ 2. Het herroepingsrecht is niet van toepassing op:

1° financiële diensten waarvan de prijs afhankelijk is van schommelingen op de financiële markt waarop de onderneming geen invloed heeft, en die zich tijdens de herroepingstermijn kunnen voordoen, zoals diensten in verband met:

- a) deviezen;
- b) geldmarktinstrumenten;
- c) effecten;
- d) rechten van deelneming in instellingen voor collectieve belegging;
- e) financiële futures, met inbegrip van gelijkwaardige instrumenten die aanleiding geven tot afwikkeling in contanten;
- f) rentetermijncontracten;
- g) rente- en valutaswaps en swaps betreffende aandelen of een aandelenindex gekoppelde cashflows ("equity swaps");
- h) opties ter verkrijging of vervreemding van in dit punt bedoelde instrumenten, met inbegrip van gelijkwaardige instrumenten die aanleiding geven tot afwikkeling in contanten. Deze categorie omvat met name valuta- en renteopties;

à distance portant sur un service financier. Ce délai est porté à trente jours calendrier pour les contrats à distance portant sur les retraites individuelles. Il peut exercer ce droit sans pénalités et sans indication de motif.

Pour l'exercice de ce droit, le délai court:

1° soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu;

2° soit à compter du jour où le consommateur reçoit les conditions contractuelles et les informations, conformément à l'article VI.57, § 1^{er} ou § 2, si cette dernière date est postérieure à celle visée au 1°.

Si le consommateur n'a pas reçu les conditions contractuelles ainsi que les informations prévues à l'article VI.55, § 1^{er}, le délai de rétractation expire en tout état de cause douze mois et quatorze jours après la conclusion du contrat à distance. Cette disposition ne s'applique pas si le consommateur n'a pas été informé de son droit de rétractation conformément à l'article VI.55, § 1^{er}, p).

§ 2. Le droit de rétractation ne s'applique pas:

1° aux services financiers dont le prix dépend des fluctuations du marché financier sur lesquelles l'entreprise n'a aucune influence, et qui peuvent se produire pendant le délai de rétractation, comme les services liés aux:

- a) opérations de change;
- b) instruments du marché monétaire;
- c) titres négociables;
- d) parts dans les entreprises de placement collectif;
- e) contrats financiers à terme ("*futures*"), y compris les instruments équivalents donnant lieu à un règlement en espèces;
- f) contrats à terme sur taux d'intérêt ("*FRA*");
- g) contrats d'échange ("*swaps*") sur taux d'intérêt ou sur devises et contrats d'échange sur des flux liés à des actions ou à des indices d'actions ("*equity swaps*");
- h) options visant à acheter ou à vendre les instruments visés par le présent point, y compris les instruments équivalents donnant lieu à un règlement en espèces. Cette catégorie comprend en particulier les options sur devises et sur taux d'intérêt;

2° reis- en bagageverzekeringopolissen of soortgelijke kortetermijnverzekeringopolissen met een looptijd van minder dan een maand;

3° overeenkomsten die op uitdrukkelijk verzoek van de consument door beide partijen volledig zijn uitgevoerd voordat de consument van het herroepingsrecht gebruikmaakt.

§ 3. De consument wordt geacht het herroepingsrecht binnen de in paragraaf 1 bedoelde herroepingstermijn te hebben uitgeoefend indien hij de kennisgeving betreffende de uitoefening van het herroepingsrecht vóór het verstrijken van die termijn heeft verstuurd.

§ 4. Indien een nevendienst in verband met de op afstand gesloten overeenkomst inzake financiële diensten wordt verleend door de onderneming of door een derde op basis van een overeenkomst tussen die derde en de onderneming, is de consument niet gebonden door die aanvullende overeenkomst indien de consument het herroepingsrecht overeenkomstig dit artikel uitoefent. Er worden de consument geen kosten aangerekend indien de consument ervoor kiest de aanvullende overeenkomst te herroepen.

§ 5. Indien een andere handeling van de Unie betreffende specifieke financiële diensten bepalingen bevat inzake het herroepingsrecht, zijn alleen de bepalingen van die handeling van de Unie inzake het herroepingsrecht van toepassing op die specifieke financiële diensten, tenzij in die andere handeling van de Unie anders is bepaald. Indien die andere handeling van de Unie de lidstaten de keuze biedt tussen een herroepingsrecht en een alternatief, zijn alleen de overeenkomstige bepalingen van die handeling van de Unie van toepassing op die specifieke financiële diensten, tenzij in die andere handeling van de Unie anders is bepaald.

§ 6. Dit artikel doet geen afbreuk aan nationale rechtsregels tot vaststelling van een termijn waarbinnen de uitvoering van de overeenkomst geen aanvang kan nemen.”

Art. 18

Artikel VI.59 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 21 december 2013, wordt vervangen als volgt:

“Art. VI.59. § 1. Indien de consument gebruikmaakt van het herroepingsrecht bedoeld in artikel VI.58, kan van hem slechts de betaling worden verlangd van de diensten die de onderneming krachtens de overeenkomst op afstand daadwerkelijk heeft geleverd. De consument betaalt die diensten onverwijld.

2° aux polices d'assurance de voyage ou de bagages ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à un mois;

3° aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du consommateur avant que ce dernier n'exerce son droit de rétractation.

§ 3. Le consommateur est réputé avoir exercé son droit de rétractation dans le délai de rétractation visé au paragraphe 1^{er} s'il a adressé la communication concernant l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration de ce délai.

§ 4. Si un service accessoire lié au contrat à distance portant sur un service financier est fourni par l'entreprise ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et l'entreprise, le consommateur n'est pas lié par le contrat accessoire s'il exerce son droit de rétractation conformément au présent article. Si le consommateur choisit de mettre fin au contrat accessoire, aucun frais ne lui est imputé.

§ 5. Si un autre acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques contient des dispositions relatives au droit de rétractation, seules les dispositions dudit acte de l'Union relatives au droit de rétractation s'appliquent à ces services financiers spécifiques, sauf disposition contraire de cet autre acte de l'Union. Si cet autre acte de l'Union donne aux États membres le droit de choisir entre le droit de rétractation et une autre possibilité, seules les dispositions correspondantes de cet acte de l'Union s'appliquent à ces services financiers spécifiques, sauf disposition contraire de cet autre acte de l'Union.

§ 6. Le présent article est sans préjudice de toute règle de droit national fixant un délai pendant lequel l'exécution du contrat ne peut commencer.”

Art. 18

L'article VI.59 du même Code, inséré par la loi du 21 décembre 2013, est remplacé par ce qui suit:

“Art. VI.59. § 1^{er}. Si le consommateur exerce le droit de rétractation visé à l'article VI.58, il ne peut être tenu qu'au paiement du service effectivement fourni par l'entreprise en vertu du contrat à distance. Le consommateur procède au paiement de ce service sans retard excessif.

Het te betalen bedrag mag:

1° niet hoger zijn dan een bedrag evenredig aan de verhouding tussen de reeds geleverde dienst en het geheel van de prestaties waarin de overeenkomst op afstand voorziet;

2° in geen geval zo hoog zijn dat het als een boete kan worden opgevat.

§ 2. De onderneming mag van de consument slechts betaling eisen op grond van paragraaf 1 indien de onderneming kan aantonen dat de consument overeenkomstig artikel VI.55, § 1, p), naar behoren geïnformeerd was over het te betalen bedrag. De onderneming mag evenwel geen betaling verlangen wanneer de onderneming vóór het verstrijken van de herroepingstermijn bedoeld in artikel VI.58, § 1, met de uitvoering van de overeenkomst is begonnen zonder dat de consument daarom heeft verzocht.

§ 3. De onderneming betaalt de consument onverwijld en uiterlijk binnen dertig kalenderdagen na de datum waarop hij de kennisgeving van de herroeping ontvangt alle bedragen terug die de onderneming krachtens de overeenkomst op afstand van de consument heeft ontvangen, met uitzondering van het in paragraaf 1 bedoelde bedrag.

§ 4. De consument retourneert de onderneming onverwijld, en uiterlijk binnen dertig kalenderdagen na de datum waarop de consument de overeenkomst herroept, alle bedragen die de consument van de onderneming heeft ontvangen.”

Art. 19

Artikel VI.60 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 21 december 2013, wordt vervangen als volgt:

“Art. VI.60. § 1. De onderneming verstrekt de consument adequate toelichtingen over de voorgestelde overeenkomsten inzake financiële diensten aan de hand waarvan de consument kan beoordelen of de voorgestelde overeenkomst en nevendiensten zijn afgestemd op zijn behoeften en financiële situatie. Dergelijke toelichting wordt vóór de sluiting van de overeenkomst kosteloos aan de consument verstrekt.

De toelichtingen bevatten de volgende elementen:

a) de vereiste precontractuele informatie;

Le montant à payer ne peut:

1° excéder un montant proportionnel à l'importance du service déjà fourni par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat à distance;

2° en aucun cas être si élevé qu'il puisse être interprété comme une pénalité.

§ 2. L'entreprise peut uniquement exiger du consommateur qu'il paye un montant sur la base du paragraphe 1^{er}, si elle peut démontrer que le consommateur a été dûment informé du montant dû, conformément à l'article VI.55, § 1^{er}, p). Toutefois, l'entreprise ne peut exiger ce paiement lorsqu'elle a commencé à exécuter le contrat avant l'expiration du délai de rétraction prévu à l'article VI.58, § 1^{er}, sans que le consommateur ne l'ait demandé.

§ 3. L'entreprise rembourse au consommateur, sans retard excessif et au plus tard dans les trente jours calendaires suivant la date à laquelle elle reçoit la notification de rétractation, toutes les sommes que l'entreprise a perçues du consommateur en vertu du contrat à distance, à l'exception du montant visé au paragraphe 1^{er}.

§ 4. Le consommateur restitue à l'entreprise, sans retard excessif et au plus tard dans les trente jours calendaires suivant la date à laquelle le consommateur se rétracte du contrat, toutes les sommes que le consommateur a reçues de l'entreprise.”

Art. 19

L'article VI.60 du même Code, inséré par la loi du 21 décembre 2013, est remplacé par ce qui suit:

“Art. VI.60. § 1^{er}. L'entreprise fournit au consommateur des explications adéquates concernant les contrats de services financiers proposés, qui permettent au consommateur d'évaluer si le contrat et les services accessoires proposés sont adaptés à ses besoins et à sa situation financière. Ces explications sont fournies gratuitement au consommateur et préalablement à la conclusion du contrat.

Les explications comprennent notamment les éléments suivants:

a) les informations précontractuelles requises;

b) de essentiële kenmerken van de voorgestelde overeenkomst, met inbegrip van mogelijke nevendiensten;

c) de specifieke gevolgen die de voorgestelde overeenkomst kan hebben voor de consument, onder meer, indien van toepassing, bij wanbetaling of betalingsachterstand door de consument.

§ 2. Indien een andere handeling van de Unie betreffende specifieke financiële diensten bepalingen bevat inzake de aan de consumenten te geven adequate toelichtingen, zijn alleen de bepalingen inzake de adequate toelichtingen van die handeling van de Unie van toepassing op die specifieke financiële diensten, tenzij in die handeling van de Unie anders is bepaald.

§ 3. Indien de onderneming gebruikmaakt van online-instrumenten, heeft de consument in de precontractuele fase en, in gerechtvaardigde gevallen nadat de overeenkomst op afstand is gesloten, het recht om een menselijke tussenkomst te verzoeken en te verkrijgen in dezelfde taal als de taal waarin de precontractuele informatie overeenkomstig artikel VI.55, § 1, is verstrekt.”

Art. 20

Artikel VI.61 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 21 december 2013, wordt vervangen als volgt:

“Art. VI.61. Onverminderd de voorschriften inzake oneerlijke handelspraktijken jegens consumenten bedoeld in hoofdstuk 1, titel 4, van dit boek en Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG, ontwerpen, organiseren, of exploiteren ondernemingen hun online interfaces niet op dusdanige wijze dat consumenten die afnemers van hun dienst zijn worden misleid of gemanipuleerd, of dat hun vermogen om vrije en geïnformeerde beslissingen te nemen op een andere wijze wezenlijk wordt verstoord of beperkt.

Dit geldt in het bijzonder voor de volgende praktijken:

a) bepaalde keuzes meer op de voorgrond plaatsen wanneer de consumenten die hun dienst afnemen gevraagd wordt een beslissing te nemen;

b) consumenten die afnemer van de dienst zijn herhaaldelijk vragen een keuze te maken die zij reeds hebben gemaakt, met name door middel van pop-ups die de gebruikerservaring hinderen, of

b) les caractéristiques essentielles du contrat proposé, y compris les éventuels services accessoires;

c) les conséquences spécifiques que le contrat proposé peut avoir sur le consommateur, entre autres, le cas échéant, les conséquences d'un défaut de paiement ou d'un retard de paiement du consommateur.

§ 2. Si un autre acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques contient des règles relatives aux explications adéquates à fournir au consommateur, seules les règles relatives aux explications adéquates dudit acte de l'Union s'appliquent à ces services financiers spécifiques, sauf disposition contraire dudit acte de l'Union.

§ 3. Si l'entreprise utilise des outils en ligne, le consommateur a le droit de demander et d'obtenir une intervention humaine au stade précontractuel et, dans des cas justifiés après la conclusion du contrat à distance, dans la même langue que celle utilisée pour la fourniture des informations précontractuelles conformément à l'article VI.55, § 1^{er}.”

Art. 20

L'article VI.61 du même Code, inséré par la loi du 21 décembre 2013, est remplacé par ce qui suit:

“Art. VI.61. Sans préjudice des obligations en matière de pratiques commerciales déloyales à l'égard des consommateurs visées au chapitre 1^{er}, titre 4, du présent livre et du règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE, les entreprises ne conçoivent, n'organisent ni n'exploitent leurs interfaces en ligne de façon à tromper ou à manipuler les consommateurs destinataires de leur service ou de toute autre façon propre à altérer ou à entraver substantiellement leur capacité à prendre des décisions libres et éclairées.

Ceci vaut en particulier pour les pratiques suivantes:

a) accorder davantage d'importance à certains choix au moment de demander aux consommateurs destinataires de leur service de prendre une décision;

b) demander de façon répétée aux consommateurs destinataires du service de faire un choix qui a déjà été fait, notamment en faisant apparaître une fenêtre contextuelle qui perturbe l'expérience de l'utilisateur; ou

c) de procedure voor het beëindigen van een dienst moeilijker maken dan de procedure om zich ervoor in te schrijven.”

Art. 21

In boek VI, titel 3, hoofdstuk 2, van hetzelfde Wetboek, wordt het opschrift van afdeling 3 vervangen als volgt:

“Afdeling 4. - Aan dit hoofdstuk gemene bepalingen”.

Art. 22

In boek VI, titel 3, hoofdstuk 2, afdeling 4, van hetzelfde Wetboek, wordt een artikel VI.61/1 ingevoegd, luidende:

“Art. VI.61/1. Deze afdeling is van toepassing op alle overeenkomsten op afstand.”.

Art. 23

In boek VI, titel 3, hoofdstuk 2, afdeling 4, van hetzelfde Wetboek, wordt een artikel VI.61/2 ingevoegd, luidende:

“Art. VI.61/2. § 1. Bij via een online interface gesloten overeenkomsten op afstand zorgt de onderneming ervoor dat de consument de overeenkomst ook kan herroepen door gebruik te maken van een herroepingsfunctie.

De herroepingsfunctie wordt op een gemakkelijk leesbare manier aangeduid met de woorden “hier de overeenkomst herroepen” of een ondubbelzinnige overeenkomstige formulering. De herroepingsfunctie is gedurende de herroepingstermijn te allen tijde beschikbaar. De herroepingsfunctie wordt duidelijk zichtbaar op de online interface weergegeven en is gemakkelijk toegankelijk voor de consument.

§ 2. De herroepingsfunctie stelt de consument in staat een onlineherroepingsverklaring te verzenden, waarmee de onderneming in kennis wordt gesteld van het besluit van de consument om de overeenkomst te herroepen. Die online-herroepingsverklaring stelt de consument in staat gemakkelijk de volgende informatie te verstrekken of te bevestigen:

a) de naam van de consument;

b) de gegevens ter identificatie van de overeenkomst die de consument wenst te herroepen;

c) rendre la procédure de désinscription d'un service plus compliquée que la procédure d'inscription à celui-ci.”

Art. 21

Dans le livre VI, titre 3, chapitre 3, du même Code, l'intitulé de la section 3 est remplacé par ce qui suit:

“Section 4. - Dispositions communes au présent chapitre”.

Art. 22

Dans le livre VI, titre 3, chapitre 2, section 4 du même Code, il est inséré un article VI.61/1, rédigé comme suit:

“Art. VI.61/1. La présente section s'applique à tous les contrats à distance.”.

Art. 23

Dans le livre VI, titre 3, chapitre 2, section 4 du même Code, il est inséré un article VI.61/2, rédigé comme suit:

“Art. VI.61/2. § 1^{er}. Pour les contrats à distance conclus au moyen d'une interface en ligne, l'entreprise veille à ce que le consommateur puisse également se rétracter du contrat en utilisant une fonction de rétractation.

La fonction de rétractation porte une mention comportant les mots “renoncer au contrat ici” ou une formule analogue dénuée d'ambiguïté, qui soit facilement lisible. La fonction de rétractation est disponible en permanence pendant toute la durée du délai de rétractation. La fonction de rétractation est affichée sur l'interface en ligne de manière clairement visible et est facilement accessible au consommateur.

§ 2. La fonction de rétractation permet au consommateur d'envoyer une déclaration de rétractation en ligne dans laquelle il informe l'entreprise de sa décision de se rétracter du contrat. Cette déclaration de rétractation en ligne permet au consommateur de fournir ou de confirmer facilement les informations suivantes:

a) le nom du consommateur;

b) les données d'identification du contrat dont le consommateur souhaite se rétracter;

c) de gedetailleerde gegevens over het elektronisch middel waarmee de bevestiging van de herroeping naar de consument zal worden verstuurd.

§ 3. Zodra de consument de online-herroepingsverklaring overeenkomstig paragraaf 2 heeft ingevuld, stelt de onderneming de consument middels een bevestigingsfunctie in staat deze bij hem in te dienen.

Die bevestigingsfunctie wordt op een goed leesbare manier aangeduid, en alleen met de woorden “herroeping bevestigen” of met een andere ondubbelzinnige overeenkomstige formulering.

§ 4. Zodra de consument de bevestigingsfunctie activeert, stuurt de onderneming de consument op een duurzame gegevensdrager onverwijld een ontvangstbevestiging van de herroeping, die bevestiging bevat informatie over de inhoud daarvan en de datum en het tijdstip van indiening.

§ 5. De consument wordt geacht het herroepingsrecht binnen de geldende herroepingstermijn te hebben uitgeoefend indien hij vóór het verstrijken van die termijn de in dit artikel bedoelde online-herroepingsverklaring heeft ingediend.”

Art. 24

In artikel VI.62 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 21 december 2013, worden de woorden “adequate toelichtingen,” toegevoegd tussen de woorden “de informatie aan de consument,” en de woorden “de naleving van de termijnen”.

Art. 25

In “Bijlage I - MODELINSTRUCTIES VAN HERROEPING” van boek VI van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 21 december 2013, onder punt 2. “Instructies voor het invullen van het formulier”, wordt instructie 3 vervangen als volgt:

(3) Indien u verplicht bent een functie aan te bieden om de consument in staat te stellen de online gesloten overeenkomst te herroepen, voegt u onderstaande tekst in: “U kunt uw herroepingsrecht ook online uitoefenen op [internetadres of een andere adequate verwijzing naar de herroepingsfunctie toevoegen]. Indien u deze onlinefunctie gebruikt, sturen wij u onverwijld een ontvangstbevestiging van de herroeping op een duurzame gegevensdrager (bv. per e-mail), met vermelding van de inhoud en de datum en het tijdstip van indiening daarvan.”

c) des indications détaillées concernant le moyen électronique par lequel la confirmation de la rétractation sera envoyée au consommateur.

§ 3. Dès que le consommateur a complété la déclaration de rétractation en ligne conformément au paragraphe 2, l’entreprise permet au consommateur de la lui soumettre au moyen d’une fonction de confirmation.

Cette fonction de confirmation porte une mention facilement lisible et comportant les seuls mots “confirmer la rétractation” ou une formule tout aussi dénuée d’ambiguïté.

§ 4. Dès que le consommateur active la fonction de confirmation, l’entreprise lui envoie immédiatement un accusé de réception de la rétractation sur un support durable, laquelle confirmation contient des informations sur son contenu ainsi que la date et l’heure de sa soumission.

§ 5. Le consommateur est réputé avoir exercé son droit de rétractation dans le délai de rétractation applicable s’il a soumis la déclaration de rétractation en ligne visée au présent article avant l’expiration de ce délai.”

Art. 24

Dans l’article VI.62 du même Code, inséré par la loi du 21 décembre 2013, les mots “les explications adéquates,” sont insérés entre les mots “l’information du consommateur,” et les mots “le respect des délais”.

Art. 25

Dans l’“Annexe I - INFORMATIONS STANDARDISÉES SUR LA RÉTRACTATION”, du livre VI du même Code, insérée par la loi du 21 décembre 2013, au point 2. “Instructions à suivre pour remplir les informations”, l’instruction 3 est remplacée comme suit:

(3) Si vous êtes tenu de prévoir une fonction permettant au consommateur de se rétracter du contrat conclu en ligne, insérez le texte suivant: “Vous pouvez également exercer votre droit de rétractation en ligne sur [insérer l’adresse du site internet ou une autre référence adéquate indiquant où se trouve la fonction de rétractation]. Si vous utilisez cette fonctionnalité en ligne, nous vous enverrons, immédiatement, un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel), y compris son contenu ainsi que la date et l’heure de sa soumission.”

Indien u de consument de mogelijkheid biedt informatie over de herroeping van de overeenkomst elektronisch via uw website in te vullen en toe te zenden, voegt u onderstaande tekst in: “U kunt het modelformulier voor herroeping of een andere duidelijk geformuleerde verklaring ook elektronisch invullen en opsturen via onze website [webadres invullen]. Als u van deze mogelijkheid gebruik maakt zullen wij u onverwijld op een duurzame gegevensdrager (bijvoorbeeld per e-mail) een ontvangstbevestiging van uw herroeping sturen.”.

Afdeling 3

Wijziging van boek XV

Art. 26

In artikel XV.83, 8° van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 21 december 2013, worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° de woorden “artikelen VI.45 tot VI.63 betreffende overeenkomsten op afstand” worden vervangen door de woorden “artikelen VI.44/2 tot VI.63 betreffende overeenkomsten op afstand”;

2° de woorden “en van de besluiten ter uitvoering van de artikelen VI.45/1 en VI.46” worden vervangen door de woorden “en van de besluiten ter uitvoering ervan”.

Si vous donnez au consommateur la faculté de remplir et de transmettre électroniquement les informations sur sa rétractation du contrat sur votre site internet, insérez le texte suivant: “Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d’ambiguïté sur notre site internet [insérer l’adresse du site internet]. Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons immédiatement un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).”.

Section 3

Modification du livre XV

Art. 26

Dans l’article XV.83, 8° du même Code, inséré par la loi 21 décembre 2013, les modifications suivantes sont apportées:

1° les mots “des articles VI. 45 à VI. 63 relatifs aux contrats à distance”, sont remplacés par les mots “des articles VI.44/2 à VI.63 relatifs aux contrats à distance”;

2° les mots “et des arrêtés pris en exécution des articles VI.45/1 et VI.46”, sont remplacés par les mots “et des arrêtés en exécution de ceux-ci”.

HOOFDSTUK 3

Slotbepaling

Art. 27

Deze wet treedt in werking op 19 juni 2026.

Gegeven te Brussel, 10 mei 2026

FILIP

VAN KONINGSWEGE:

De minister van Economie,

David Clarinval

De minister van Financiën,

Jan Jambon

De minister van Consumentenbescherming,

Rob Beenders

*De minister van Middenstand,
Zelfstandigen en Kmo's,*

Eléonore Simonet

CHAPITRE 3

Disposition finale

Art. 27

La présente loi entre en vigueur le 19 juin 2026.

Donné à Bruxelles, le 10 mai 2026

PHILIPPE

PAR LE ROI:

Le ministre de l'Économie,

David Clarinval

Le ministre des Finances,

Jan Jambon

Le ministre de la Protection des consommateurs,

Rob Beenders

*La ministre des Classes Moyennes,
des Indépendants et des PME,*

Eléonore Simonet

Concordantietabel (Richtlijn – wetsontwerp):

Richtlijn 2023/2673/EU van het Europees Parlement en de Raad van 22 november 2023 tot wijziging van richtlijn 2011/83/EU wat betreft op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten, en tot intrekking van Richtlijn 2002/65/EG

Tableau de correspondance (directive – projet de loi) :

Directive (UE) 2023/2673 du Parlement européen et du Conseil du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE

Artikel van de Richtlijn DMFSD	Artikel van de Richtlijn Consumentenrechten	Artikel van het Wetboek ven economisch recht
Article de la directive DMFSD	Article de la directive Droit des consommateurs	Article du Code de droit économique
1.		
1. 1)		Art. VI.54
1. 2)		VI.45, §1, 8°
1. 3)		Art. VI.61/2
1. 4)		
	Art. 16bis	
	1.	Art. VI.55, §1
	2.	/
	3.	Art. VI.56, §1
	4.	Art. VI.56, §2
	5.	Art. VI.55, §2
	6.	Art. VI.57, §1
	7.	Art. VI.57, §2
	8.	Art. VI.62
	9.	/
	10.	Art. 56, §§ 3 en 4
	Art. 16ter	Art. VI.58

Artikel van de Richtlijn DMFSD	Artikel van de Richtlijn Consumentenrechten	Artikel van het Wetboek ven economisch recht
Article de la directive DMFSD	Article de la directive Droit des consommateurs	Article du Code de droit économique
	Art. 16quater	Art. VI.59
	Art. 16quinquies	
	1.	Art. VI.60, §1
	2.	/
	3.	Art. VI.60, §3
	4.	Art. VI.62
	5.	Art. VI.60, § 2
	Art. 16sexies	Art. VI.61
1. 5)		Art. XV.83, 8°
1. 6)		//
1. 7)		Bijlage I, boek VI Annexe I, livre VI
2.		//
3.		//
4.		//
5.		//

Concordantietabel (wetsontwerp – Richtlijn):

Richtlijn 2023/2673/EU van het Europees Parlement en de Raad van 22 november 2023 tot wijziging van richtlijn 2011/83/EU wat betreft op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten, en tot intrekking van Richtlijn 2002/65/EG

Tableau de correspondance (projet de loi – directive):

Directive (UE) 2023/2673 du Parlement européen et du Conseil du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE

Artikel van het Wetboek van economisch recht	Artikel van de richtlijn DMFSD	Artikel van de richtlijn Consumentenrechten
Article du Code de droit économique	Article de la directive DMFSD	Article de la directive Droit des consommateurs
VI.45, §1, 8°	1. 2)	
Art. VI.54	1. 1)	
Art. VI.55, §1		Art. 16 bis, 1.
Art. VI.55, §2		Art. 16 bis, 5.
Art. VI.55, § 3		Art. 16bis, 10,
Art. VI.55, § 4		Art. 16bis, 10.
Art. VI.56, §1		Art. 16 bis, 3.
Art. VI.56, §2		Art. 16 bis, 4.
Art. VI.56, § 3	8.6.	
Art. VI.57, §1		Art. 16 bis, 6.
Art. VI.57, §2		Art. 16 bis, 7.
Art. VI.58		Art. 16 ter
Art. VI.59		Art. 16 quater
Art. VI.60, §1		Art. 16 quinquies, 1.
Art. VI.60, § 2		Art. 16 quinquies, 5.
Art. VI.60, §3		Art. 16 quinquies, 3.
Art. VI.61		Art. 16 sexies

Art. VI.61/2	1. 3)	
Art. VI.62		Art. 16 bis, 8. Art. 16 quinquies, 4.
Bijlage I, boek VI Annexe I, livre VI	1. 7)	
Art. XV.83, 8°	1. 5)	

Coördinatie van de artikelen

Wetboek economische recht

Basistekst

Tekst aangepast aan het wetsontwerp

Hoofdstuk 2. – Wijzigingen van het Wetboek van economisch recht

Afdeling 1. Wijziging van het boek I, titel 2

Titel 1. – Algemene definities

Titel 2. - Definities eigen aan bepaalde boeken

[Hoofdstuk 1 – 3] (...)

Hoofdstuk 4. - Definities eigen aan boek VI

Art. I.8. Voor de toepassing van boek VI gelden de volgende definities:

1° - 47° (...)

48° "Bel me niet meer!"-lijst: de lijst waarin de nummers zijn opgenomen waarvoor de abonnees en de gebruikers hun recht op verzet, overeenkomstig VI.110, § 2, hebben uitgeoefend.

48° "Bel me niet meer!"-lijst: de lijst waarin de nummers zijn opgenomen waarvoor de abonnees en de gebruikers hun recht op verzet, overeenkomstig VI.110, § 2, hebben uitgeoefend;

49° online interface: alle software, waaronder een website, een deel van een website of een applicatie, die door of namens een onderneming wordt beheerd en als middel dient om consumenten toegang te geven tot de goederen of diensten van die onderneming.

Art. I.8/1. (...)

(...)

Afdeling 2. Wijzigingen van boek VI

Titel 1. – Algemene principes

Titel 2. – Informatie van de markt

Titel 3. – Overeenkomsten met consumenten

Hoofdstuk 1. – Algemene bepalingen

Hoofdstuk 2. – Overeenkomsten op afstand

Afdeling 1. - Overeenkomsten op afstand die geen betrekking hebben op financiële diensten

~~Afdeling 1. – Overeenkomsten op afstand die geen betrekking hebben op financiële diensten~~

Afdeling 1. - Algemene bepalingen

VI.44/2. § 1/1. Deze afdeling is van toepassing op alle overeenkomsten op afstand.

VI.44/2. § 1. Deze afdeling is niet van toepassing op overeenkomsten opgesteld door een notaris of door een gerechtsdeurwaarder in hun hoedanigheid van openbaar ambtenaar.

§ 2. Deze afdeling is niet van toepassing op overeenkomsten met betrekking tot juridische bijstand geleverd door een advocaat met toepassing van deel II, boek IIIbis, van het Gerechtelijk Wetboek.

§ 3. Deze afdeling is van toepassing wanneer de onderneming digitale inhoud die niet wordt geleverd op een materiële drager of een digitale dienst levert of zich ertoe verbindt deze te leveren aan de consument en de consument persoonsgegevens aan de onderneming verstrekt of zich ertoe verbindt deze te verstrekken, behalve wanneer de door de consument verstrekte persoonsgegevens uitsluitend worden verwerkt door de onderneming voor het leveren van de digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd of de digitale dienst of om de onderneming in staat te stellen te voldoen aan de op haar van toepassing zijnde wettelijke vereisten, en de onderneming die gegevens voor geen enkel ander doel verwerkt.

§ 1. ~~Deze afdeling~~ **Dit hoofdstuk** is niet van toepassing op overeenkomsten opgesteld door een notaris of door een gerechtsdeurwaarder in hun hoedanigheid van openbaar ambtenaar.

§ 2. ~~Deze afdeling~~ **Dit hoofdstuk** is niet van toepassing op overeenkomsten met betrekking tot juridische bijstand geleverd door een advocaat met toepassing van deel II, boek IIIbis, van het Gerechtelijk Wetboek.

§ 3. ~~Deze afdeling~~ **Dit hoofdstuk** is van toepassing wanneer de onderneming digitale inhoud die niet wordt geleverd op een materiële drager of een digitale dienst levert of zich ertoe verbindt deze te leveren aan de consument en de consument persoonsgegevens aan de onderneming verstrekt of zich ertoe verbindt deze te verstrekken, behalve wanneer de door de consument verstrekte persoonsgegevens uitsluitend worden verwerkt door de onderneming voor het leveren van de digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd of de digitale dienst of om de onderneming in staat te stellen te voldoen aan de op haar van toepassing zijnde wettelijke vereisten, en de onderneming die gegevens voor geen enkel ander doel verwerkt.

Art. VI.44/3. § 1. Onverminderd het verbod op oneerlijke handelspraktijken in de zin van de artikelen VI.93 en volgende, en voordat een consument door een overeenkomst op afstand, of een overeenstemmend aanbod, op een onlinemarktplaats is gebonden, verstrekt de aanbieder van de onlinemarktplaats op een duidelijke en begrijpelijke manier die passend is voor communicatie op afstand, aan de consument de volgende informatie:

1° algemene informatie die beschikbaar wordt gesteld in een specifieke afdeling van de online interface die rechtstreeks en gemakkelijk toegankelijk is vanaf de pagina waarop de aanbiedingen worden gepresenteerd, over de belangrijkste parameters ter bepaling van de rangschikking van de aanbiedingen die aan de consument worden gepresenteerd als gevolg van

de zoekopdracht, en het relatieve belang van die parameters ten opzichte van andere parameters; 2° of de derde die de goederen, diensten of digitale inhoud aanbiedt, al dan niet een onderneming is, op basis van de verklaring van deze derde aan de aanbieder van de onlinemarktplaats;

3° wanneer de derde die de goederen, diensten of digitale inhoud aanbiedt, geen onderneming is, dat de uit het Unierecht voortvloeiende consumentenrechtenbescherming niet van toepassing is op de overeenkomst

4° indien van toepassing, de manier waarop de met de overeenkomst verband houdende verplichtingen worden verdeeld tussen de derde die de goederen, diensten of digitale inhoud aanbiedt en de aanbieder van de onlinemarktplaats, waarbij dergelijke informatie geen afbreuk doet aan de verantwoordelijkheid die de aanbieder van de onlinemarktplaats of de derde-onderneming overeenkomstig het Unierecht of Belgisch recht heeft met betrekking tot de overeenkomst.

§ 2. Onverminderd paragraaf 1, kan de Koning aanvullende informatievereisten opleggen aan de aanbieders van onlinemarktplaatsen. Dergelijke bepalingen zijn evenredig, niet-discriminerend en gerechtvaardigd op grond van consumentenbescherming.”.

Afdeling 2. - Overeenkomsten op afstand die geen betrekking hebben op financiële diensten

Art. VI.44/4. Deze afdeling is van toepassing op overeenkomsten die geen betrekking hebben op financiële diensten

Art. VI.45. § 1. Voordat de consument door een overeenkomst op afstand daartoe gebonden is, verstrekt de onderneming de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende informatie:

1° de voornaamste kenmerken van de goederen en de diensten voor zover aangepast is aan de gebruikte drager en de goederen of diensten;

Art. VI.45. § 1. Voordat de consument door een overeenkomst op afstand daartoe gebonden is, verstrekt de onderneming de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende informatie:

1° de voornaamste kenmerken van de goederen en de diensten voor zover aangepast is aan de gebruikte drager en de goederen of diensten;

2° de identiteit van de onderneming, onder meer haar ondernemingsnummer, haar handelsnaam;

3° het geografisch adres waar de onderneming gevestigd is en het telefoonnummer en e-mailadres van de onderneming; daarnaast bevat de informatie, wanneer de onderneming andere vormen van online communicatie verstrekt waarmee de consument de schriftelijke correspondentie met de onderneming, waaronder de datum en het tijdstip van dergelijke correspondentie, op een duurzame gegevensdrager kan bewaren, gedetailleerde informatie over deze andere vormen; al deze door de onderneming aangeboden communicatiemethoden stellen de consument in staat snel contact met de onderneming op te nemen en efficiënt met haar te communiceren; indien van toepassing verstrekt de onderneming ook het geografische adres en de identiteit van de onderneming namens wie zij optreedt;

4° wanneer dat verschilt van het overeenkomstig punt 3° verstrekte adres, het geografische adres van de bedrijfsvestiging van de onderneming, en desgevallend dat van de onderneming voor wiens rekening ze optreedt, waaraan de consument eventuele klachten kan richten;

5° de totale prijs van de goederen of diensten, met inbegrip van alle belastingen, of, als door de aard van het goed of de dienst de prijs redelijkerwijs niet vooraf kan worden berekend, de manier waarop de prijs moet worden berekend, en, desgevallend, alle extra vracht-, leverings- of portokosten en eventuele andere kosten of, indien deze kosten redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend, het feit dat er eventueel dergelijke extra kosten verschuldigd kunnen zijn. In het geval van een overeenkomst van onbepaalde duur of een overeenkomst die een abonnement inhoudt, omvat de totale prijs de totale kosten per factureringsperiode. Indien voor dergelijke overeenkomsten een vast tarief van toepassing is, omvat de totale prijs ook de totale maandelijkse kosten. Indien de totale kosten niet redelijkerwijze vooraf kunnen worden berekend, wordt de manier waarop de prijs moet worden berekend, meegedeeld;

2° de identiteit van de onderneming, onder meer haar ondernemingsnummer, haar handelsnaam;

3° het geografisch adres waar de onderneming gevestigd is en het telefoonnummer en e-mailadres van de onderneming; daarnaast bevat de informatie, wanneer de onderneming andere vormen van online communicatie verstrekt waarmee de consument de schriftelijke correspondentie met de onderneming, waaronder de datum en het tijdstip van dergelijke correspondentie, op een duurzame gegevensdrager kan bewaren, gedetailleerde informatie over deze andere vormen; al deze door de onderneming aangeboden communicatiemethoden stellen de consument in staat snel contact met de onderneming op te nemen en efficiënt met haar te communiceren; indien van toepassing verstrekt de onderneming ook het geografische adres en de identiteit van de onderneming namens wie zij optreedt;

4° wanneer dat verschilt van het overeenkomstig punt 3° verstrekte adres, het geografische adres van de bedrijfsvestiging van de onderneming, en desgevallend dat van de onderneming voor wiens rekening ze optreedt, waaraan de consument eventuele klachten kan richten;

5° de totale prijs van de goederen of diensten, met inbegrip van alle belastingen, of, als door de aard van het goed of de dienst de prijs redelijkerwijs niet vooraf kan worden berekend, de manier waarop de prijs moet worden berekend, en, desgevallend, alle extra vracht-, leverings- of portokosten en eventuele andere kosten of, indien deze kosten redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend, het feit dat er eventueel dergelijke extra kosten verschuldigd kunnen zijn. In het geval van een overeenkomst van onbepaalde duur of een overeenkomst die een abonnement inhoudt, omvat de totale prijs de totale kosten per factureringsperiode. Indien voor dergelijke overeenkomsten een vast tarief van toepassing is, omvat de totale prijs ook de totale maandelijkse kosten. Indien de totale kosten niet redelijkerwijze vooraf kunnen worden berekend, wordt de manier waarop de prijs moet worden berekend, meegedeeld;

6° de kosten voor het gebruik van technieken voor communicatie op afstand voor het sluiten van de overeenkomst wanneer deze kosten op een andere grondslag dan het basistarief worden berekend;

7° de wijze van betaling, levering, uitvoering, de termijn waarbinnen de onderneming zich verbindt het goed te leveren of de diensten te verlenen en, desgevallend, het beleid van de onderneming inzake klachtenbehandeling;

8° wanneer een herroepingsrecht bestaat, de voorwaarden, de termijn en de modaliteiten voor de uitoefening van dat recht overeenkomstig artikel VI.49, § 1, alsmede het modelformulier voor herroeping opgenomen als bijlage 2 bij dit boek;

9° desgevallend, het feit dat de consument de kosten van het terugzenden van de goederen zal moeten dragen in geval van herroeping en, indien de goederen door hun aard niet per gewone post kunnen worden teruggezonden, de kosten van het terugzenden van de goederen;

10° ingeval de consument het herroepingsrecht uitoefent nadat hij een verzoek overeenkomstig artikel VI.46, § 8, heeft gedaan, dat de consument gebonden is de onderneming zijn redelijke kosten te vergoeden overeenkomstig artikel VI.51, § 3;

11° indien er niet voorzien is in een herroepingsrecht overeenkomstig artikel VI.53, de informatie dat de consument geen herroepingsrecht heeft of, desgevallend, de omstandigheden waarin de consument zijn herroepingsrecht verliest;

12° een herinnering aan het bestaan van de wettelijke waarborg van conformiteit van de goederen, digitale inhoud en digitale diensten, bepaald door de artikelen 1649bis tot 1649nonies en 1701/1 tot 1701/19 van het oud Burgerlijk Wetboek;

13° desgevallend, het bestaan en de voorwaarden van bijstand aan de consument na verkoop, diensten na verkoop en commerciële garanties;

14° desgevallend, het bestaan van relevante gedragscodes en hoe kopieën daarvan verkrijgbaar zijn;

6° de kosten voor het gebruik van technieken voor communicatie op afstand voor het sluiten van de overeenkomst wanneer deze kosten op een andere grondslag dan het basistarief worden berekend;

7° de wijze van betaling, levering, uitvoering, de termijn waarbinnen de onderneming zich verbindt het goed te leveren of de diensten te verlenen en, desgevallend, het beleid van de onderneming inzake klachtenbehandeling;

8° wanneer een herroepingsrecht bestaat, de voorwaarden, de termijn en de modaliteiten voor de uitoefening van dat recht overeenkomstig artikel VI.49, § 1, alsmede het modelformulier voor herroeping opgenomen als bijlage 2 bij dit boek **en, in voorkomend geval, informatie over de beschikbaarheid en de plaats van de herroepingsfunctie als bedoeld in artikel VI.61/1;**

9° desgevallend, het feit dat de consument de kosten van het terugzenden van de goederen zal moeten dragen in geval van herroeping en, indien de goederen door hun aard niet per gewone post kunnen worden teruggezonden, de kosten van het terugzenden van de goederen;

10° ingeval de consument het herroepingsrecht uitoefent nadat hij een verzoek overeenkomstig artikel VI.46, § 8, heeft gedaan, dat de consument gebonden is de onderneming zijn redelijke kosten te vergoeden overeenkomstig artikel VI.51, § 3;

11° indien er niet voorzien is in een herroepingsrecht overeenkomstig artikel VI.53, de informatie dat de consument geen herroepingsrecht heeft of, desgevallend, de omstandigheden waarin de consument zijn herroepingsrecht verliest;

12° een herinnering aan het bestaan van de wettelijke waarborg van conformiteit van de goederen, digitale inhoud en digitale diensten, bepaald door de artikelen 1649bis tot 1649nonies en 1701/1 tot 1701/19 van het oud Burgerlijk Wetboek;

13° desgevallend, het bestaan en de voorwaarden van bijstand aan de consument na verkoop, diensten na verkoop en commerciële garanties;

14° desgevallend, het bestaan van relevante gedragscodes en hoe kopieën daarvan verkrijgbaar zijn;

15° de duur van de overeenkomst, desgevallend, of, wanneer de overeenkomst van onbepaalde duur is of automatisch verlengd wordt, de voorwaarden voor het opzeggen van de overeenkomst;

16° desgevallend, de minimumduur van de verplichtingen van de consument uit hoofde van de overeenkomst;

17° desgevallend, het bestaan en de voorwaarden van waarborgsommen of andere financiële garanties die de consument op verzoek van de onderneming moet betalen of bieden;

18° desgevallend, de functionaliteit van goederen met digitale elementen, digitale inhoud en digitale diensten, met inbegrip van toepasselijke technische beveiligingsvoorzieningen;

19° desgevallend, iedere relevante compatibiliteit en interoperabiliteit van goederen met digitale elementen, digitale inhoud en digitale diensten waarvan de onderneming op de hoogte is of redelijkerwijs kan worden geacht op de hoogte te zijn;

20° desgevallend, de mogelijkheid van toegang tot buitengerechtelijke klachten- en geschillenbeslechtingprocedures waaraan de onderneming is onderworpen, en de wijze waarop daar toegang toe is;

21° desgevallend, dat de prijs is gepersonaliseerd op basis van geautomatiseerde besluitvorming.

§2. Bij een openbare veiling, kan de in paragraaf 1, onder 2°, 3° en 4°, bedoelde informatie vervangen worden door de overeenkomstige gegevens van de ministeriële ambtenaar die belast is met de openbare verkoopverrichtingen.

§ 3. De in paragraaf 1, 8°, 9° en 10°, bedoelde informatie kan worden verstrekt door middel van de modelinstructies voor herroeping vermeld in bijlage 1 bij dit boek. De onderneming die deze instructies correct ingevuld aan de consument heeft verstrekt, heeft voldaan aan de informatievoorschriften vastgelegd in paragraaf 1, 8°, 9° en 10°.

§ 4. De in paragraaf 1 bedoelde informatie vormt een integraal onderdeel van de overeenkomst op

15° de duur van de overeenkomst, desgevallend, of, wanneer de overeenkomst van onbepaalde duur is of automatisch verlengd wordt, de voorwaarden voor het opzeggen van de overeenkomst;

16° desgevallend, de minimumduur van de verplichtingen van de consument uit hoofde van de overeenkomst;

17° desgevallend, het bestaan en de voorwaarden van waarborgsommen of andere financiële garanties die de consument op verzoek van de onderneming moet betalen of bieden;

18° desgevallend, de functionaliteit van goederen met digitale elementen, digitale inhoud en digitale diensten, met inbegrip van toepasselijke technische beveiligingsvoorzieningen;

19° desgevallend, iedere relevante compatibiliteit en interoperabiliteit van goederen met digitale elementen, digitale inhoud en digitale diensten waarvan de onderneming op de hoogte is of redelijkerwijs kan worden geacht op de hoogte te zijn;

20° desgevallend, de mogelijkheid van toegang tot buitengerechtelijke klachten- en geschillenbeslechtingprocedures waaraan de onderneming is onderworpen, en de wijze waarop daar toegang toe is;

21° desgevallend, dat de prijs is gepersonaliseerd op basis van geautomatiseerde besluitvorming.

§2. Bij een openbare veiling, kan de in paragraaf 1, onder 2°, 3° en 4°, bedoelde informatie vervangen worden door de overeenkomstige gegevens van de ministeriële ambtenaar die belast is met de openbare verkoopverrichtingen.

§ 3. De in paragraaf 1, 8°, 9° en 10°, bedoelde informatie kan worden verstrekt door middel van de modelinstructies voor herroeping vermeld in bijlage 1 bij dit boek. De onderneming die deze instructies correct ingevuld aan de consument heeft verstrekt, heeft voldaan aan de informatievoorschriften vastgelegd in paragraaf 1, 8°, 9° en 10°.

§ 4. De in paragraaf 1 bedoelde informatie vormt een integraal onderdeel van de overeenkomst op

afstand en wordt niet gewijzigd, tenzij de partijen bij de overeenkomst uitdrukkelijk anders overeenkomen.

§ 5. Indien de onderneming niet voldaan heeft aan de informatievoorschriften betreffende extra lasten en andere kosten zoals bedoeld in paragraaf 1, 5°, of betreffende de kosten van het terugzenden van de goederen zoals bedoeld in paragraaf 1, 9°, draagt de consument deze lasten of kosten niet.

§ 6. De bewijslast voor de naleving van de in dit artikel neergelegde informatievoorschriften ligt bij de onderneming.

Art. VI.45/1. § 1. Onverminderd het verbod op oneerlijke handelspraktijken in de zin van de artikelen VI.93 en volgende, en voordat een consument door een overeenkomst op afstand, of een overeenstemmend aanbod, op een onlinemarktplaats is gebonden, verstrekt de aanbieder van de onlinemarktplaats op een duidelijke en begrijpelijke manier die passend is voor communicatie op afstand, aan de consument de volgende informatie:

1° algemene informatie die beschikbaar wordt gesteld in een specifieke afdeling van de online interface die rechtstreeks en gemakkelijk toegankelijk is vanaf de pagina waarop de aanbiedingen worden gepresenteerd, over de belangrijkste parameters ter bepaling van de rangschikking van de aanbiedingen die aan de consument worden gepresenteerd als gevolg van de zoekopdracht, en het relatieve belang van die parameters ten opzichte van andere parameters;

2° of de derde die de goederen, diensten of digitale inhoud aanbiedt, al dan niet een onderneming is, op basis van de verklaring van deze derde aan de aanbieder van de onlinemarktplaats;

3° wanneer de derde die de goederen, diensten of digitale inhoud aanbiedt, geen onderneming is, dat de uit het Unierecht voortvloeiende consumentenrechtenbescherming niet van toepassing is op de overeenkomst;

afstand en wordt niet gewijzigd, tenzij de partijen bij de overeenkomst uitdrukkelijk anders overeenkomen.

§ 5. Indien de onderneming niet voldaan heeft aan de informatievoorschriften betreffende extra lasten en andere kosten zoals bedoeld in paragraaf 1, 5°, of betreffende de kosten van het terugzenden van de goederen zoals bedoeld in paragraaf 1, 9°, draagt de consument deze lasten of kosten niet.

§ 6. De bewijslast voor de naleving van de in dit artikel neergelegde informatievoorschriften ligt bij de onderneming.

~~Art. VI.45/1. § 1. Onverminderd het verbod op oneerlijke handelspraktijken in de zin van de artikelen VI.93 en volgende, en voordat een consument door een overeenkomst op afstand, of een overeenstemmend aanbod, op een onlinemarktplaats is gebonden, verstrekt de aanbieder van de onlinemarktplaats op een duidelijke en begrijpelijke manier die passend is voor communicatie op afstand, aan de consument de volgende informatie:~~

~~1° algemene informatie die beschikbaar wordt gesteld in een specifieke afdeling van de online interface die rechtstreeks en gemakkelijk toegankelijk is vanaf de pagina waarop de aanbiedingen worden gepresenteerd, over de belangrijkste parameters ter bepaling van de rangschikking van de aanbiedingen die aan de consument worden gepresenteerd als gevolg van de zoekopdracht, en het relatieve belang van die parameters ten opzichte van andere parameters;~~

~~2° of de derde die de goederen, diensten of digitale inhoud aanbiedt, al dan niet een onderneming is, op basis van de verklaring van deze derde aan de aanbieder van de onlinemarktplaats;~~

~~3° wanneer de derde die de goederen, diensten of digitale inhoud aanbiedt, geen onderneming is, dat de uit het Unierecht voortvloeiende consumentenrechtenbescherming niet van toepassing is op de overeenkomst;~~

4° indien van toepassing, de manier waarop de met de overeenkomst verband houdende verplichtingen worden verdeeld tussen de derde die de goederen, diensten of digitale inhoud aanbiedt en de aanbieder van de onlinemarktplaats, waarbij dergelijke informatie geen afbreuk doet aan de verantwoordelijkheid die de aanbieder van de onlinemarktplaats of de derde-onderneming overeenkomstig het Unierecht of Belgisch recht heeft met betrekking tot de overeenkomst.

§ 2. Onverminderd paragraaf 1, kan de Koning aanvullende informatievereisten opleggen aan de aanbieders van onlinemarktplaatsen. Dergelijke bepalingen zijn evenredig, niet-discriminerend en gerechtvaardigd op grond van consumentenbescherming.

Art. VI.45/2. (...)

Art. VI.46 – VI.52. (...)

Art. VI.53. (...)

Afdeling 2. - Overeenkomsten op afstand met betrekking tot financiële diensten

Art. VI.54. Voor de overeenkomsten betreffende financiële diensten die een initieel akkoord over diensten omvatten, gevolgd door opeenvolgende verrichtingen of een reeks in de tijd gespreide aparte verrichtingen van dezelfde aard, is deze afdeling enkel van toepassing op het initiële akkoord.

Ingeval een initieel akkoord ontbreekt, maar de opeenvolgende verrichtingen of een reeks in de tijd gespreide aparte verrichtingen van dezelfde aard tussen dezelfde overeenkomstsluitende partijen worden uitgevoerd, zijn de artikelen VI.55

~~4° indien van toepassing, de manier waarop de met de overeenkomst verband houdende verplichtingen worden verdeeld tussen de derde die de goederen, diensten of digitale inhoud aanbiedt en de aanbieder van de onlinemarktplaats, waarbij dergelijke informatie geen afbreuk doet aan de verantwoordelijkheid die de aanbieder van de onlinemarktplaats of de derde-onderneming overeenkomstig het Unierecht of Belgisch recht heeft met betrekking tot de overeenkomst.~~

~~§ 2. Onverminderd paragraaf 1, kan de Koning aanvullende informatievereisten opleggen aan de aanbieders van onlinemarktplaatsen. Dergelijke bepalingen zijn evenredig, niet-discriminerend en gerechtvaardigd op grond van consumentenbescherming.~~

~~Afdeling 2. — Overeenkomsten op afstand met betrekking tot financiële diensten~~

~~Afdeling 3. - Overeenkomsten op afstand met betrekking tot financiële diensten~~

~~Art. VI.53/1. Deze afdeling is van toepassing op overeenkomsten op afstand met betrekking tot financiële diensten.~~

~~Art. VI.54. Voor de overeenkomsten betreffende financiële diensten die een initieel akkoord over diensten omvatten, gevolgd door opeenvolgende verrichtingen of een reeks in de tijd gespreide aparte verrichtingen van dezelfde aard, is deze afdeling enkel van toepassing op het initiële akkoord.~~

~~Ingeval een initieel akkoord ontbreekt, maar de opeenvolgende verrichtingen of een reeks in de tijd gespreide aparte verrichtingen van dezelfde aard tussen dezelfde overeenkomstsluitende partijen worden uitgevoerd, zijn de artikelen~~

en VI.56 uitsluitend van toepassing wanneer de eerste verrichting wordt uitgevoerd. Indien er evenwel langer dan één jaar geen verrichting van dezelfde aard wordt uitgevoerd, wordt de uitvoering van de volgende verrichting geacht de uitvoering van de eerste van een nieuwe reeks verrichtingen te zijn waarop de artikelen VI.55 en VI.56 van toepassing zijn.

~~VI.55 en VI.56 uitsluitend van toepassing wanneer de eerste verrichting wordt uitgevoerd. Indien er evenwel langer dan één jaar geen verrichting van dezelfde aard wordt uitgevoerd, wordt de uitvoering van de volgende verrichting geacht de uitvoering van de eerste van een nieuwe reeks verrichtingen te zijn waarop de artikelen VI.55 en VI.56 van toepassing zijn.~~

Art. VI.54. Indien overeenkomsten met betrekking tot financiële diensten een initiële overeenkomst over diensten omvatten, gevolgd door een reeks opeenvolgende verrichtingen of een reeks in de tijd gespreide, afzonderlijke verrichtingen, van dezelfde aard, zijn deze afdeling, alsook de artikelen VI.44/3 en VI.61/2, alleen van toepassing op de initiële overeenkomst.

Ingeval er geen initiële overeenkomst over diensten is gesloten, maar wel sprake is van opeenvolgende verrichtingen of een reeks afzonderlijke verrichtingen, van dezelfde aard en in de tijd gespreid met betrekking tot dezelfde contractspartijen, zijn de artikelen VI.55, VI.56, VI.57 en VI.60 uitsluitend van toepassing op de eerste verrichting.

Wanneer er evenwel gedurende meer dan één jaar geen verrichting van dezelfde aard wordt uitgevoerd, wordt de volgende verrichting geacht de eerste van een nieuwe reeks verrichtingen te zijn en zijn de artikelen VI.55, VI.56, VI.57 en VI.60 van toepassing.

Art. VI.55. § 1. Te gelegener tijd, voordat de consument gebonden is door een overeenkomst of door een aanbod, dient hij ondubbelzinnig, op heldere en begrijpelijke wijze en door elk middel dat aangepast is aan de gebruikte techniek voor communicatie op afstand te worden ingelicht over minstens de volgende elementen:

1° de aanbieder

a) de identiteit van de aanbieder, met inbegrip van zijn ondernemingsnummer, zijn hoofdactiviteit, zijn geografisch adres, alsmede enig ander geografisch adres dat relevant is voor de betrekkingen tussen consument en aanbieder;

~~Art. VI.55. § 1. Te gelegener tijd, voordat de consument gebonden is door een overeenkomst of door een aanbod, dient hij ondubbelzinnig, op heldere en begrijpelijke wijze en door elk middel dat aangepast is aan de gebruikte techniek voor communicatie op afstand te worden ingelicht over minstens de volgende elementen:~~

~~1° de aanbieder~~

~~a) de identiteit van de aanbieder, met inbegrip van zijn ondernemingsnummer, zijn hoofdactiviteit, zijn geografisch adres, alsmede enig ander geografisch adres dat relevant is voor de betrekkingen tussen consument en aanbieder;~~

b) ingeval de aanbieder vertegenwoordigd wordt in de lidstaat waar de consument woont, de identiteit van deze vertegenwoordiger, en het geografisch adres dat relevant is voor de betrekkingen tussen de consument en de vertegenwoordiger;

c) indien de consument te maken heeft met een andere onderneming dan de aanbieder, de identiteit van die onderneming, de hoedanigheid waarin zij tegenover de consument optreedt en het geografisch adres dat relevant is voor de betrekkingen tussen de consument en deze onderneming;

d) wanneer de activiteit van de aanbieder en/of de andere onderneming waarmee de consument te maken heeft, onderworpen is aan een vergunningsstelsel, de coördinaten van de bevoegde toezichhoudende autoriteit;

2° de financiële dienst

a) een beschrijving van de belangrijkste kenmerken van de financiële dienst;

b) de totale prijs die de consument aan de onderneming moet betalen voor de financiële dienst, met inbegrip van alle daarmee samenhangende vergoedingen, kosten en uitgaven, alsmede alle belastingen en taksen die via de onderneming moeten worden betaald, of, wanneer de exacte prijs niet kan worden aangegeven, de grondslag voor de berekening van de prijs, zodat de consument deze kan nagaan;

c) desgevallend, de vermelding dat de financiële dienst betrekking heeft op instrumenten die bijzondere risico's met zich meebrengen ingevolge hun specifieke kenmerken of de uit te voeren verrichtingen, of waarvan de prijs afhangt van schommelingen op de financiële markten waarop de aanbieder geen invloed heeft, alsmede de vermelding dat in het verleden behaalde resultaten geen enkele waarborg kunnen geven met betrekking tot het toekomstig rendement;

d) de vermelding van het eventuele bestaan van andere taksen, belastingen en/of kosten die niet via de onderneming worden betaald of door haar worden opgelegd;

~~b) ingeval de aanbieder vertegenwoordigd wordt in de lidstaat waar de consument woont, de identiteit van deze vertegenwoordiger, en het geografisch adres dat relevant is voor de betrekkingen tussen de consument en de vertegenwoordiger;~~

~~c) indien de consument te maken heeft met een andere onderneming dan de aanbieder, de identiteit van die onderneming, de hoedanigheid waarin zij tegenover de consument optreedt en het geografisch adres dat relevant is voor de betrekkingen tussen de consument en deze onderneming;~~

~~d) wanneer de activiteit van de aanbieder en/of de andere onderneming waarmee de consument te maken heeft, onderworpen is aan een vergunningsstelsel, de coördinaten van de bevoegde toezichhoudende autoriteit;~~

~~2° de financiële dienst~~

~~a) een beschrijving van de belangrijkste kenmerken van de financiële dienst;~~

~~b) de totale prijs die de consument aan de onderneming moet betalen voor de financiële dienst, met inbegrip van alle daarmee samenhangende vergoedingen, kosten en uitgaven, alsmede alle belastingen en taksen die via de onderneming moeten worden betaald, of, wanneer de exacte prijs niet kan worden aangegeven, de grondslag voor de berekening van de prijs, zodat de consument deze kan nagaan;~~

~~c) desgevallend, de vermelding dat de financiële dienst betrekking heeft op instrumenten die bijzondere risico's met zich meebrengen ingevolge hun specifieke kenmerken of de uit te voeren verrichtingen, of waarvan de prijs afhangt van schommelingen op de financiële markten waarop de aanbieder geen invloed heeft, alsmede de vermelding dat in het verleden behaalde resultaten geen enkele waarborg kunnen geven met betrekking tot het toekomstig rendement;~~

~~d) de vermelding van het eventuele bestaan van andere taksen, belastingen en/of kosten die niet via de onderneming worden betaald of door haar worden opgelegd;~~

e) elke beperking van de geldigheidsduur van de verstrekte informatie;

f) de wijze van betaling en uitvoering;

g) elke specifieke extra kost voor de consument betreffende het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand, wanneer deze bijkomende kost wordt aangerekend;

3° de overeenkomst op afstand

a) het al dan niet bestaan van het in artikel VI.58 bedoelde herroepingsrecht, en, waar dat recht bestaat, de duur van en de wijze van de uitoefening van dat recht, met inbegrip van informatie over het bedrag dat de consument gehouden kan zijn te betalen op grond van artikel VI.59, § 1, alsook de gevolgen van het niet uitoefenen van dat recht;

b) de minimumduur van de op afstand te sluiten overeenkomst bij permanente of periodieke verrichting van financiële diensten;

c) de informatie over het eventuele recht van de partijen om de overeenkomst vroegtijdig of eenzijdig op te zeggen op grond van de bepalingen van de overeenkomst op afstand, met inbegrip van de opzegvergoedingen die de overeenkomst eventueel oplegt;

d) de praktische instructies voor de uitoefening van het herroepingsrecht, met aanduiding van onder andere het adres waarnaar de kennisgeving moet worden gezonden;

e) de wetgeving of wetgevingen die door de onderneming worden gebruikt als grondslag voor de totstandkoming van de betrekkingen met de consument vóór de sluiting van de overeenkomst;

f) elke contractuele bepaling inzake het op de overeenkomst toepasselijke recht en/of inzake de bevoegde rechter;

g) de taal of talen waarin de contractvoorwaarden en de in dit artikel bedoelde voorafgaande informatie worden verstrekt, en voorts de taal of talen waarin de onderneming, met instemming van de consument, toezegt te zullen communiceren gedurende de looptijd van de overeenkomst;

4° de rechtsmiddelen;

a) het bestaan of de afwezigheid van buitengerechtelijke klachten- en

~~e) elke beperking van de geldigheidsduur van de verstrekte informatie;~~

~~f) de wijze van betaling en uitvoering;~~

~~g) elke specifieke extra kost voor de consument betreffende het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand, wanneer deze bijkomende kost wordt aangerekend;~~

~~3° de overeenkomst op afstand~~

~~a) het al dan niet bestaan van het in artikel VI.58 bedoelde herroepingsrecht, en, waar dat recht bestaat, de duur van en de wijze van de uitoefening van dat recht, met inbegrip van informatie over het bedrag dat de consument gehouden kan zijn te betalen op grond van artikel VI.59, § 1, alsook de gevolgen van het niet uitoefenen van dat recht;~~

~~b) de minimumduur van de op afstand te sluiten overeenkomst bij permanente of periodieke verrichting van financiële diensten;~~

~~c) de informatie over het eventuele recht van de partijen om de overeenkomst vroegtijdig of eenzijdig op te zeggen op grond van de bepalingen van de overeenkomst op afstand, met inbegrip van de opzegvergoedingen die de overeenkomst eventueel oplegt;~~

~~d) de praktische instructies voor de uitoefening van het herroepingsrecht, met aanduiding van onder andere het adres waarnaar de kennisgeving moet worden gezonden;~~

~~e) de wetgeving of wetgevingen die door de onderneming worden gebruikt als grondslag voor de totstandkoming van de betrekkingen met de consument vóór de sluiting van de overeenkomst;~~

~~f) elke contractuele bepaling inzake het op de overeenkomst toepasselijke recht en/of inzake de bevoegde rechter;~~

~~g) de taal of talen waarin de contractvoorwaarden en de in dit artikel bedoelde voorafgaande informatie worden verstrekt, en voorts de taal of talen waarin de onderneming, met instemming van de consument, toezegt te zullen communiceren gedurende de looptijd van de overeenkomst;~~

~~4° de rechtsmiddelen;~~

~~a) het bestaan of de afwezigheid van buitengerechtelijke klachten- en~~

beroepsprocedures toegankelijk voor de consument die partij is bij de overeenkomst op afstand, en indien deze bestaan, de wijze waarop men er gebruik van kan maken;

b) het bestaan van garantiefondsen of andere compensatieregelingen die niet vallen onder [2 de wet van 25 april 2014 op het statuut van en het toezicht op kredietinstellingen en beursvennootschappen]2 en onder de wet van 17 december 1998 tot oprichting van een beschermingsfonds voor deposito's en financiële instrumenten en tot reorganisatie van de beschermingsregelingen voor deposito's en financiële instrumenten.

Het commerciële oogmerk van die informatie moet duidelijk vast te stellen zijn.

§ 2. Informatie over contractuele verplichtingen, die in de precontractuele fase aan de consument wordt meegedeeld, dient in overeenstemming te zijn met de contractuele verplichtingen die in geval van het sluiten van de overeenkomst op afstand zouden gelden op grond van het toepasselijk geachte recht.

~~beroepsprocedures toegankelijk voor de consument die partij is bij de overeenkomst op afstand, en indien deze bestaan, de wijze waarop men er gebruik van kan maken;~~

~~b) het bestaan van garantiefondsen of andere compensatieregelingen die niet vallen onder [2 de wet van 25 april 2014 op het statuut van en het toezicht op kredietinstellingen en beursvennootschappen]2 en onder de wet van 17 december 1998 tot oprichting van een beschermingsfonds voor deposito's en financiële instrumenten en tot reorganisatie van de beschermingsregelingen voor deposito's en financiële instrumenten.~~

~~Het commerciële oogmerk van die informatie moet duidelijk vast te stellen zijn.~~

~~§ 2. Informatie over contractuele verplichtingen, die in de precontractuele fase aan de consument wordt meegedeeld, dient in overeenstemming te zijn met de contractuele verplichtingen die in geval van het sluiten van de overeenkomst op afstand zouden gelden op grond van het toepasselijk geachte recht.~~

Art. VI.55. § 1. Te gelegener tijd voordat de consument door een overeenkomst op afstand dan wel een daarmee overeenstemmend aanbod is gebonden, verstrekt de onderneming de consument, op een duidelijke en voor hem begrijpelijke wijze, de volgende informatie:

a) de identiteit en de hoofdactiviteit van de onderneming en, in voorkomend geval, de identiteit en de hoofdactiviteit van de onderneming namens wie deze optreedt;

b) het geografisch adres waar de onderneming is gevestigd alsook het telefoonnummer en het e-mailadres van de onderneming, of de gegevens van andere communicatiewijzen die door de onderneming worden aangeboden en, in voorkomend geval, die van de onderneming namens wie hij optreedt; al die door de onderneming aangeboden communicatiewijzen zorgen ervoor dat de consument snel contact met de onderneming kan opnemen en efficiënt met de onderneming kan communiceren en stellen de consument in staat de schriftelijke

correspondentie met de onderneming op een duurzame gegevensdrager te bewaren;

c) de relevante contactgegevens die de consument in staat stellen eventuele klachten te richten aan de onderneming en, in voorkomend geval, aan de onderneming namens wie deze optreedt;

d) indien de onderneming ingeschreven staat in een handels- of soortgelijk openbaar register, het register waar de onderneming staat ingeschreven en het inschrijvingsnummer of een soortgelijke wijze van identificatie in dat register;

e) indien de activiteiten van de onderneming onderworpen zijn aan een vergunningsplicht, de naam, het adres, de website en alle andere contactgegevens van de bevoegde toezichthoudende autoriteit;

f) een beschrijving van de belangrijkste kenmerken van de financiële dienst;

g) de totale prijs die de consument aan de onderneming moet betalen voor de financiële dienst, met inbegrip van alle daarmee samenhangende vergoedingen, kosten en uitgaven, alsmede alle via de onderneming te betalen belastingen, of, indien de exacte prijs niet kan worden aangegeven, de grondslag voor de berekening van de prijs, zodat de consument de prijs kan verifiëren;

h) indien van toepassing, informatie over de gevolgen van betalingsachterstand of wanbetaling;

i) indien van toepassing, de informatie dat de prijs is gepersonaliseerd op basis van geautomatiseerde besluitvorming, met nuttige informatie over de onderliggende logica, alsmede het belang en de verwachte gevolgen van die verwerking voor de consument, overeenkomstig de vereisten van artikelen 13.2.f) en 14.2.g) van de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming);

- j) indien van toepassing, een kennisgeving dat de financiële dienst betrekking heeft op instrumenten die specifieke risico's met zich meebrengen in verband met hun specifieke kenmerken of de uit te voeren verrichtingen, of waarvan de prijs afhankelijk is van schommelingen op de financiële markten waarop de onderneming geen invloed heeft, aangevuld met een kennisgeving dat in het verleden behaalde resultaten geen indicatie vormen voor toekomstige resultaten;
- k) het feit dat er andere belastingen en/of kosten kunnen bestaan die niet via de onderneming worden betaald of niet door de onderneming worden opgelegd;
- l) iedere beperking van de geldigheidsduur van de overeenkomstig deze paragraaf verstrekte informatie;
- m) de wijzen van betaling en uitvoering;
- n) iedere specifieke extra kost die de consument eventueel voor het gebruik van de middelen voor communicatie op afstand wordt aangerekend;
- o) wanneer milieu- of sociale factoren onderdeel uitmaken van de beleggingsstrategie van de financiële dienst, informatie over de door de financiële dienst beoogde milieu- of sociale doelstellingen;
- p) informatie over het al dan niet bestaan van een herroepingsrecht, en, waar dat recht bestaat, informatie over de duur van en de voorwaarden voor de uitoefening van dat recht, met inbegrip van informatie over het bedrag dat de consument gehouden kan zijn te betalen alsook de gevolgen van niet-uitoefening van dat recht;
- q) de minimumduur van de op afstand te sluiten overeenkomst bij permanente of periodieke verrichting van financiële diensten;
- r) informatie betreffende eventuele rechten van de partijen om de overeenkomst vroegtijdig of eenzijdig te beëindigen op grond van de bepalingen van de overeenkomst op afstand, onder meer betreffende de contractuele schadevergoedingen die in dergelijke gevallen verschuldigd zijn;
- s) praktische instructies en procedures voor de uitoefening van het herroepingsrecht overeenkomstig artikel VI.58, § 1, met

vermelding van onder meer het telefoonnummer en het e-mailadres of nadere gegevens over andere communicatiewijzen van de onderneming die relevant zijn voor de verzending van de herroepingsverklaring en, voor via een online interface gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten, informatie over de beschikbaarheid en de plaats van de herroepingsfunctie als bedoeld in artikel VI.61/1;

t) elke contractuele bepaling ter bepaling van het op de overeenkomst op afstand toepasselijke recht en/of inzake de bevoegde rechtbank;

u) de taal of talen waarin de contractvoorwaarden en de in dit artikel bedoelde voorafgaande informatie worden verstrekt, alsmede de taal of talen waarin de onderneming, met instemming van de consument, toezegt te zullen communiceren gedurende de looptijd van de overeenkomst op afstand;

v) desgevallend, de mogelijkheid om een beroep te doen op een buitengerechtelijke klachten- en beroepsprocedure waaraan de onderneming is onderworpen, en de manier om daar toegang tot te krijgen;

w) vermelding van het bestaan van garantiefondsen of andere compensatieregelingen die niet onder de wet van 23 november 2023 betreffende het Garantiefonds voor financiële diensten vallen.

§ 2. In geval de in paragraaf 1 bedoelde informatie wordt verstrekt minder dan een dag voordat de overeenkomst op afstand bindend wordt voor de consument, stuurt de onderneming de consument een herinnering over de mogelijkheid om de overeenkomst op afstand te herroepen en over de daartoe te volgen procedure, overeenkomstig artikel VI.58. Die herinnering wordt tussen één en zeven dagen na de sluiting van de overeenkomst op afstand op een duurzame gegevensdrager aan de consument verstrekt.

§ 3. Indien een specifieke wet informatieverplichtingen regelt, maar geen bepalingen inzake informatie over het

Art. VI.56. In geval van communicatie per spraaktelefonie moeten de identiteit van de onderneming en het commerciële oogmerk van de oproep aan het begin van elk gesprek met de consument expliciet duidelijk worden gemaakt. Mits de consument hiermee uitdrukkelijk toestemt, hoeft alleen de volgende informatie te worden verstrekt:

a) de identiteit en de hoedanigheid van de persoon die in contact staat met de consument en zijn band met de aanbieder;

b) een beschrijving van de belangrijkste kenmerken van de financiële dienst;

c) de totale prijs die de consument aan de onderneming moet betalen voor de financiële dienst, met inbegrip van alle daarmee samenhangende vergoedingen, kosten en uitgaven, alsmede alle belastingen en taksen die via de onderneming moeten worden betaald, of, wanneer de exacte prijs niet kan worden aangegeven, de grondslag voor de berekening van de prijs, zodat de consument deze kan nagaan;

d) de vermelding van het eventuele bestaan van andere taksen, belastingen en/of kosten die niet via de onderneming worden betaald of door haar worden opgelegd;

e) het al dan niet bestaan van het herroepingsrecht waarin artikel VI.58 voorziet en, waar dat recht bestaat, de duur en de wijze van de uitoefening van dat recht, met inbegrip van informatie over het bedrag dat de consument

herroepingsrecht bevat, informeert de onderneming de consument over het al dan niet bestaan van een dergelijk recht overeenkomstig paragraaf 1, p).

§ 4. Indien een andere wet betreffende specifieke financiële diensten bepalingen bevat inzake de informatie die voorafgaand aan de sluiting van de overeenkomst aan de consument moet worden verstrekt, zijn alleen de bepalingen van die wet, ongeacht de mate van detail van die bepalingen, van toepassing op die specifieke financiële dienst, tenzij in die wet anders is bepaald.

~~Art. VI.56. In geval van communicatie per spraaktelefonie moeten de identiteit van de onderneming en het commerciële oogmerk van de oproep aan het begin van elk gesprek met de consument expliciet duidelijk worden gemaakt. Mits de consument hiermee uitdrukkelijk toestemt, hoeft alleen de volgende informatie te worden verstrekt:~~

~~a) de identiteit en de hoedanigheid van de persoon die in contact staat met de consument en zijn band met de aanbieder;~~

~~b) een beschrijving van de belangrijkste kenmerken van de financiële dienst;~~

~~c) de totale prijs die de consument aan de onderneming moet betalen voor de financiële dienst, met inbegrip van alle daarmee samenhangende vergoedingen, kosten en uitgaven, alsmede alle belastingen en taksen die via de onderneming moeten worden betaald, of, wanneer de exacte prijs niet kan worden aangegeven, de grondslag voor de berekening van de prijs, zodat de consument deze kan nagaan;~~

~~d) de vermelding van het eventuele bestaan van andere taksen, belastingen en/of kosten die niet via de onderneming worden betaald of door haar worden opgelegd;~~

~~e) het al dan niet bestaan van het herroepingsrecht waarin artikel VI.58 voorziet en, waar dat recht bestaat, de duur en de wijze van de uitoefening van dat recht, met inbegrip van informatie over het bedrag dat de consument~~

gehouden kan zijn te betalen op grond van artikel VI.59, § 1, alsook de gevolgen van het niet uitoefenen van dat recht.

De onderneming deelt de consument mee dat op verzoek andere informatie beschikbaar is, en stelt hem in kennis van de aard van die informatie. De onderneming verstrekt in elk geval de volledige informatie wanneer ze voldoet aan haar verplichtingen krachtens artikel VI.57.

~~gehouden kan zijn te betalen op grond van artikel VI.59, § 1, alsook de gevolgen van het niet uitoefenen van dat recht.~~

~~De onderneming deelt de consument mee dat op verzoek andere informatie beschikbaar is, en stelt hem in kennis van de aard van die informatie. De onderneming verstrekt in elk geval de volledige informatie wanneer ze voldoet aan haar verplichtingen krachtens artikel VI.57.~~

Art. VI.56. § 1. In geval van communicatie via spraaktelefonie maakt de onderneming uitdrukkelijk haar identiteit en het commerciële oogmerk van zijn oproep kenbaar. Wanneer een telefoongesprek wordt opgenomen of kan worden opgenomen, stelt de onderneming de consument ook daarvan in kennis.

§ 2. Indien de consument daar uitdrukkelijk mee instemt, kan de onderneming zich, in afwijking van artikel VI.55, § 1, bij communicatie via spraaktelefonie beperken tot het verstrekken van de in artikel VI.55, § 1, punten a), f), g), k) en p), bedoelde informatie voordat de consument door de overeenkomst op afstand is gebonden. In een dergelijk geval informeert de onderneming de consument over de aard en de beschikbaarheid van de andere in artikel VI.55, § 1, bedoelde informatie. De onderneming verstrekt de andere op grond van artikel VI.55, § 1, vereiste informatie onmiddellijk na de sluiting van de overeenkomst op afstand op een duurzame gegevensdrager.

§ 3. De Koning kan, voor de financiële diensten die Hij aanwijst, bepalen dat wanneer een overeenkomst per telefoon wordt gesloten, de onderneming het aanbod moet bevestigen aan de consument, die alleen gebonden is nadat hij het aanbod heeft getekend of zijn instemming met behulp van een duurzame gegevensdrager heeft gestuurd.

Vooraleer een besluit voor te stellen met toepassing van het eerste lid, raadpleegt de minister de bijzondere raadgevende commissie Verbruik, de Hoge Raad voor de Zelfstandigen en

de KMO, en de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA) en bepaalt hij de redelijke termijn binnen dewelke het advies moet worden gegeven. Na deze termijn is het advies niet meer vereist.

Art. VI.57. § 1. Te gelegener tijd voordat de consument gebonden is door een overeenkomst op afstand of door een aanbod, stelt de onderneming de consument in kennis van alle contractvoorwaarden en van de in artikel VI.55, § 1, bedoelde informatie, op papier of op een andere voor de consument beschikbare en toegankelijke duurzame gegevensdrager

§ 2. De onderneming voldoet onmiddellijk na de sluiting van de overeenkomst aan de verplichting waartoe ze gehouden is krachtens paragraaf 1, wanneer de overeenkomst op afstand op verzoek van de consument is gesloten met gebruikmaking van een techniek voor communicatie op afstand waarmee de contractvoorwaarden en de informatie niet overeenkomstig paragraaf 1 kunnen worden verstrekt.

§ 3. Gedurende de contractuele relatie heeft de consument, wanneer hij het vraagt, te allen tijde het recht om de contractvoorwaarden op papier te verkrijgen. Voorts heeft de consument het recht om van de gebruikte techniek voor communicatie op afstand te veranderen, tenzij dat niet te verenigen is met de gesloten overeenkomst of de aard van de verstrekte financiële dienst.

~~Art. VI.57. § 1. Te gelegener tijd voordat de consument gebonden is door een overeenkomst op afstand of door een aanbod, stelt de onderneming de consument in kennis van alle contractvoorwaarden en van de in artikel VI.55, § 1, bedoelde informatie, op papier of op een andere voor de consument beschikbare en toegankelijke duurzame gegevensdrager~~

~~§ 2. De onderneming voldoet onmiddellijk na de sluiting van de overeenkomst aan de verplichting waartoe ze gehouden is krachtens paragraaf 1, wanneer de overeenkomst op afstand op verzoek van de consument is gesloten met gebruikmaking van een techniek voor communicatie op afstand waarmee de contractvoorwaarden en de informatie niet overeenkomstig paragraaf 1 kunnen worden verstrekt.~~

~~§ 3. Gedurende de contractuele relatie heeft de consument, wanneer hij het vraagt, te allen tijde het recht om de contractvoorwaarden op papier te verkrijgen. Voorts heeft de consument het recht om van de gebruikte techniek voor communicatie op afstand te veranderen, tenzij dat niet te verenigen is met de gesloten overeenkomst of de aard van de verstrekte financiële dienst.~~

Art. VI.57. § 1. De onderneming verstrekt de consument de in artikel VI.55, § 1, bedoelde informatie, op een duurzame gegevensdrager. Deze informatie is gemakkelijk leesbaar. De in het eerste lid bedoelde informatie wordt op verzoek in een passend en toegankelijk formaat verstrekt aan consumenten met een beperking, met inbegrip van consumenten met een visuele beperking.

Art. VI.58. § 1. De consument beschikt over een termijn van minstens 14 kalenderdagen om de overeenkomst op afstand met betrekking tot een financiële dienst te herroepen. Hij kan dit recht uitoefenen zonder betaling van een boete en zonder opgave van enige reden.

Voor de uitoefening van dit recht gaat de termijn in :

- hetzij op de dag waarop de overeenkomst op afstand wordt gesloten;
- hetzij op de dag waarop de consument de in artikel VI.57, § 1 of § 2, bedoelde contractvoorwaarden en informatie ontvangt, indien deze dag valt na die welke is bedoeld in het eerste streepje.

De kennisgeving wordt als tijdig aangemerkt indien zij schriftelijk of op een voor de ontvanger beschikbare en toegankelijke duurzame gegevensdrager is verzonden vóór het verstrijken van de termijn.

§ 2. Het herroepingsrecht is niet van toepassing op :

1° financiële diensten waarvan de prijs afhankelijk is van schommelingen op de financiële markt waarop de aanbieder geen vat heeft, en die zich tijdens de herroepingstermijn kunnen voordoen.

Dit geldt onder meer voor diensten in verband met :

- wisselverrichtingen;
- geldmarktinstrumenten;

§ 2. Met uitzondering van de informatie bedoeld in artikel VI.55, § 1, a), f), g), k) en p), kan de onderneming de informatie in gelaagde vorm verstrekken indien zij elektronisch wordt verstrekt.

Wanneer informatie in gelaagde vorm wordt verstrekt, moet de in artikel VI.55, § 1, bedoelde informatie als één enkel document kunnen worden bekeken, opgeslagen en afgedrukt.

In dergelijke gevallen zorgt de onderneming ervoor dat de consument alle in artikel VI.55, § 1, bedoelde precontractuele informatie vóór de sluiting van de overeenkomst op afstand aan de consument wordt aangeboden.

~~Art. VI.58. § 1. De consument beschikt over een termijn van minstens 14 kalenderdagen om de overeenkomst op afstand met betrekking tot een financiële dienst te herroepen. Hij kan dit recht uitoefenen zonder betaling van een boete en zonder opgave van enige reden.~~

~~Voor de uitoefening van dit recht gaat de termijn in :~~

- ~~- hetzij op de dag waarop de overeenkomst op afstand wordt gesloten;~~
- ~~- hetzij op de dag waarop de consument de in artikel VI.57, § 1 of § 2, bedoelde contractvoorwaarden en informatie ontvangt, indien deze dag valt na die welke is bedoeld in het eerste streepje.~~

~~De kennisgeving wordt als tijdig aangemerkt indien zij schriftelijk of op een voor de ontvanger beschikbare en toegankelijke duurzame gegevensdrager is verzonden vóór het verstrijken van de termijn.~~

~~§ 2. Het herroepingsrecht is niet van toepassing op :~~

~~1° financiële diensten waarvan de prijs afhankelijk is van schommelingen op de financiële markt waarop de aanbieder geen vat heeft, en die zich tijdens de herroepingstermijn kunnen voordoen.~~

~~Dit geldt onder meer voor diensten in verband met :~~

- ~~- wisselverrichtingen;~~
- ~~- geldmarktinstrumenten;~~

- effecten;
- rechten van deelneming in instellingen voor collectieve belegging;
- financiële termijncontracten ("futures"), met inbegrip van gelijkwaardige instrumenten die aanleiding geven tot afwikkeling in contanten;
- rentetermijncontracten ("FRA's");
- rente- of valutaswaps en swaps betreffende aandelen of een aandelenindex gekoppelde cashflows ("equity swaps");
- opties ter verkrijging of vervreemding van in dit punt bedoelde instrumenten, met inbegrip van gelijkwaardige instrumenten die aanleiding geven tot afwikkeling in contanten, inzonderheid valuta- en renteopties;

2° overeenkomsten die op uitdrukkelijk verzoek van de consument door beide partijen volledig zijn uitgevoerd voordat de consument van zijn herroepingsrecht gebruik maakt;

3° de hypothecaire kredietovereenkomsten onderworpen aan boek VII, titel 4, hoofdstuk 2.

§ 3. Indien aan een overeenkomst op afstand voor een bepaalde financiële dienst een andere overeenkomst is gehecht betreffende financiële diensten die worden geleverd door een aanbieder of door een derde op grond van een overeenkomst tussen de derde en de onderneming, wordt die bijkomende overeenkomst zonder boete ontbonden indien de consument zijn herroepingsrecht bedoeld in paragraaf 1 uitoefent

- ~~— effecten;~~
- ~~— rechten van deelneming in instellingen voor collectieve belegging;~~
- ~~— financiële termijncontracten ("futures"), met inbegrip van gelijkwaardige instrumenten die aanleiding geven tot afwikkeling in contanten;~~
- ~~— rentetermijncontracten ("FRA's");~~
- ~~— rente- of valutaswaps en swaps betreffende aan aandelen of een aandelenindex gekoppelde cashflows ("equity swaps");~~
- ~~— opties ter verkrijging of vervreemding van in dit punt bedoelde instrumenten, met inbegrip van gelijkwaardige instrumenten die aanleiding geven tot afwikkeling in contanten, inzonderheid valuta- en renteopties;~~

~~2° overeenkomsten die op uitdrukkelijk verzoek van de consument door beide partijen volledig zijn uitgevoerd voordat de consument van zijn herroepingsrecht gebruik maakt;~~

~~3° de hypothecaire kredietovereenkomsten onderworpen aan boek VII, titel 4, hoofdstuk 2.~~

~~§ 3. Indien aan een overeenkomst op afstand voor een bepaalde financiële dienst een andere overeenkomst is gehecht betreffende financiële diensten die worden geleverd door een aanbieder of door een derde op grond van een overeenkomst tussen de derde en de onderneming, wordt die bijkomende overeenkomst zonder boete ontbonden indien de consument zijn herroepingsrecht bedoeld in paragraaf 1 uitoefent~~

Art. VI.58. § 1. De consument beschikt over een termijn van minstens veertien kalenderdagen om de overeenkomst op afstand met betrekking tot een financiële dienst te herroepen. Die termijn wordt verlengd tot dertig kalenderdagen voor overeenkomsten op afstand betreffende individuele pensioenen. Hij kan dit recht uitoefenen zonder sancties en zonder opgave van enige reden.

Voor de uitoefening van dit recht gaat de termijn in:

1° hetzij op de dag waarop de overeenkomst op afstand wordt gesloten;

2° hetzij op de dag waarop de consument de overeenkomstig artikel VI.57, § 1 of § 2, bedoelde contractvoorwaarden en informatie ontvangt, indien deze dag valt na die welke is bedoeld in 1°. Indien de consument de contractuele voorwaarden en de informatie voorzien in artikel VI.55, § 1, niet heeft ontvangen, verstrijkt de herroepingstermijn in elk geval twaalf maanden en veertien dagen na de sluiting van de overeenkomst op afstand. Dit is niet van toepassing indien consumenten niet overeenkomstig artikel VI.55, § 1, p), over hun herroepingsrecht zijn geïnformeerd.

§ 2. Het herroepingsrecht is niet van toepassing op:

1° financiële diensten waarvan de prijs afhankelijk is van schommelingen op de financiële markt waarop de onderneming geen invloed heeft, en die zich tijdens de herroepingstermijn kunnen voordoen, zoals diensten in verband met:

- a) deviezen;
- b) geldmarktinstrumenten;
- c) effecten;
- d) rechten van deelneming in instellingen voor collectieve belegging;
- e) financiële futures, met inbegrip van gelijkwaardige instrumenten die aanleiding geven tot afwikkeling in contanten;
- f) rentetermijncontracten;
- g) rente- en valutaswaps en swaps betreffende aan aandelen of een aandelenindex gekoppelde cashflows ("equity swaps");
- h) opties ter verkrijging of vervreemding van in dit punt bedoelde instrumenten, met inbegrip van gelijkwaardige instrumenten die aanleiding geven tot afwikkeling in contanten. Deze categorie omvat met name valuta- en renteopties;

2° reis- en bagageverzekeringopolissen of soortgelijke kortetermijnverzekeringopolissen met een looptijd van minder dan een maand;

3° overeenkomsten die op uitdrukkelijk verzoek van de consument door beide partijen volledig zijn uitgevoerd voordat de consument van het herroepingsrecht gebruikmaakt.

§ 3. De consument wordt geacht het herroepingsrecht binnen de in paragraaf 1 bedoelde herroepingstermijn te hebben uitgeoefend indien hij de kennisgeving betreffende de uitoefening van het herroepingsrecht vóór het verstrijken van die termijn heeft verstuurd.

§ 4. Indien een nevendienst in verband met de op afstand gesloten overeenkomst inzake financiële diensten wordt verleend door de onderneming of door een derde op basis van een overeenkomst tussen die derde en de onderneming, is de consument niet gebonden door die aanvullende overeenkomst indien de consument het herroepingsrecht overeenkomstig dit artikel uitoefent. Er worden de consument geen kosten aangerekend indien de consument ervoor kiest de aanvullende overeenkomst te herroepen.

§ 5. Indien een andere handeling van de Unie betreffende specifieke financiële diensten bepalingen bevat inzake het herroepingsrecht, zijn alleen de bepalingen van die handeling van de Unie inzake het herroepingsrecht van toepassing op die specifieke financiële diensten, tenzij in die andere handeling van de Unie anders is bepaald. Indien die andere handeling van de Unie de lidstaten de keuze biedt tussen een herroepingsrecht en een alternatief, zijn alleen de overeenkomstige bepalingen van die handeling van de Unie van toepassing op die specifieke financiële diensten, tenzij in die andere handeling van de Unie anders is bepaald.

§ 6. Dit artikel doet geen afbreuk aan nationale rechtsregels tot vaststelling van een termijn waarbinnen de uitvoering van de overeenkomst geen aanvang kan nemen.

Art. VI.59. § 1. Gedurende de herroepingstermijn mag met de uitvoering van de overeenkomst pas na toestemming van de consument een begin worden gemaakt.

~~Art. VI.59. § 1. Gedurende de herroepingstermijn mag met de uitvoering van de overeenkomst pas na toestemming van de consument een begin worden gemaakt.~~

Oefent de consument het in artikel VI.58, § 1, bedoelde herroepingsrecht uit, dan is hij enkel gehouden tot de onverwijld betaalde betaling van de door de aanbieder krachtens de overeenkomst op afstand effectief verleende financiële dienst.

Het te betalen bedrag mag :

- niet hoger zijn dan een bedrag evenredig aan de verhouding tussen de reeds geleverde dienst en het geheel van de prestaties waarin de overeenkomst op afstand voorziet;
- in geen geval zo hoog zijn dat het als een boete kan worden opgevat.

§ 2. De aanbieder kan van de consument slechts betaling op grond van paragraaf 1 eisen indien hij kan aantonen dat de consument overeenkomstig artikel VI.55, § 1, 3°, a, naar behoren geïnformeerd was over het te betalen bedrag. Hij mag deze betaling in geen geval eisen wanneer hij, zonder dat de consument daarom vooraf heeft verzocht, vóór het verstrijken van de in artikel VI.58, § 1, bedoelde herroepingstermijn, met de uitvoering van de overeenkomst begonnen is.

§ 3. De aanbieder is ertoe gehouden de consument zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen dertig kalenderdagen alle bedragen terug te betalen die hij krachtens de overeenkomst op afstand van hem ontvangen heeft, met uitzondering van het in paragraaf 1 bedoelde bedrag. Deze termijn gaat in op de dag waarop de aanbieder de kennisgeving van de herroeping ontvangt.

§ 4. De consument geeft de aanbieder onverwijld, en uiterlijk binnen dertig kalenderdagen, alle bedragen en/of zaken terug die hij van de aanbieder heeft ontvangen. Deze termijn gaat in op de dag waarop de consument de kennisgeving van zijn herroeping verzendt.

~~Oefent de consument het in artikel VI.58, § 1, bedoelde herroepingsrecht uit, dan is hij enkel gehouden tot de onverwijld betaalde betaling van de door de aanbieder krachtens de overeenkomst op afstand effectief verleende financiële dienst.~~

~~Het te betalen bedrag mag :~~

- ~~— niet hoger zijn dan een bedrag evenredig aan de verhouding tussen de reeds geleverde dienst en het geheel van de prestaties waarin de overeenkomst op afstand voorziet;~~
- ~~— in geen geval zo hoog zijn dat het als een boete kan worden opgevat.~~

~~§ 2. De aanbieder kan van de consument slechts betaling op grond van paragraaf 1 eisen indien hij kan aantonen dat de consument overeenkomstig artikel VI.55, § 1, 3°, a, naar behoren geïnformeerd was over het te betalen bedrag. Hij mag deze betaling in geen geval eisen wanneer hij, zonder dat de consument daarom vooraf heeft verzocht, vóór het verstrijken van de in artikel VI.58, § 1, bedoelde herroepingstermijn, met de uitvoering van de overeenkomst begonnen is.~~

~~§ 3. De aanbieder is ertoe gehouden de consument zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen dertig kalenderdagen alle bedragen terug te betalen die hij krachtens de overeenkomst op afstand van hem ontvangen heeft, met uitzondering van het in paragraaf 1 bedoelde bedrag. Deze termijn gaat in op de dag waarop de aanbieder de kennisgeving van de herroeping ontvangt.~~

~~§ 4. De consument geeft de aanbieder onverwijld, en uiterlijk binnen dertig kalenderdagen, alle bedragen en/of zaken terug die hij van de aanbieder heeft ontvangen. Deze termijn gaat in op de dag waarop de consument de kennisgeving van zijn herroeping verzendt.~~

Art. VI.59. § 1. Indien de consument gebruikmaakt van het herroepingsrecht bedoeld in artikel VI.58, kan van hem slechts de betaling worden verlangd van de diensten die de onderneming krachtens de overeenkomst op

afstand daadwerkelijk heeft geleverd. De consument betaalt die diensten onverwijld.

Het te betalen bedrag mag:

1° niet hoger zijn dan een bedrag evenredig aan de verhouding tussen de reeds geleverde dienst en het geheel van de prestaties waarin de overeenkomst op afstand voorziet;

2° in geen geval zo hoog zijn dat het als een boete kan worden opgevat.

§ 2. De onderneming mag van de consument slechts betaling eisen op grond van paragraaf 1 indien de onderneming kan aantonen dat de consument overeenkomstig artikel VI.55, § 1, punt p), naar behoren geïnformeerd was over het te betalen bedrag. De onderneming mag evenwel geen betaling verlangen wanneer de onderneming vóór het verstrijken van de herroepingstermijn bedoeld in artikel VI.58, § 1, met de uitvoering van de overeenkomst is begonnen zonder dat de consument daarom heeft verzocht.

§ 3. De onderneming betaalt de consument onverwijld en uiterlijk binnen dertig kalenderdagen na de datum waarop hij de kennisgeving van de herroeping ontvangt alle bedragen terug die de onderneming krachtens de overeenkomst op afstand van de consument heeft ontvangen, met uitzondering van het in paragraaf 1 bedoelde bedrag.

§ 4. De consument retourneert de onderneming onverwijld, en uiterlijk binnen dertig kalenderdagen na de datum waarop de consument de overeenkomst herroept, alle bedragen die de consument van de onderneming heeft ontvangen.

Art. VI.60. § 1. De aanbieder is jegens de consument aansprakelijk voor het naleven van de verplichtingen voortvloeiend uit de artikelen VI.55 tot VI.57.

§ 2. Bij niet-naleving van de verplichtingen voortvloeiend uit de artikelen VI.55, § 1, 2° en 3°, VI.56 en VI.57, kan de consument de

~~Art. VI.60. § 1. De aanbieder is jegens de consument aansprakelijk voor het naleven van de verplichtingen voortvloeiend uit de artikelen VI.55 tot VI.57.~~

~~§ 2. Bij niet-naleving van de verplichtingen voortvloeiend uit de artikelen VI.55, § 1, 2° en 3°, VI.56 en VI.57, kan de consument de~~

overeenkomst via een met redenen omkleed en ter post aangetekend schrijven binnen een redelijke termijn vanaf het ogenblik waarop hij kennis had of hoorde te hebben van de niet-nageleefde verplichting, zonder kosten en zonder boete opzeggen.

~~overeenkomst via een met redenen omkleed en ter post aangetekend schrijven binnen een redelijke termijn vanaf het ogenblik waarop hij kennis had of hoorde te hebben van de niet-nageleefde verplichting, zonder kosten en zonder boete opzeggen.~~

Art. VI.60. § 1. De onderneming verstrekt de consument adequate toelichtingen over de voorgestelde overeenkomsten inzake financiële diensten aan de hand waarvan de consument kan beoordelen of de voorgestelde overeenkomst en nevendiensten zijn afgestemd op zijn behoeften en financiële situatie. Dergelijke toelichting wordt vóór de sluiting van de overeenkomst kosteloos aan de consument verstrekt.

De toelichtingen bevatten de volgende elementen:

- a) de vereiste precontractuele informatie;
- b) de essentiële kenmerken van de voorgestelde overeenkomst, met inbegrip van mogelijke nevendiensten;
- c) de specifieke gevolgen die de voorgestelde overeenkomst kan hebben voor de consument, onder meer, indien van toepassing, bij wanbetaling of betalingsachterstand door de consument.

§ 2. Indien een andere handeling van de Unie betreffende specifieke financiële diensten bepalingen bevat inzake de aan de consumenten te geven adequate toelichtingen, zijn alleen de bepalingen inzake de adequate toelichtingen van die handeling van de Unie van toepassing op die specifieke financiële diensten, tenzij in die handeling van de Unie anders is bepaald.

§ 3. Indien de onderneming gebruikmaakt van online-instrumenten, heeft de consument in de precontractuele fase en, in gerechtvaardigde gevallen nadat de overeenkomst op afstand is gesloten, het recht om een menselijke tussenkomst te verzoeken en te verkrijgen in dezelfde taal als de taal waarin de precontractuele informatie overeenkomstig artikel VI.55, § 1, is verstrekt.

Art. VI.61. De verzending van goederen en van titels die diensten vertegenwoordigen, gebeurt steeds op risico van degene die met de consument heeft gecontracteerd.

~~Art. VI.61. De verzending van goederen en van titels die diensten vertegenwoordigen, gebeurt steeds op risico van degene die met de consument heeft gecontracteerd.~~

Art. VI.61. Onverminderd de voorschriften inzake oneerlijke handelspraktijken jegens consumenten bedoeld in hoofdstuk 1, titel 4, van dit boek en Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG, ontwerpen, organiseren, of exploiteren ondernemingen hun online interfaces niet op dusdanige wijze dat consumenten die afnemers van hun dienst zijn worden misleid of gemanipuleerd, of dat hun vermogen om vrije en geïnformeerde beslissingen te nemen op een andere wijze wezenlijk wordt verstoord of beperkt.

Dit geldt in het bijzonder voor de volgende praktijken:

- a) bepaalde keuzes meer op de voorgrond plaatsen wanneer de consumenten die hun dienst afneemt gevraagd wordt een beslissing te nemen;
- b) consumenten die afnemer van de dienst zijn herhaaldelijk vragen een keuze te maken die zij reeds hebben gemaakt, met name door middel van pop-ups die de gebruikerservaring hinderen, of
- c) de procedure voor het beëindigen van een dienst moeilijker maken dan de procedure om zich ervoor in te schrijven.

Afdeling 3. - Aan dit hoofdstuk gemene bepalingen

~~Afdeling 3. - Aan dit hoofdstuk gemene bepalingen~~

Afdeling 4. - Aan dit hoofdstuk gemene bepalingen

Art. VI.61/1. Deze afdeling is van toepassing op alle overeenkomsten op afstand.

Art. VI.61/2. § 1. Bij via een online interface gesloten overeenkomsten op afstand zorgt de

onderneming ervoor dat de consument de overeenkomst ook kan herroepen door gebruik te maken van een herroepingsfunctie..

De herroepingsfunctie wordt op een gemakkelijk leesbare manier aangeduid met de woorden "hier de overeenkomst herroepen" of een ondubbelzinnige overeenkomstige formulering. De herroepingsfunctie is gedurende de herroepingstermijn te allen tijde beschikbaar. De herroepingsfunctie wordt duidelijk zichtbaar op de online interface weergegeven en is gemakkelijk toegankelijk voor de consument.

§ 2. De herroepingsfunctie staat de consument in stellen een onlineherroepingsverklaring te verzenden, waarmee de onderneming in kennis wordt gesteld van het besluit van de consument om de overeenkomst te herroepen. Die onlineherroepingsverklaring stelt de consument in staat gemakkelijk de volgende informatie te verstrekken of te bevestigen:

- a) de naam van de consument;
- b) de gegevens ter identificatie van de overeenkomst die de consument wenst te herroepen;
- c) de gedetailleerde gegevens over het elektronisch middel waarmee de bevestiging van de herroeping naar de consument zal worden verstuurd.

§ 3. Zodra de consument de onlineherroepingsverklaring overeenkomstig paragraaf 2 heeft ingevuld, stelt de onderneming de consument middels een bevestigingsfunctie in staat deze bij hem in te dienen.

Die bevestigingsfunctie wordt op een goed leesbare manier aangeduid, en alleen met de woorden "herroeping bevestigen" of met een andere ondubbelzinnige overeenkomstige formulering.

§ 4. Zodra de consument de bevestigingsfunctie activeert, stuurt de onderneming de consument op een duurzame gegevensdrager onverwijld een ontvangstbevestiging van de herroeping, die bevestiging bevat informatie over de inhoud

daarvan en de datum en het tijdstip van indiening.

§ 5. De consument wordt geacht het herroepingsrecht binnen de geldende herroepingstermijn te hebben uitgeoefend indien hij vóór het verstrijken van die termijn de in dit artikel bedoelde online-herroepingsverklaring heeft ingediend.

Art. VI.62. Het komt aan de onderneming toe het bewijs te leveren dat ze heeft voldaan aan de verplichtingen inzake de informatie aan de consument, de naleving van de termijnen, de toestemming van de consument met het sluiten van de overeenkomst en, desgevallend, met de uitvoering ervan gedurende de herroepingstermijn.

Art. VI.62. Het komt aan de onderneming toe het bewijs te leveren dat ze heeft voldaan aan de verplichtingen inzake de informatie aan de consument, **adequate toelichtingen**, de naleving van de termijnen, de toestemming van de consument met het sluiten van de overeenkomst en, desgevallend, met de uitvoering ervan gedurende de herroepingstermijn.

Art. VI.63. (...)

Hoofdstuk 3. - Buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten

Hoofdstuk 4. – 8.

Hoofdstuk 9. – Verlenging van overeenkomsten

Titel 3/1. Overeenkomsten gesloten tussen ondernemingen

Titel 4. – 6.

Titel 7. – Slotbepalingen

Art. VI.128. (...)

BIJLAGE 1. Bijlage 1. - MODELINSTRUCTIES VOOR HERROEPING

BIJLAGE 1. Bijlage 1. - MODELINSTRUCTIES VOOR HERROEPING

Herroepingsrecht

U heeft het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen.

De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag (1).

Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet u ons (2) via een ondubbelzinnige verklaring (bijvoorbeeld schriftelijk per post of e-mail) op de hoogte stellen van uw beslissing de overeenkomst te herroepen. U kunt hiervoor gebruikmaken van

Herroepingsrecht

U heeft het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen.

De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag (1).

Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet u ons (2) via een ondubbelzinnige verklaring (bijvoorbeeld schriftelijk per post of e-mail) op de hoogte stellen van uw beslissing de overeenkomst te herroepen. U kunt hiervoor gebruikmaken van

het bijgevoegde modelformulier voor herroeping, maar bent hiertoe niet verplicht (3).

Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om uw mededeling betreffende uw uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

1. Gevolgen van de herroeping

Als u de overeenkomst herroept, ontvangt u alle betalingen die u tot op dat moment heeft gedaan, inclusief leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van uw keuze voor een andere wijze van levering dan de door ons geboden goedkoopste standaard levering) onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat wij op de hoogte zijn gesteld van uw beslissing de overeenkomst te herroepen, van ons terug. Wij betalen u terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee u de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij u uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen u voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht (4).

(5)

(6)

2. Instructies voor het invullen van het formulier

(1) Voeg hier één van de volgende tussen aanhalingstekens vermelde tekst in :

a) in geval van dienstenovereenkomsten of overeenkomsten voor de levering van water, gas of elektriciteit, voor zover deze niet in een beperkt volume of in een bepaalde hoeveelheid gereed voor verkoop zijn gemaakt, van stadsverwarming of van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd : "van de sluiting van de overeenkomst";

b) voor verkoopovereenkomsten : "waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het goed fysiek in bezit krijgt.";

c) voor overeenkomsten waarbij de consument in dezelfde bestelling meerdere goederen heeft besteld die afzonderlijk worden geleverd : "waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het laatste goed fysiek in bezit krijgt.";

het bijgevoegde modelformulier voor herroeping, maar bent hiertoe niet verplicht (3).

Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om uw mededeling betreffende uw uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

1. Gevolgen van de herroeping

Als u de overeenkomst herroept, ontvangt u alle betalingen die u tot op dat moment heeft gedaan, inclusief leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van uw keuze voor een andere wijze van levering dan de door ons geboden goedkoopste standaard levering) onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat wij op de hoogte zijn gesteld van uw beslissing de overeenkomst te herroepen, van ons terug. Wij betalen u terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee u de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij u uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen u voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht (4).

(5)

(6)

2. Instructies voor het invullen van het formulier

(1) Voeg hier één van de volgende tussen aanhalingstekens vermelde tekst in :

a) in geval van dienstenovereenkomsten of overeenkomsten voor de levering van water, gas of elektriciteit, voor zover deze niet in een beperkt volume of in een bepaalde hoeveelheid gereed voor verkoop zijn gemaakt, van stadsverwarming of van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd : "van de sluiting van de overeenkomst";

b) voor verkoopovereenkomsten : "waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het goed fysiek in bezit krijgt.";

c) voor overeenkomsten waarbij de consument in dezelfde bestelling meerdere goederen heeft besteld die afzonderlijk worden geleverd : "waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het laatste goed fysiek in bezit krijgt.";

d) voor overeenkomsten betreffende de levering van een goed bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen : "waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de laatste zending of het laatste onderdeel fysiek in bezit krijgt.";

e) voor overeenkomsten betreffende regelmatige levering van goederen gedurende een bepaalde periode : "waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het eerste goed fysiek in bezit krijgt.".

(2) Vul hier uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres in.

(3) Indien u de consument de mogelijkheid biedt informatie over de herroeping van de overeenkomst elektronisch via uw website in te vullen en toe te zenden, dient u onderstaande tekst in te voegen : "U kunt het modelformulier voor herroeping of een andere duidelijk geformuleerde verklaring ook elektronisch invullen en opsturen via onze website [webadres invullen]. Als u van deze mogelijkheid gebruik maakt zullen wij u onverwijld op een duurzame gegevensdrager (bijvoorbeeld per e-mail) een ontvangstbevestiging van uw herroeping sturen".

d) voor overeenkomsten betreffende de levering van een goed bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen : "waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de laatste zending of het laatste onderdeel fysiek in bezit krijgt.";

e) voor overeenkomsten betreffende regelmatige levering van goederen gedurende een bepaalde periode : "waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het eerste goed fysiek in bezit krijgt.".

(2) Vul hier uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres in.

~~(3) Indien u de consument de mogelijkheid biedt informatie over de herroeping van de overeenkomst elektronisch via uw website in te vullen en toe te zenden, dient u onderstaande tekst in te voegen : "U kunt het modelformulier voor herroeping of een andere duidelijk geformuleerde verklaring ook elektronisch invullen en opsturen via onze website [webadres invullen]. Als u van deze mogelijkheid gebruik maakt zullen wij u onverwijld op een duurzame gegevensdrager (bijvoorbeeld per e-mail) een ontvangstbevestiging van uw herroeping sturen".~~

(3) Indien u verplicht bent een functie aan te bieden om de consument in staat te stellen de online gesloten overeenkomst te herroepen, voegt u onderstaande tekst in: "U kunt uw herroepingsrecht ook online uitoefenen op [internetadres of een andere adequate verwijzing naar de herroepingsfunctie toevoegen]. Indien u deze onlinefunctie gebruikt, sturen wij u onverwijld een ontvangstbevestiging van de herroeping op een duurzame gegevensdrager (bv. per e-mail), met vermelding van de inhoud en de datum en het tijdstip van indiening daarvan."

Indien u de consument de mogelijkheid biedt informatie over de herroeping van de overeenkomst elektronisch via uw website in te vullen en toe te zenden, voegt u onderstaande tekst in: "U kunt het modelformulier voor herroeping of een andere duidelijk geformuleerde verklaring ook elektronisch

(4) Voor verkoopovereenkomsten waarbij u niet heeft aangeboden in geval van herroeping de goederen zelf af te halen, dient u onderstaande tekst in te voegen : "Wij mogen wachten met terugbetaling tot wij de goederen hebben teruggekregen, of u heeft aangetoond dat u de goederen heeft teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt."

(5) Indien de consument goederen heeft ontvangen in verband met de overeenkomst :

a) voeg in :

- "Wij zullen de goederen afhalen.", of

- "U dient de goederen onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 14 dagen na de dag waarop u het besluit de overeenkomst te herroepen aan ons heeft medegedeeld, aan ons of aan ... [naam en, indien van toepassing, het adres van de persoon die door u gemachtigd is om de goederen in ontvangst te nemen terug te zenden of te overhandigen. U bent op tijd als u de goederen terugstuurt voordat de termijn van 14 dagen is verstreken.";

b) voeg in :

- "Wij zullen de kosten van het terugzenden van de goederen voor onze rekening nemen.";

- "De directe kosten van het terugzenden van de goederen komen voor uw rekening.";

- Als u in het geval van een overeenkomst op afstand niet aanbiedt de kosten van het terugzenden van de goederen voor uw rekening te nemen, en de goederen door hun aard niet op normale wijze via de post teruggezonden kunnen worden : "De directe kosten van het terugzenden van de goederen, ... EUR [vul het bedrag in] komen voor uw rekening."; of indien de kosten van het terugzenden van de goederen redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend : "De directe kosten van het terugzenden van de goederen komen voor uw rekening. De kosten worden geraamd op een maximum van ongeveer ... EUR [vul het bedrag in].", of

invullen en opsturen via onze website [webadres invullen]. Als u van deze mogelijkheid gebruik maakt zullen wij u onverwijld op een duurzame gegevensdrager (bijvoorbeeld per e-mail) een ontvangstbevestiging van uw herroeping sturen."

(4) Voor verkoopovereenkomsten waarbij u niet heeft aangeboden in geval van herroeping de goederen zelf af te halen, dient u onderstaande tekst in te voegen : "Wij mogen wachten met terugbetaling tot wij de goederen hebben teruggekregen, of u heeft aangetoond dat u de goederen heeft teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt."

(5) Indien de consument goederen heeft ontvangen in verband met de overeenkomst :

a) voeg in :

- "Wij zullen de goederen afhalen.", of

- "U dient de goederen onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 14 dagen na de dag waarop u het besluit de overeenkomst te herroepen aan ons heeft medegedeeld, aan ons of aan ... [naam en, indien van toepassing, het adres van de persoon die door u gemachtigd is om de goederen in ontvangst te nemen terug te zenden of te overhandigen. U bent op tijd als u de goederen terugstuurt voordat de termijn van 14 dagen is verstreken.";

b) voeg in :

- "Wij zullen de kosten van het terugzenden van de goederen voor onze rekening nemen.";

- "De directe kosten van het terugzenden van de goederen komen voor uw rekening.";

- Als u in het geval van een overeenkomst op afstand niet aanbiedt de kosten van het terugzenden van de goederen voor uw rekening te nemen, en de goederen door hun aard niet op normale wijze via de post teruggezonden kunnen worden : "De directe kosten van het terugzenden van de goederen, ... EUR [vul het bedrag in] komen voor uw rekening."; of indien de kosten van het terugzenden van de goederen redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend : "De directe kosten van het terugzenden van de goederen komen voor uw rekening. De kosten worden geraamd op een maximum van ongeveer ... EUR [vul het bedrag in].", of

- Indien bij een buiten de verkooppuimten gesloten overeenkomst de goederen door hun aard niet op normale wijze via de post teruggezonden kunnen worden en ten tijde van de sluiting van de overeenkomst aan het huisadres van de consument zijn bezorgd : "Wij zullen de goederen op onze kosten bij u afhalen.", en

c) voeg in : "U bent alleen aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen, dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en [de werking] van de goederen vast te stellen."

(6) In geval van een overeenkomst voor de verrichting van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, voor zover deze niet in beperkte volumes of in een welbepaalde hoeveelheid gereed voor verkoop zijn gemaakt, of van stadsverwarming, voeg de volgende tekst in : "Als u heeft verzocht om de verrichting van diensten of de levering van water/gas/elektriciteit/stadsverwarming [doorhalen wat niet van toepassing is] te laten beginnen tijdens de herroepingstermijn, betaalt u een bedrag dat evenredig is aan hetgeen op het moment dat u ons ervan in kennis heeft gesteld dat u de overeenkomst herroept reeds geleverd is, vergeleken met de volledige uitvoering van de overeenkomst."

- Indien bij een buiten de verkooppuimten gesloten overeenkomst de goederen door hun aard niet op normale wijze via de post teruggezonden kunnen worden en ten tijde van de sluiting van de overeenkomst aan het huisadres van de consument zijn bezorgd : "Wij zullen de goederen op onze kosten bij u afhalen.", en

c) voeg in : "U bent alleen aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen, dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en [de werking] van de goederen vast te stellen."

(6) In geval van een overeenkomst voor de verrichting van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, voor zover deze niet in beperkte volumes of in een welbepaalde hoeveelheid gereed voor verkoop zijn gemaakt, of van stadsverwarming, voeg de volgende tekst in : "Als u heeft verzocht om de verrichting van diensten of de levering van water/gas/elektriciteit/stadsverwarming [doorhalen wat niet van toepassing is] te laten beginnen tijdens de herroepingstermijn, betaalt u een bedrag dat evenredig is aan hetgeen op het moment dat u ons ervan in kennis heeft gesteld dat u de overeenkomst herroept reeds geleverd is, vergeleken met de volledige uitvoering van de overeenkomst."

Afdeling 3. Wijziging van boek XV

[Titel 1 - 2]

Titel 3. - De strafrechtelijke handhaving van dit Wetboek en zijn uitvoeringsbesluiten

Hoofdstuk 1. (...)

Hoofdstuk 2. - Les infractions sanctionnées pénalement

Afdeling 1. - 3. (...)

Afdeling 4. De straffen voor de inbreuken op boek VI

Art. XV.82/1 (...)

Art. XV.83. Met een sanctie van niveau 2 worden gestraft, zij die de bepalingen overtreden :

1° van de artikelen VI. 3 tot VI. 6 betreffende de prijsaanduiding en van de besluiten ter uitvoering van artikel VI. 7;

1°/1. van de artikelen VI. 7/1 en VI. 7/2 en [10 van de besluiten tot uitvoering van artikel VI.7/1]10;

1°/2. van artikel VI.7/4 betreffende de verplichting tot beschikbaarstelling van een elektronisch betaalmiddel;

1°/3 van de artikelen VI.2 en VI.2/1 betreffende de algemene verplichting tot informatie van de consument en van de besluiten tot uitvoering van artikel VI.2;

2° van artikel VI. 8 betreffende de benaming, de samenstelling en de etikettering van producten en van de besluiten ter uitvoering van de artikelen VI. 9 en VI. 10;

3° van de artikelen VI. 11 tot VI. 15 betreffende de aanduiding van de hoeveelheid en van de besluiten ter uitvoering van artikel VI. 16;

4° van de artikelen VI.18 en VI.19 betreffende de verwijzing naar de vorige prijs;

5° van de artikelen VI. 22 en VI. 23 betreffende de uitverkopen;

6° van de artikelen VI. 25 tot VI. 29] betreffende de opruimingen of solden en de sperperiode [10 en van de besluiten ter uitvoering van artikel VI.29

6°/1 van artikel VI.34 en van de besluiten ter uitvoering van artikel VI.35;

7° van artikel VI. 39 betreffende het aan een consument ter ondertekening voorleggen van een wisselbrief;

7°/1 van artikel VI.40 betreffende de communicatie per telefoon;

7°/2 van artikel VI.41 betreffende extra betalingen;

7°/3 van artikel VI.42 betreffende vergoedingen voor het gebruik van betaalmiddelen;

7°/4 van artikel VI.43 betreffende de levering;

7°/5 van artikel VI.44 betreffende de risico-overgang;

7°/6 van artikel VI.44/1 betreffende de toepassing van de artikelen VI.40 tot VI.44 in geval van levering van digitale inhoud op een niet-materiële drager of een digitale dienst waarvoor de consument persoonsgegevens verstrekt of zich

Art. XV.83. Met een sanctie van niveau 2 worden gestraft, zij die de bepalingen overtreden :

1° van de artikelen VI. 3 tot VI. 6 betreffende de prijsaanduiding en van de besluiten ter uitvoering van artikel VI. 7;

1°/1. van de artikelen VI. 7/1 en VI. 7/2 en [10 van de besluiten tot uitvoering van artikel VI.7/1]10;

1°/2. van artikel VI.7/4 betreffende de verplichting tot beschikbaarstelling van een elektronisch betaalmiddel;

1°/3 van de artikelen VI.2 en VI.2/1 betreffende de algemene verplichting tot informatie van de consument en van de besluiten tot uitvoering van artikel VI.2;

2° van artikel VI. 8 betreffende de benaming, de samenstelling en de etikettering van producten en van de besluiten ter uitvoering van de artikelen VI. 9 en VI. 10;

3° van de artikelen VI. 11 tot VI. 15 betreffende de aanduiding van de hoeveelheid en van de besluiten ter uitvoering van artikel VI. 16;

4° van de artikelen VI.18 en VI.19 betreffende de verwijzing naar de vorige prijs;

5° van de artikelen VI. 22 en VI. 23 betreffende de uitverkopen;

6° van de artikelen VI. 25 tot VI. 29] betreffende de opruimingen of solden en de sperperiode [10 en van de besluiten ter uitvoering van artikel VI.29

6°/1 van artikel VI.34 en van de besluiten ter uitvoering van artikel VI.35;

7° van artikel VI. 39 betreffende het aan een consument ter ondertekening voorleggen van een wisselbrief;

7°/1 van artikel VI.40 betreffende de communicatie per telefoon;

7°/2 van artikel VI.41 betreffende extra betalingen;

7°/3 van artikel VI.42 betreffende vergoedingen voor het gebruik van betaalmiddelen;

7°/4 van artikel VI.43 betreffende de levering;

7°/5 van artikel VI.44 betreffende de risico-overgang;

7°/6 van artikel VI.44/1 betreffende de toepassing van de artikelen VI.40 tot VI.44 in geval van levering van digitale inhoud op een niet-materiële drager of een digitale dienst waarvoor de consument persoonsgegevens verstrekt of zich

ertoe verbindt deze te verstrekken aan de onderneming;

8° van de artikelen VI. 45 tot VI. 63 betreffende overeenkomsten op afstand en van de besluiten ter uitvoering van de artikelen VI.45/1 en VI.46;

9° van de artikelen VI. 64 tot VI. 74 betreffende buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten en van de besluiten ter uitvoering van artikel VI.66;

10° van artikel VI. 79 dat aan de ministeriële ambtenaren, belast met de openbare verkopen, de verplichting oplegt in bepaalde omstandigheden hun medewerking te weigeren en van de besluiten ter uitvoering van de artikelen VI.75 en VI.77;

10°/1 van de besluiten ter uitvoering van artikel VI.81;

10°/2 van artikel VI.83 betreffende de in elk geval onrechtmatige bedingen in overeenkomsten met consumenten, en van de besluiten ter uitvoering van artikel VI.85;

10°/2 van artikel VI.86, § 4, betreffende het overmaken van bedingen en voorwaarden die in tekoopaanbiedingen en in verkopen van producten voorkomen, aan de bijzondere raadgevende commissie Onrechtmatige bedingen;

11° van de artikelen VI. 88 en VI. 89 betreffende de bestelbon en de bewijsstukken en van de besluiten ter uitvoering van de artikelen VI. 88 en VI. 89;

11°/1 van artikel VI.91/8, § 1/1, betreffende het overmaken van bedingen en contractvoorwaarden aan de bijzondere raadgevende commissie Onrechtmatige bedingen;

12° van de besluiten genomen in uitvoering van artikel VI. 118 betreffende de collectieve consumentenovereenkomsten;

12°/1 van artikel VI.91/4 betreffende de in elk geval onrechtmatige bedingen in overeenkomsten gesloten tussen ondernemingen, en van de besluiten ter aanvulling van dat artikel, overeenkomstig artikel VI.91/7;

13° van de artikelen VI.93 tot VI.103 betreffende de oneerlijke handelspraktijken jegens de

ertoe verbindt deze te verstrekken aan de onderneming;

8° van de ~~artikelen VI. 45 tot VI. 63 betreffende overeenkomsten op afstand~~ artikelen VI.44/2 tot VI.63 betreffende overeenkomsten op afstand ~~en van de besluiten ter uitvoering van de artikelen VI.45/1 en VI.46~~ en van de besluiten ter uitvoering ervan;

9° van de artikelen VI. 64 tot VI. 74 betreffende buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten en van de besluiten ter uitvoering van artikel VI.66;

10° van artikel VI. 79 dat aan de ministeriële ambtenaren, belast met de openbare verkopen, de verplichting oplegt in bepaalde omstandigheden hun medewerking te weigeren en van de besluiten ter uitvoering van de artikelen VI.75 en VI.77;

10°/1 van de besluiten ter uitvoering van artikel VI.81;

10°/2 van artikel VI.83 betreffende de in elk geval onrechtmatige bedingen in overeenkomsten met consumenten, en van de besluiten ter uitvoering van artikel VI.85;

10°/2 van artikel VI.86, § 4, betreffende het overmaken van bedingen en voorwaarden die in tekoopaanbiedingen en in verkopen van producten voorkomen, aan de bijzondere raadgevende commissie Onrechtmatige bedingen;

11° van de artikelen VI. 88 en VI. 89 betreffende de bestelbon en de bewijsstukken en van de besluiten ter uitvoering van de artikelen VI. 88 en VI. 89;

11°/1 van artikel VI.91/8, § 1/1, betreffende het overmaken van bedingen en contractvoorwaarden aan de bijzondere raadgevende commissie Onrechtmatige bedingen;

12° van de besluiten genomen in uitvoering van artikel VI. 118 betreffende de collectieve consumentenovereenkomsten;

12°/1 van artikel VI.91/4 betreffende de in elk geval onrechtmatige bedingen in overeenkomsten gesloten tussen ondernemingen, en van de besluiten ter aanvulling van dat artikel, overeenkomstig artikel VI.91/7;

13° van de artikelen VI.93 tot VI.103 betreffende de oneerlijke handelspraktijken jegens de

consumenten met uitzondering van de artikelen VI.97, 4°, VI. 100, 12°, 14°, 16° en 17°, en VI. 103, 1°, 2° en 8° ;

13°/1 van artikel VI.104/1, 1° en 2°, betreffende oneerlijke marktpraktijken tussen ondernemingen;

14° van artikel VI. 107 betreffende het verbod van oneerlijke marktpraktijken om adverteerders te werven;

15° van artikel VI.109/3 betreffende afgedwongen aankopen;

15°/1 van de artikelen VI.109/5 en VI.109/6 betreffende oneerlijke marktpraktijken tussen ondernemingen in de landbouw- en voedselvoorzieningsketen [10 en van de besluiten ter uitvoering van de artikelen VI.109/5 en VI.109/7;

16° van artikelen VI. 110 tot VI. 115 betreffende de ongewenste communicaties in van de besluiten ter uitvoering van artikel VI.114;

17° van de besluiten ter uitvoering van artikel VI. 1, § 2;

18° van de verordeningen van de Europese Unie die bepalingen van boek VI of van zijn uitvoeringsbesluiten vervangen.

Indien een inbreuk op de besluiten genomen in uitvoering van artikel VI. 9 eveneens een inbreuk inhoudt op de wet van 24 januari 1977 betreffende de bescherming van de gezondheid van de verbruikers op het stuk van de voedingsmiddelen en andere producten, zijn alleen de straffen bepaald in dit Wetboek van toepassing.

consumenten met uitzondering van de artikelen VI.97, 4°, VI. 100, 12°, 14°, 16° en 17°, en VI. 103, 1°, 2° en 8° ;

13°/1 van artikel VI.104/1, 1° en 2°, betreffende oneerlijke marktpraktijken tussen ondernemingen;

14° van artikel VI. 107 betreffende het verbod van oneerlijke marktpraktijken om adverteerders te werven;

15° van artikel VI.109/3 betreffende afgedwongen aankopen;

15°/1 van de artikelen VI.109/5 en VI.109/6 betreffende oneerlijke marktpraktijken tussen ondernemingen in de landbouw- en voedselvoorzieningsketen [10 en van de besluiten ter uitvoering van de artikelen VI.109/5 en VI.109/7;

16° van artikelen VI. 110 tot VI. 115 betreffende de ongewenste communicaties in van de besluiten ter uitvoering van artikel VI.114;

17° van de besluiten ter uitvoering van artikel VI. 1, § 2;

18° van de verordeningen van de Europese Unie die bepalingen van boek VI of van zijn uitvoeringsbesluiten vervangen.

Indien een inbreuk op de besluiten genomen in uitvoering van artikel VI. 9 eveneens een inbreuk inhoudt op de wet van 24 januari 1977 betreffende de bescherming van de gezondheid van de verbruikers op het stuk van de voedingsmiddelen en andere producten, zijn alleen de straffen bepaald in dit Wetboek van toepassing.

Art. XV.84 (...)

Hoofdstuk 3. - Bijkomende straffen

Coordination des articles

Code de droit économique

Texte de base

Texte adapté au projet de loi

Chapitre 2. – Modifications du Code de droit économiqueSection 1^{re}. – Modifications du livre I^{er}, titre 2Titre 1^{er} – Définitions générales

Titre 2. - Définitions propres à certains livres

[Chapitres 1 – 3] (...)

Chapitre 4. - Définitions propres au livre VI

Art. I.8. Pour l'application du livre VI, les définitions suivantes sont d'application:

1° - 47° (...)

48° liste "Ne m'appellez plus!": la liste contenant les numéros pour lesquels les abonnés et les utilisateurs ont exercé leur droit d'opposition conformément à l'article VI.110, § 2.

48° liste "Ne m'appellez plus!": la liste contenant les numéros pour lesquels les abonnés et les utilisateurs ont exercé leur droit d'opposition conformément à l'article VI.110, § 2-;

49° interface en ligne : tout logiciel, y compris un site internet, une partie de site internet ou une application, exploité par une entreprise ou pour son compte et permettant aux consommateurs d'accéder aux biens ou aux services que l'entreprise propose.**Art. I.8/1.** (...)

(...)

Section 2. – Modifications du livre VI

Titre 1^{er}. – Principes généraux

Titre 2. – Information du marché

Titre 3. – Des contrats avec les consommateurs

Chapitre 1^{er}. – Dispositions générales

Chapitre 2. – Contrats à distance

Section 1^{re}. - Contrats à distance ne portant pas sur des services financiers~~Section 1^{re}. – Contrats à distance ne portant pas sur des services financiers~~**Section 1^{re}. - Dispositions générales**

Art. VI.44/2, § 1^{er}/1. La présente section s'applique à tous les contrats à distance.

Art. VI.44/2. § 1er. La présente section n'est pas d'application aux conventions établies par un notaire ou un huissier de justice en leur qualité d'officier public.

§ 1er. ~~La présente section~~ **Le présent chapitre** n'est pas d'application aux conventions établies par un notaire ou un huissier de justice en leur qualité d'officier public.

§ 2. La présente section n'est pas d'application aux conventions concernant l'aide juridique fournie par un avocat en application de la deuxième partie du livre IIIbis du Code judiciaire.

§ 2. ~~La présente section~~ **Le présent chapitre** n'est pas d'application aux conventions concernant l'aide juridique fournie par un avocat en application de la deuxième partie du livre IIIbis du Code judiciaire.

§ 3. La présente section s'applique lorsque l'entreprise fournit ou s'engage à fournir au consommateur un contenu numérique non fourni sur un support matériel ou un service numérique et que le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel à l'entreprise, sauf lorsque les données à caractère personnel fournies par le consommateur sont exclusivement traitées par l'entreprise pour fournir le contenu numérique non fourni sur un support matériel ou le service numérique, ou de permettre à l'entreprise de remplir les obligations légales qui lui incombent, pour autant qu'elle ne traite pas ces données à une autre fin.

§ 3. ~~La présente section~~ **Le présent chapitre** s'applique lorsque l'entreprise fournit ou s'engage à fournir au consommateur un contenu numérique non fourni sur un support matériel ou un service numérique et que le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel à l'entreprise, sauf lorsque les données à caractère personnel fournies par le consommateur sont exclusivement traitées par l'entreprise pour fournir le contenu numérique non fourni sur un support matériel ou le service numérique, ou de permettre à l'entreprise de remplir les obligations légales qui lui incombent, pour autant qu'elle ne traite pas ces données à une autre fin.

Art. VI.44/3. § 1^{er}. Sans préjudice de l'interdiction des pratiques commerciales déloyales au sens des articles VI.93 et suivants, et avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance, ou par une offre du même type, sur une place de marché en ligne, le fournisseur de cette place de marché en ligne fournit au consommateur les informations suivantes, de manière claire et compréhensible et sous une forme adaptée à la technique de communication à distance :

1° les informations générales, mises à la disposition dans une section spécifique de l'interface en ligne qui est directement et aisément accessible à partir de la page sur laquelle les offres sont présentées, concernant les principaux paramètres de classement des

offres présentées au consommateur en réponse à la requête de recherche ainsi que l'ordre d'importance de ces paramètres, par opposition à d'autres paramètres ;

2° si le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques est une entreprise ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de place de marché en ligne ;

3° lorsque le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques n'est pas une entreprise, le fait que les droits des consommateurs provenant du droit de l'Union en matière de protection des consommateurs ne s'appliquent pas au contrat ;

4° s'il y a lieu, le mode de répartition des obligations liées au contrat entre le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques et le fournisseur de place de marché en ligne, cette information étant sans préjudice de la responsabilité que le fournisseur de place de marché en ligne ou l'entreprise tierce a en lien avec le contrat en vertu du droit de l'Union ou du droit belge.

§ 2. Sans préjudice du paragraphe 1^{er}, le Roi peut imposer aux fournisseurs de places de marché en ligne des exigences supplémentaires en matière d'information. De telles dispositions sont proportionnées, non discriminatoires et justifiées par des motifs liés à la protection des consommateurs.

Section 2. - Contrats à distance ne portant pas sur des services financiers

Art. VI.44/4. La présente section s'applique aux contrats à distance ne portant pas sur des services financiers.

Art. VI.45. § 1^{er}. Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance, l'entreprise lui fournit, sous une forme claire et compréhensible, les informations suivantes:

1° les principales caractéristiques du bien ou du service, dans la mesure appropriée au support de

Art. VI.45. § 1^{er}. Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance, l'entreprise lui fournit, sous une forme claire et compréhensible, les informations suivantes:

1° les principales caractéristiques du bien ou du service, dans la mesure appropriée au support de

communication utilisé et au bien ou service concerné;

2° l'identité de l'entreprise, notamment son numéro d'entreprise, son nom commercial;

3° l'adresse géographique où l'entreprise est établie ainsi que le numéro de téléphone de l'entreprise et son adresse électronique; en outre, lorsque l'entreprise fournit d'autres moyens de communication en ligne qui garantissent au consommateur d'être en mesure de conserver tous les échanges écrits avec l'entreprise sur un support durable, y compris la date et l'heure desdits échanges, les informations contiennent également des indications détaillées concernant ces autres moyens; tous ces moyens de communication fournis par l'entreprise permettent au consommateur de la contacter rapidement et de communiquer avec elle efficacement; le cas échéant, l'entreprise fournit également l'adresse géographique et l'identité de l'entreprise pour le compte de laquelle elle agit;

4° si elle diffère de l'adresse fournie conformément au point 3°, l'adresse géographique du siège commercial de l'entreprise et, le cas échéant, celle de l'entreprise pour le compte de laquelle elle agit, à laquelle le consommateur peut adresser une éventuelle réclamation;

5° le prix total des biens ou services toutes taxes comprises ou, lorsque le prix ne peut être raisonnablement calculé à l'avance du fait de la nature du bien ou du service, le mode de calcul du prix et, le cas échéant, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels ou, lorsque de tels frais supplémentaires ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention qu'ils peuvent être exigibles. Dans le cas d'un contrat à durée indéterminée ou d'un contrat assorti d'un abonnement, le prix total inclut le total des frais par période de facturation. Lorsque de tels contrats sont facturés à un tarif fixe, le prix total inclut également le total des coûts mensuels. Lorsque le coût total ne peut être raisonnablement calculé à l'avance, le mode de calcul du prix est communiqué;

communication utilisé et au bien ou service concerné;

2° l'identité de l'entreprise, notamment son numéro d'entreprise, son nom commercial;

3° l'adresse géographique où l'entreprise est établie ainsi que le numéro de téléphone de l'entreprise et son adresse électronique; en outre, lorsque l'entreprise fournit d'autres moyens de communication en ligne qui garantissent au consommateur d'être en mesure de conserver tous les échanges écrits avec l'entreprise sur un support durable, y compris la date et l'heure desdits échanges, les informations contiennent également des indications détaillées concernant ces autres moyens; tous ces moyens de communication fournis par l'entreprise permettent au consommateur de la contacter rapidement et de communiquer avec elle efficacement; le cas échéant, l'entreprise fournit également l'adresse géographique et l'identité de l'entreprise pour le compte de laquelle elle agit;

4° si elle diffère de l'adresse fournie conformément au point 3°, l'adresse géographique du siège commercial de l'entreprise et, le cas échéant, celle de l'entreprise pour le compte de laquelle elle agit, à laquelle le consommateur peut adresser une éventuelle réclamation;

5° le prix total des biens ou services toutes taxes comprises ou, lorsque le prix ne peut être raisonnablement calculé à l'avance du fait de la nature du bien ou du service, le mode de calcul du prix et, le cas échéant, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels ou, lorsque de tels frais supplémentaires ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention qu'ils peuvent être exigibles. Dans le cas d'un contrat à durée indéterminée ou d'un contrat assorti d'un abonnement, le prix total inclut le total des frais par période de facturation. Lorsque de tels contrats sont facturés à un tarif fixe, le prix total inclut également le total des coûts mensuels. Lorsque le coût total ne peut être raisonnablement calculé à l'avance, le mode de calcul du prix est communiqué;

6° le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance pour la conclusion du contrat, lorsque ce coût est calculé sur une base autre que le tarif de base;

7° les modalités de paiement, de livraison et d'exécution, la date à laquelle l'entreprise s'engage à livrer les biens ou à exécuter les services et, le cas échéant, les modalités prévues par l'entreprise pour le traitement des réclamations;

8° lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit conformément à l'article VI.49, paragraphe 1^{er}, ainsi que le modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe 2 du présent livre;

9° le cas échéant, le fait que le consommateur devra supporter les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et si le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste, le coût de renvoi du bien;

10° au cas où le consommateur exercerait le droit de rétractation après avoir présenté une demande conformément à l'article VI.46, § 8, l'information selon laquelle le consommateur est tenu de payer des frais raisonnables à l'entreprise, conformément à l'article VI.51, § 3;

11° lorsque le droit de rétractation n'est pas prévu conformément à l'article VI.53, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficiera pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation;

12° un rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques, prévue aux articles 1649*bis* à 1649*nonies* et 1701/1 à 1701/19 de l'ancien Code civil;

13° le cas échéant, l'existence d'une assistance après-vente au consommateur, d'un service après-vente et de garanties commerciales, ainsi que les conditions y afférentes;

14° le cas échéant, l'existence de codes de conduite applicables et comment en obtenir une copie;

6° le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance pour la conclusion du contrat, lorsque ce coût est calculé sur une base autre que le tarif de base;

7° les modalités de paiement, de livraison et d'exécution, la date à laquelle l'entreprise s'engage à livrer les biens ou à exécuter les services et, le cas échéant, les modalités prévues par l'entreprise pour le traitement des réclamations;

8° lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit conformément à l'article VI.49, paragraphe 1^{er}, ainsi que le modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe 2 du présent livre **et, le cas échéant, des informations sur l'existence et l'emplacement de la fonction de rétractation visée à l'article VI.61/1;**

9° le cas échéant, le fait que le consommateur devra supporter les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et si le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste, le coût de renvoi du bien;

10° au cas où le consommateur exercerait le droit de rétractation après avoir présenté une demande conformément à l'article VI.46, § 8, l'information selon laquelle le consommateur est tenu de payer des frais raisonnables à l'entreprise, conformément à l'article VI.51, § 3;

11° lorsque le droit de rétractation n'est pas prévu conformément à l'article VI.53, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficiera pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation;

12° un rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques, prévue aux articles 1649*bis* à 1649*nonies* et 1701/1 à 1701/19 de l'ancien Code civil;

13° le cas échéant, l'existence d'une assistance après-vente au consommateur, d'un service après-vente et de garanties commerciales, ainsi que les conditions y afférentes;

14° le cas échéant, l'existence de codes de conduite applicables et comment en obtenir une copie;

15° la durée du contrat, le cas échéant, ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation du contrat;

16° le cas échéant, la durée minimale des obligations du consommateur au titre du contrat;

17° le cas échéant, l'existence d'une caution ou d'autres garanties financières à payer ou à fournir par le consommateur à la demande de l'entreprise, ainsi que les conditions y afférentes;

18° le cas échéant, la fonctionnalité des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques, y compris les mesures de protection technique applicables;

19° le cas échéant, toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques dont l'entreprise a ou devrait raisonnablement avoir connaissance;

20° le cas échéant, la possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de réparation à laquelle l'entreprise est soumise et les modalités d'accès à celle-ci;

21° le cas échéant, l'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée.

§ 2. Dans le cas d'une enchère publique, les informations visées au paragraphe 1^{er}, 2°, 3° et 4°, peuvent être remplacées par des renseignements équivalents concernant l'officier ministériel chargé de procéder aux opérations de la vente publique.

§ 3. Les informations visées au paragraphe 1^{er}, 8°, 9° et 10°, peuvent être fournies au moyen des informations standardisées sur la rétractation figurant sur le modèle visé à [l'annexe 1] du présent livre. L'entreprise a respecté les obligations d'information énoncées aux points précités du paragraphe 1^{er}, 8°, 9° et 10°, si elle a fourni lesdites informations au consommateur, correctement complétées.

15° la durée du contrat, le cas échéant, ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation du contrat;

16° le cas échéant, la durée minimale des obligations du consommateur au titre du contrat;

17° le cas échéant, l'existence d'une caution ou d'autres garanties financières à payer ou à fournir par le consommateur à la demande de l'entreprise, ainsi que les conditions y afférentes;

18° le cas échéant, la fonctionnalité des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques, y compris les mesures de protection technique applicables;

19° le cas échéant, toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques dont l'entreprise a ou devrait raisonnablement avoir connaissance;

20° le cas échéant, la possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de réparation à laquelle l'entreprise est soumise et les modalités d'accès à celle-ci;

21° le cas échéant, l'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée.

§ 2. Dans le cas d'une enchère publique, les informations visées au paragraphe 1^{er}, 2°, 3° et 4°, peuvent être remplacées par des renseignements équivalents concernant l'officier ministériel chargé de procéder aux opérations de la vente publique.

§ 3. Les informations visées au paragraphe 1^{er}, 8°, 9° et 10°, peuvent être fournies au moyen des informations standardisées sur la rétractation figurant sur le modèle visé à [l'annexe 1] du présent livre. L'entreprise a respecté les obligations d'information énoncées aux points précités du paragraphe 1^{er}, 8°, 9° et 10°, si elle a fourni lesdites informations au consommateur, correctement complétées.

§ 4. Les informations visées au paragraphe 1^{er} font partie intégrante du contrat à distance et ne peuvent être modifiées, à moins que les parties contractantes n'en décident autrement de manière expresse.

§ 5. Si l'entreprise n'a pas respecté les obligations d'information relatives aux frais supplémentaires et aux autres frais visés au paragraphe 1^{er}, 5°, ou aux frais de renvoi du bien, visés au paragraphe 1^{er}, 9°, le consommateur ne supporte pas ces frais.

§ 6. La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information énoncées dans le présent article incombe à l'entreprise.

Art. VI.45/1. § 1^{er}. Sans préjudice de l'interdiction des pratiques commerciales déloyales au sens des articles VI.93 et suivants, et avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance, ou par une offre du même type, sur une place de marché en ligne, le fournisseur de cette dernière fournit au consommateur les informations suivantes de manière claire et compréhensible et sous une forme adaptée à la technique de communication à distance:

1° les informations générales, mises à la disposition dans une section spécifique de l'interface en ligne qui est directement et aisément accessible à partir de la page sur laquelle les offres sont présentées, concernant les principaux paramètres de classement des offres présentées au consommateur en réponse à la requête de recherche ainsi que l'ordre d'importance de ces paramètres, par opposition à d'autres paramètres;

2° si le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques est une entreprise ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de place de marché en ligne;

3° lorsque le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques n'est pas une entreprise, le fait que les droits des consommateurs provenant du droit de l'Union en matière de protection des consommateurs ne s'appliquent pas au contrat;

§ 4. Les informations visées au paragraphe 1^{er} font partie intégrante du contrat à distance et ne peuvent être modifiées, à moins que les parties contractantes n'en décident autrement de manière expresse.

§ 5. Si l'entreprise n'a pas respecté les obligations d'information relatives aux frais supplémentaires et aux autres frais visés au paragraphe 1^{er}, 5°, ou aux frais de renvoi du bien, visés au paragraphe 1^{er}, 9°, le consommateur ne supporte pas ces frais.

§ 6. La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information énoncées dans le présent article incombe à l'entreprise.

~~Art. VI.45/1. § 1^{er}. Sans préjudice de l'interdiction des pratiques commerciales déloyales au sens des articles VI.93 et suivants, et avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance, ou par une offre du même type, sur une place de marché en ligne, le fournisseur de cette dernière fournit au consommateur les informations suivantes de manière claire et compréhensible et sous une forme adaptée à la technique de communication à distance:~~

~~1° les informations générales, mises à la disposition dans une section spécifique de l'interface en ligne qui est directement et aisément accessible à partir de la page sur laquelle les offres sont présentées, concernant les principaux paramètres de classement des offres présentées au consommateur en réponse à la requête de recherche ainsi que l'ordre d'importance de ces paramètres, par opposition à d'autres paramètres;~~

~~2° si le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques est une entreprise ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de place de marché en ligne;~~

~~3° lorsque le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques n'est pas une entreprise, le fait que les droits des consommateurs provenant du droit de l'Union en matière de protection des consommateurs ne s'appliquent pas au contrat;~~

4° s'il y a lieu, le mode de répartition des obligations liées au contrat entre le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques et le fournisseur de place de marché en ligne, cette information étant sans préjudice de la responsabilité que le fournisseur de place de marché en ligne ou l'entreprise tierce a en lien avec le contrat en vertu du droit de l'Union ou du droit belge.

§ 2. Sans préjudice du paragraphe 1^{er}, le Roi peut imposer aux fournisseurs de places de marché en ligne des exigences supplémentaires en matière d'information. De telles dispositions sont proportionnées, non discriminatoires et justifiées par des motifs liés à la protection des consommateurs.

Art. VI.45/2. (...)

Art. VI.46 – VI.52. (...)

Art. VI.53. (...)

Section 2. - Contrats à distance portant sur des services financiers

Art. VI.54. Pour les contrats portant sur des services financiers comportant une première convention sur les services suivie d'opérations successives ou d'une série d'opérations distinctes de même nature échelonnées dans le temps, les dispositions de la présente section ne s'appliquent qu'à la première convention.

S'il n'y a pas de première convention, mais que les opérations successives ou distinctes de même nature échelonnées dans le temps sont exécutées entre les mêmes parties au contrat, les articles VI.55 et VI.56 sont applicables uniquement lorsque la première opération est exécutée.

~~4° s'il y a lieu, le mode de répartition des obligations liées au contrat entre le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques et le fournisseur de place de marché en ligne, cette information étant sans préjudice de la responsabilité que le fournisseur de place de marché en ligne ou l'entreprise tierce a en lien avec le contrat en vertu du droit de l'Union ou du droit belge.~~

~~§ 2. Sans préjudice du paragraphe 1^{er}, le Roi peut imposer aux fournisseurs de places de marché en ligne des exigences supplémentaires en matière d'information. De telles dispositions sont proportionnées, non discriminatoires et justifiées par des motifs liés à la protection des consommateurs.~~

~~Section 2. - Contrats à distance portant sur des services financiers~~

~~Section 3. - Contrats à distance portant sur des services financiers~~

~~Art. VI.53/1. La présente section s'applique aux contrats à distance portant sur des services financiers.~~

~~Art. VI.54. Pour les contrats portant sur des services financiers comportant une première convention sur les services suivie d'opérations successives ou d'une série d'opérations distinctes de même nature échelonnées dans le temps, les dispositions de la présente section ne s'appliquent qu'à la première convention.~~

~~S'il n'y a pas de première convention, mais que les opérations successives ou distinctes de même nature échelonnées dans le temps sont exécutées entre les mêmes parties au contrat, les articles VI.55 et VI.56 sont applicables uniquement lorsque la première opération est~~

Cependant, dans les cas où aucune opération de même nature n'est effectuée pendant plus d'un an, l'opération suivante est considérée comme étant la première d'une nouvelle série d'opérations, auxquelles les articles VI.55 et VI.56 s'appliquent.

~~exécutée. Cependant, dans les cas où aucune opération de même nature n'est effectuée pendant plus d'un an, l'opération suivante est considérée comme étant la première d'une nouvelle série d'opérations, auxquelles les articles VI.55 et VI.56 s'appliquent.~~

Art. VI.54. Si des contrats relatifs à des services financiers comportent une première convention de service suivie d'une série d'opérations successives, ou d'une série d'opérations distinctes, de même nature, échelonnées dans le temps, la présente section ainsi que les articles VI.44/3 et VI.61/2 ne s'appliquent qu'à la première convention.

Dans le cas où il n'y a pas de première convention de service, mais que des opérations successives, ou distinctes, de même nature, échelonnées dans le temps, concernant les mêmes parties au contrat, sont exécutées, les articles VI.55, VI.56, VI.57 et VI.60 s'appliquent uniquement à la première opération.

Cependant, lorsque aucune opération de même nature n'est effectuée pendant plus d'un an, l'opération suivante est considérée comme étant la première d'une nouvelle série d'opérations, en conséquence de quoi les articles VI.55, VI.56, VI.57, et VI.60 s'appliquent.

Art. VI.55. § 1^{er}. En temps utile, avant que le consommateur ne soit lié par un contrat ou par une offre, il doit être informé sans équivoque, de manière claire et compréhensible, et par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée, au moins sur les éléments suivants:

1° le fournisseur

a) l'identité du fournisseur, y compris son numéro d'entreprise, son activité principale, son adresse géographique, et toute autre adresse géographique à prendre en compte pour les relations entre le consommateur et le fournisseur;

b) dans le cas où le fournisseur est représenté dans l'État membre dans lequel le consommateur a sa résidence, l'identité de ce représentant et

~~**Art. VI.55. § 1^{er}.** En temps utile, avant que le consommateur ne soit lié par un contrat ou par une offre, il doit être informé sans équivoque, de manière claire et compréhensible, et par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée, au moins sur les éléments suivants:~~

~~1° le fournisseur~~

~~a) l'identité du fournisseur, y compris son numéro d'entreprise, son activité principale, son adresse géographique, et toute autre adresse géographique à prendre en compte pour les relations entre le consommateur et le fournisseur;~~

~~b) dans le cas où le fournisseur est représenté dans l'État membre dans lequel le consommateur a sa résidence, l'identité de ce représentant et~~

l'adresse géographique à prendre en compte pour les relations entre le consommateur et le représentant;

c) si le consommateur a des relations avec une entreprise autre que le fournisseur, l'identité de cette entreprise, la qualité dans laquelle elle agit à l'égard du consommateur et l'adresse géographique à prendre en compte dans les relations entre le consommateur et cette entreprise;

d) dans le cas où l'activité du fournisseur et/ou de l'autre entreprise avec laquelle le consommateur a des relations est soumise à un régime d'autorisation, les coordonnées de l'autorité de surveillance compétente;

2° le service financier

a) une description des principales caractéristiques du service financier;

b) le prix total dû par le consommateur à l'entreprise pour le service financier, y compris l'ensemble des rémunérations, charges et dépenses y afférentes et tous les impôts et taxes à acquitter par l'intermédiaire de l'entreprise ou, lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué, la base de calcul du prix, permettant au consommateur de le vérifier;

c) le cas échéant, l'indication que le service financier est lié à des instruments qui impliquent des risques particuliers du fait de leurs spécificités ou des opérations à exécuter, ou dont le prix dépend de fluctuations des marchés financiers sur lesquelles le fournisseur n'a aucune influence, ainsi que l'indication que les performances passées ne peuvent donner aucune garantie quant au rendement futur;

d) l'indication de l'existence éventuelle d'autres taxes, impôts et/ou frais qui ne sont pas acquittés par l'intermédiaire de l'entreprise ou imposés par elle;

e) toute limitation de la durée de validité des informations fournies;

f) les modes de paiement et d'exécution;

g) tout coût supplémentaire spécifique pour le consommateur afférent à l'utilisation de la technique de communication à distance, lorsque ce coût supplémentaire est facturé;

3° le contrat à distance

~~l'adresse géographique à prendre en compte pour les relations entre le consommateur et le représentant;~~

~~c) si le consommateur a des relations avec une entreprise autre que le fournisseur, l'identité de cette entreprise, la qualité dans laquelle elle agit à l'égard du consommateur et l'adresse géographique à prendre en compte dans les relations entre le consommateur et cette entreprise;~~

~~d) dans le cas où l'activité du fournisseur et/ou de l'autre entreprise avec laquelle le consommateur a des relations est soumise à un régime d'autorisation, les coordonnées de l'autorité de surveillance compétente;~~

~~2° le service financier~~

~~a) une description des principales caractéristiques du service financier;~~

~~b) le prix total dû par le consommateur à l'entreprise pour le service financier, y compris l'ensemble des rémunérations, charges et dépenses y afférentes et tous les impôts et taxes à acquitter par l'intermédiaire de l'entreprise ou, lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué, la base de calcul du prix, permettant au consommateur de le vérifier;~~

~~c) le cas échéant, l'indication que le service financier est lié à des instruments qui impliquent des risques particuliers du fait de leurs spécificités ou des opérations à exécuter, ou dont le prix dépend de fluctuations des marchés financiers sur lesquelles le fournisseur n'a aucune influence, ainsi que l'indication que les performances passées ne peuvent donner aucune garantie quant au rendement futur;~~

~~d) l'indication de l'existence éventuelle d'autres taxes, impôts et/ou frais qui ne sont pas acquittés par l'intermédiaire de l'entreprise ou imposés par elle;~~

~~e) toute limitation de la durée de validité des informations fournies;~~

~~f) les modes de paiement et d'exécution;~~

~~g) tout coût supplémentaire spécifique pour le consommateur afférent à l'utilisation de la technique de communication à distance, lorsque ce coût supplémentaire est facturé;~~

~~3° le contrat à distance~~

a) l'existence ou l'absence du droit de rétractation visé à l'article VI.58 et, si ce droit existe, sa durée et les modalités de son exercice, y compris des informations sur le montant que le consommateur peut être tenu de payer sur la base de l'article VI.59, § 1^{er}, ainsi que les conséquences découlant de l'absence d'exercice de ce droit;

b) la durée minimale du contrat à distance, en cas de prestation permanente ou périodique de services financiers;

c) les informations relatives au droit que peuvent avoir les parties de résilier le contrat par anticipation ou unilatéralement en vertu des termes du contrat à distance, y compris les éventuelles indemnités de résiliation imposées par le contrat;

d) les instructions pratiques pour l'exercice du droit de rétractation indiquant, entre autres, l'adresse à laquelle la notification doit être envoyée;

e) la ou les législations sur laquelle/lesquelles l'entreprise se fonde pour établir des relations avec le consommateur avant la conclusion du contrat;

f) toute clause contractuelle concernant le droit applicable au contrat et/ou concernant la juridiction compétente;

g) la langue ou les langues dans laquelle/lesquelles sont communiquées les conditions contractuelles ainsi que l'information préalable visée dans le présent article, et, en outre, la langue ou les langues dans laquelle/lesquelles l'entreprise s'engage, en accord avec le consommateur, à communiquer pendant la durée du contrat;

4° le recours;

a) l'existence ou l'absence de procédures extrajudiciaires de réclamation et de recours accessibles au consommateur qui est partie au contrat à distance et, si de telles procédures existent, les modalités pour y accéder;

b) l'existence de fonds de garantie ou d'autres mécanismes d'indemnisation, non couverts par la loi du 25 avril 2014 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit et des sociétés de bourse et par la loi du 17 décembre 1998 créant

~~a) l'existence ou l'absence du droit de rétractation visé à l'article VI.58 et, si ce droit existe, sa durée et les modalités de son exercice, y compris des informations sur le montant que le consommateur peut être tenu de payer sur la base de l'article VI.59, § 1^{er}, ainsi que les conséquences découlant de l'absence d'exercice de ce droit;~~

~~b) la durée minimale du contrat à distance, en cas de prestation permanente ou périodique de services financiers;~~

~~c) les informations relatives au droit que peuvent avoir les parties de résilier le contrat par anticipation ou unilatéralement en vertu des termes du contrat à distance, y compris les éventuelles indemnités de résiliation imposées par le contrat;~~

~~d) les instructions pratiques pour l'exercice du droit de rétractation indiquant, entre autres, l'adresse à laquelle la notification doit être envoyée;~~

~~e) la ou les législations sur laquelle/lesquelles l'entreprise se fonde pour établir des relations avec le consommateur avant la conclusion du contrat;~~

~~f) toute clause contractuelle concernant le droit applicable au contrat et/ou concernant la juridiction compétente;~~

~~g) la langue ou les langues dans laquelle/lesquelles sont communiquées les conditions contractuelles ainsi que l'information préalable visée dans le présent article, et, en outre, la langue ou les langues dans laquelle/lesquelles l'entreprise s'engage, en accord avec le consommateur, à communiquer pendant la durée du contrat;~~

~~4° le recours;~~

~~a) l'existence ou l'absence de procédures extrajudiciaires de réclamation et de recours accessibles au consommateur qui est partie au contrat à distance et, si de telles procédures existent, les modalités pour y accéder;~~

~~b) l'existence de fonds de garantie ou d'autres mécanismes d'indemnisation, non couverts par la loi du 25 avril 2014 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit et des sociétés de bourse et par la loi du~~

un Fonds de protection des dépôts et des instruments financiers et réorganisant les systèmes de protection des dépôts et des instruments financiers.

Le but commercial de ces informations doit apparaître sans équivoque.

§ 2. Les informations portant sur des obligations contractuelles, à communiquer au consommateur en phase précontractuelle, doivent être conformes aux obligations contractuelles qui résulteraient du droit présumé applicable au contrat à distance en cas de conclusion de celui-ci.

~~17 décembre 1998 créant un Fonds de protection des dépôts et des instruments financiers et réorganisant les systèmes de protection des dépôts et des instruments financiers.~~

~~Le but commercial de ces informations doit apparaître sans équivoque.~~

~~§ 2. Les informations portant sur des obligations contractuelles, à communiquer au consommateur en phase précontractuelle, doivent être conformes aux obligations contractuelles qui résulteraient du droit présumé applicable au contrat à distance en cas de conclusion de celui-ci.~~

Art. VI.55. § 1^{er}. En temps utile avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance ou par une offre du même type, l'entreprise lui fournit, sous une forme claire et compréhensible, les informations suivantes :

- a) l'identité et l'activité principale de l'entreprise et, s'il y a lieu, l'identité et l'activité principale de l'entreprise pour le compte duquel elle agit ;
- b) l'adresse géographique à laquelle l'entreprise est établie, ainsi que le numéro de téléphone de l'entreprise et son adresse électronique, ou des indications détaillées concernant tout autre moyen de communication proposé par l'entreprise et, s'il y a lieu, les informations de l'entreprise pour le compte duquel elle agit; tous ces moyens de communication proposés par l'entreprise garantissent que le consommateur est en mesure de contacter l'entreprise rapidement et de communiquer avec elle efficacement et lui permettent de conserver tous les échanges écrits avec l'entreprise sur un support durable ;
- c) les coordonnées pertinentes permettant au consommateur d'envoyer une réclamation éventuelle à l'entreprise et, le cas échéant, à l'entreprise pour le compte duquel elle agit ;
- d) si l'entreprise est inscrite sur un registre commercial ou un registre public similaire, le registre sur lequel l'entreprise est inscrite et le numéro d'enregistrement ou un moyen équivalent d'identification dans ce registre ;

- e) si l'activité de l'entreprise est soumise à un régime d'autorisation, le nom, l'adresse, le site internet et toutes les autres coordonnées de l'autorité de surveillance compétente ;
- f) une description des principales caractéristiques du service financier ;
- g) le prix total dû que le consommateur doit payer à l'entreprise pour le service financier, y compris l'ensemble des commissions, charges et dépenses y afférentes ainsi que toutes les taxes acquittées par l'intermédiaire de l'entreprise ou, lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué, la base de calcul du prix, permettant au consommateur de vérifier le prix ;
- h) le cas échéant, des informations sur les conséquences d'un défaut de paiement ou d'un retard de paiement ;
- i) le cas échéant, les informations selon lesquelles le prix a été personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée, avec des informations utiles concernant la logique sous-jacente, ainsi que l'importance et les conséquences prévues de ce traitement pour le consommateur, conformément aux exigences des articles 13.2.f) et 14.2.g) du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) ;
- j) le cas échéant, une notification indiquant que le service financier est lié à des instruments qui comportent des risques particuliers du fait de leurs spécificités ou des opérations à exécuter ou dont le prix dépend des fluctuations des marchés financiers sur lesquelles l'entreprise n'a aucun contrôle complété par une notification indiquant que les performances passées ne laissent pas présager les performances futures ;
- k) l'indication de l'existence éventuelle d'autres taxes et/ou frais qui ne sont pas acquittés par l'intermédiaire de l'entreprise ou facturés par elle ;

- l) toute limitation de la durée de validité des informations fournies en application du présent paragraphe ;
- m) les modes de paiement et d'exécution ;
- n) tout coût supplémentaire spécifique que le consommateur se voit éventuellement facturer pour l'utilisation de la technique de communication à distance ;
- o) lorsque des facteurs environnementaux ou sociaux sont intégrés dans la stratégie d'investissement du service financier, des informations sur les objectifs environnementaux ou sociaux visés par le service financier ;
- p) les informations sur l'existence ou l'absence du droit de rétractation et, si ce droit existe, des informations sur le délai de rétractation et les modalités de l'exercice de ce droit, y compris des informations sur le montant que le consommateur peut être tenu de payer, ainsi que sur les conséquences découlant de l'absence d'exercice de ce droit ;
- q) la durée minimale du contrat à distance à conclure, en cas de prestation de services financiers permanente ou périodique ;
- r) les informations relatives aux droits éventuels des parties de résilier le contrat par anticipation ou unilatéralement en vertu des termes du contrat à distance, entre autres, celles relatives aux indemnités contractuelles imposées par le contrat dans ce cas ;
- s) les instructions pratiques et les procédures à suivre pour l'exercice du droit de rétractation conformément à l'article VI.58, § 1^{er}, indiquant, entre autres, le numéro de téléphone de l'entreprise et son adresse électronique ou des indications détaillées concernant tout autre moyen de communication pertinent pour l'envoi de la déclaration de rétractation et, pour les contrats de services financiers conclus au moyen d'une interface en ligne, des informations sur l'existence et l'emplacement de la fonction de rétractation visée à l'article VI.61/1 ;
- t) toute clause contractuelle qui détermine le droit applicable au contrat à distance et/ou la juridiction compétente ;
- u) la langue ou les langues dans lesquelles sont communiquées les conditions contractuelles et

l'information préalable visée dans le présent article, ainsi que la langue ou les langues dans lesquelles l'entreprise s'engage, en accord avec le consommateur, à communiquer pendant la durée du contrat à distance ;

v) le cas échéant, la possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de réparation à laquelle l'entreprise est soumise et les modalités d'accès à celle-ci ;

w) l'existence de fonds de garantie ou d'autres mécanismes d'indemnisation, non couverts par la loi du 23 novembre 2023 relative au Fonds de garantie pour les services financiers.

§ 2. Dans le cas où les informations visées au paragraphe 1^{er} sont fournies moins d'un jour avant que le consommateur ne soit lié par le contrat à distance, l'entreprise envoie un rappel au consommateur sur la possibilité de se rétracter du contrat à distance et sur la procédure à suivre pour se rétracter, conformément à l'article VI.58. Ce rappel est adressé au consommateur, sur un support durable, entre un et sept jours après la conclusion du contrat à distance.

§ 3. Si une loi spécifique règle des obligations d'information, mais ne contient pas de dispositions en matière d'information sur le droit de rétractation, l'entreprise informe le consommateur de l'existence ou de l'absence d'un tel droit, conformément au paragraphe 1er, p).

§ 4. Lorsqu'une autre loi régissant des services financiers spécifiques contient des dispositions relatives aux informations à fournir au consommateur avant la conclusion du contrat, seules les règles figurant dans ladite loi s'appliquent à ces services financiers spécifiques, quel que soit le niveau de détail de ces dispositions, sauf disposition contraire de ladite loi.

Art. VI.56. En cas de communication par téléphonie vocale, l'identité de l'entreprise et le

~~Art. VI.56. En cas de communication par téléphonie vocale, l'identité de l'entreprise et le~~

but commercial de l'appel doivent être indiqués clairement et explicitement au début de toute conversation avec le consommateur.

Sous réserve de l'accord formel du consommateur, seules les informations ci-après doivent être fournies:

- a) l'identité et la qualité de la personne en contact avec le consommateur et son lien avec le fournisseur;
- b) une description des principales caractéristiques du service financier;
- c) le prix total dû par le consommateur à l'entreprise pour le service financier, y compris l'ensemble des rémunérations, charges et dépenses y afférentes et tous les impôts et taxes à acquitter par l'intermédiaire de l'entreprise ou, lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué, la base de calcul du prix, permettant au consommateur de le vérifier;
- d) l'indication de l'existence éventuelle d'autres taxes, impôts et/ou frais qui ne sont pas acquittés par l'intermédiaire de l'entreprise ou imposés par elle;
- e) l'existence ou l'absence du droit de rétractation prévu à l'article VI.58 et, si ce droit existe, sa durée et les modalités de son exercice, y compris des informations sur le montant que le consommateur peut être tenu de payer sur la base de l'article VI.59, § 1er, ainsi que les conséquences découlant de l'absence d'exercice de ce droit.

L'entreprise informe le consommateur que d'autres informations peuvent être fournies sur demande et l'informe de la nature de ces informations. En tout état de cause, l'entreprise fournit des informations complètes lorsqu'elle remplit ses obligations en vertu de l'article VI.57.

~~but commercial de l'appel doivent être indiqués clairement et explicitement au début de toute conversation avec le consommateur.~~

~~Sous réserve de l'accord formel du consommateur, seules les informations ci-après doivent être fournies:~~

- ~~a) l'identité et la qualité de la personne en contact avec le consommateur et son lien avec le fournisseur;~~
- ~~b) une description des principales caractéristiques du service financier;~~
- ~~c) le prix total dû par le consommateur à l'entreprise pour le service financier, y compris l'ensemble des rémunérations, charges et dépenses y afférentes et tous les impôts et taxes à acquitter par l'intermédiaire de l'entreprise ou, lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué, la base de calcul du prix, permettant au consommateur de le vérifier;~~
- ~~d) l'indication de l'existence éventuelle d'autres taxes, impôts et/ou frais qui ne sont pas acquittés par l'intermédiaire de l'entreprise ou imposés par elle;~~
- ~~e) l'existence ou l'absence du droit de rétractation prévu à l'article VI.58 et, si ce droit existe, sa durée et les modalités de son exercice, y compris des informations sur le montant que le consommateur peut être tenu de payer sur la base de l'article VI.59, § 1er, ainsi que les conséquences découlant de l'absence d'exercice de ce droit.~~

~~L'entreprise informe le consommateur que d'autres informations peuvent être fournies sur demande et l'informe de la nature de ces informations. En tout état de cause, l'entreprise fournit des informations complètes lorsqu'elle remplit ses obligations en vertu de l'article VI.57.~~

Art. VI.56. § 1^{er}. En cas de communication par téléphonie vocale, l'entreprise indique explicitement au début de tout appel avec le consommateur son identité et le but commercial de son appel. Lorsqu'un appel est enregistré ou pourrait l'être, l'entreprise informe également le consommateur que tel est le cas.

§ 2. Par dérogation à l'article VI.55, § 1^{er}, en cas de communication par téléphonie vocale, si le consommateur y consent explicitement, l'entreprise peut se limiter à fournir les informations visées à l'article VI.55, § 1^{er}, a), f), g), k) et p), avant que le consommateur ne soit lié par le contrat à distance. Dans ce cas, l'entreprise informe le consommateur de la nature et de la disponibilité des autres informations visées à l'article VI.55, § 1^{er}. L'entreprise fournit les autres informations requises sur la base de l'article VI.55, § 1^{er}, sur un support durable immédiatement après la conclusion du contrat à distance.

§ 3. Le Roi peut, pour les services financiers qu'il désigne, prévoir que, lorsqu'un contrat est conclu par téléphone, l'entreprise doit confirmer l'offre auprès du consommateur qui n'est lié par l'offre qu'après l'avoir signée ou avoir transmis son consentement à l'aide d'un support durable.

Avant de proposer un arrêté en application de l'alinéa 1^{er}, le ministre consulte la Commission consultative spécial Consommation, le Conseil Supérieur des Indépendants et des PME, et l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA) et fixe le délai raisonnable dans lequel l'avis doit être donné. Passé ce délai, l'avis n'est plus requis. ».

Art. VI.57. § 1^{er}. En temps utile, et avant que le consommateur soit lié par un contrat à distance ou par une offre, l'entreprise lui communique toutes les conditions contractuelles ainsi que les informations visées à l'article VI.55, § 1^{er}, sur un support papier ou sur un autre support durable, mis à la disposition du consommateur et auquel celui-ci a accès.

§ 2. L'entreprise remplit l'obligation qui lui incombe en vertu du paragraphe 1^{er}, immédiatement après la conclusion du contrat à distance, si celui-ci a été conclu, à la demande du consommateur, en utilisant une technique de communication à distance ne permettant pas de

~~Art. VI.57. § 1^{er}. En temps utile, et avant que le consommateur soit lié par un contrat à distance ou par une offre, l'entreprise lui communique toutes les conditions contractuelles ainsi que les informations visées à l'article VI.55, § 1^{er}, sur un support papier ou sur un autre support durable, mis à la disposition du consommateur et auquel celui-ci a accès.~~

~~§ 2. L'entreprise remplit l'obligation qui lui incombe en vertu du paragraphe 1^{er}, immédiatement après la conclusion du contrat à distance, si celui-ci a été conclu, à la demande du consommateur, en utilisant une technique de communication à distance ne permettant pas de~~

transmettre les conditions contractuelles et les informations conformément au paragraphe 1^{er}.

§ 3. À tout moment au cours de la relation contractuelle, le consommateur a le droit, s'il en fait la demande, de recevoir les conditions contractuelles sur un support papier. En outre, le consommateur a le droit de changer les techniques de communication à distance utilisées, à moins que cela ne soit incompatible avec le contrat à distance conclu ou avec la nature du service financier fourni.

Art. VI.58. § 1^{er}. Le consommateur dispose d'un délai d'au moins 14 jours calendrier pour se rétracter du contrat à distance portant sur un service financier. Ce droit s'exerce sans pénalités et sans indication de motif.

Pour l'exercice de ce droit le délai court :

- soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu;

~~transmettre les conditions contractuelles et les informations conformément au paragraphe 1^{er}.~~

~~§ 3. À tout moment au cours de la relation contractuelle, le consommateur a le droit, s'il en fait la demande, de recevoir les conditions contractuelles sur un support papier. En outre, le consommateur a le droit de changer les techniques de communication à distance utilisées, à moins que cela ne soit incompatible avec le contrat à distance conclu ou avec la nature du service financier fourni.~~

Art. VI.57. § 1^{er}. L'entreprise fournit au consommateur les informations visées à l'article VI.55, § 1^{er}, sur un support durable. Ces informations sont faciles à lire.

Les informations visées à l'alinéa 1^{er} sont fournies sur demande et dans un format approprié et accessible aux consommateurs en situation de handicap y compris ceux qui présentent une déficience visuelle.

§ 2. À l'exception des informations visées à l'article VI.55, § 1^{er}, a), f), g), k) et p), l'entreprise peut organiser les informations par niveaux lorsqu'elles sont fournies par voie électronique. Lorsque les informations sont organisées par niveaux, les informations visées à l'article VI.55, § 1^{er}, doivent pouvoir être consultées, sauvegardées et imprimées en un seul document. En pareils cas, l'entreprise veille à ce que le consommateur reçoive toutes les informations précontractuelles visées à l'article VI.55, § 1^{er} au paragraphe 1^{er} avant la conclusion du contrat à distance.

~~Art. VI.58. § 1^{er}. Le consommateur dispose d'un délai d'au moins 14 jours calendrier pour se rétracter du contrat à distance portant sur un service financier. Ce droit s'exerce sans pénalités et sans indication de motif.~~

~~Pour l'exercice de ce droit le délai court :~~

~~- soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu;~~

- soit à compter du jour où le consommateur reçoit les conditions contractuelles et les informations, conformément à l'article VI.57, § 1^{er} ou § 2, si cette dernière date est postérieure à celle visée au premier tiret.

Le délai est réputé respecté si la notification, à condition d'avoir été faite par écrit ou sur un support durable qui est à la disposition du destinataire et auquel il a accès, a été envoyée avant l'expiration du délai.

§ 2. Le droit de rétractation ne s'applique pas :

1° aux services financiers dont le prix dépend des fluctuations du marché financier sur lesquelles le fournisseur n'a aucune influence, et qui sont susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation.

Cela vaut notamment pour des services liés aux :

- opérations de change;
- instruments du marché monétaire;
- titres négociables;
- parts dans les entreprises de placement collectif;

- contrats financiers à terme ("futures"), y compris les instruments équivalents donnant lieu à un règlement en espèces;

- contrats à terme sur taux d'intérêt ("FRA");

- contrats d'échange ("swaps") sur taux d'intérêt ou sur devises et contrats d'échange sur des flux liés à des actions ou à des indices d'actions ("equity swaps");

- options visant à acheter ou à vendre les instruments visés par le présent point, y compris les instruments équivalents donnant lieu à un règlement en espèces, en particulier les options sur devises et sur taux d'intérêt;

2° aux contrats exécutés intégralement par les deux parties, à la demande expresse du consommateur, avant que ce dernier n'exerce son droit de rétractation;

3° aux contrats de crédit hypothécaire soumis au livre VII, titre 4, chapitre 2.

§ 3. Si un autre contrat relatif à des services financiers prestés par un fournisseur ou un tiers sur la base d'un accord entre le tiers et l'entreprise a été adjoint à un contrat à distance portant sur un

~~soit à compter du jour où le consommateur reçoit les conditions contractuelles et les informations, conformément à l'article VI.57, § 1^{er} ou § 2, si cette dernière date est postérieure à celle visée au premier tiret.~~

~~Le délai est réputé respecté si la notification, à condition d'avoir été faite par écrit ou sur un support durable qui est à la disposition du destinataire et auquel il a accès, a été envoyée avant l'expiration du délai.~~

~~§ 2. Le droit de rétractation ne s'applique pas :~~

~~1° aux services financiers dont le prix dépend des fluctuations du marché financier sur lesquelles le fournisseur n'a aucune influence, et qui sont susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation.~~

~~Cela vaut notamment pour des services liés aux :~~

- ~~- opérations de change;~~
- ~~- instruments du marché monétaire;~~
- ~~- titres négociables;~~
- ~~- parts dans les entreprises de placement collectif;~~

~~- contrats financiers à terme ("futures"), y compris les instruments équivalents donnant lieu à un règlement en espèces;~~

~~- contrats à terme sur taux d'intérêt ("FRA");~~

~~- contrats d'échange ("swaps") sur taux d'intérêt ou sur devises et contrats d'échange sur des flux liés à des actions ou à des indices d'actions ("equity swaps");~~

~~- options visant à acheter ou à vendre les instruments visés par le présent point, y compris les instruments équivalents donnant lieu à un règlement en espèces, en particulier les options sur devises et sur taux d'intérêt;~~

~~2° aux contrats exécutés intégralement par les deux parties, à la demande expresse du consommateur, avant que ce dernier n'exerce son droit de rétractation;~~

~~3° aux contrats de crédit hypothécaire soumis au livre VII, titre 4, chapitre 2.~~

~~§ 3. Si un autre contrat relatif à des services financiers prestés par un fournisseur ou un tiers sur la base d'un accord entre le tiers et l'entreprise a été adjoint à un contrat à distance~~

service financier donné, ce contrat additionnel est résilié, sans pénalité, si le consommateur exerce son droit de rétractation visé au paragraphe 1er.

~~portant sur un service financier donné, ce contrat additionnel est résilié, sans pénalité, si le consommateur exerce son droit de rétractation visé au paragraphe 1er.~~

Art. VI.58. § 1^{er}. Le consommateur dispose d'un délai d'au moins quatorze jours calendrier pour se rétracter du contrat à distance portant sur un service financier. Ce délai est porté à trente jours calendrier pour les contrats à distance portant sur les retraites individuelles. Il peut exercer ce droit sans pénalités et sans indication de motif.

Pour l'exercice de ce droit, le délai court :

1° soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu ;

2° soit à compter du jour où le consommateur reçoit les conditions contractuelles et les informations, conformément à l'article VI.57, § 1^{er} ou § 2, si cette dernière date est postérieure à celle visée au 1°.

Si le consommateur n'a pas reçu les conditions contractuelles ainsi que les informations prévues à l'article VI.55, § 1^{er}, le délai de rétractation expire en tout état de cause douze mois et quatorze jours après la conclusion du contrat à distance. Cette disposition ne s'applique pas si le consommateur n'a pas été informé de son droit de rétractation conformément à l'article VI.55, § 1^{er}, p).

§ 2. Le droit de rétractation ne s'applique pas :

1° aux services financiers dont le prix dépend des fluctuations du marché financier sur lesquelles l'entreprise n'a aucune influence, et qui peuvent se produire pendant le délai de rétractation, comme les services liés aux :

- a) opérations de change ;
- b) instruments du marché monétaire ;
- c) titres négociables ;
- d) parts dans les entreprises de placement collectif ;
- e) contrats financiers à terme (« futures »), y compris les instruments équivalents donnant lieu à un règlement en espèces ;
- f) contrats à terme sur taux d'intérêt (« FRA ») ;
- g) contrats d'échange (« swaps ») sur taux d'intérêt ou sur devises et contrats d'échange sur

des flux liés à des actions ou à des indices d'actions (« equity swaps ») ;

h) options visant à acheter ou à vendre les instruments visés par le présent point, y compris les instruments équivalents donnant lieu à un règlement en espèces. Cette catégorie comprend en particulier les options sur devises et sur taux d'intérêt ;

2° aux polices d'assurance de voyage ou de bagages ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à un mois ;

3° aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du consommateur avant que ce dernier n'exerce son droit de rétractation.

§ 3. Le consommateur est réputé avoir exercé son droit de rétractation dans le délai de rétractation visé au paragraphe 1^{er} s'il a adressé la communication concernant l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration de ce délai.

§ 4. Si un service accessoire lié au contrat à distance portant sur un service financier est fourni par l'entreprise ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et l'entreprise, le consommateur n'est pas lié par le contrat accessoire s'il exerce son droit de rétractation conformément au présent article. Si le consommateur choisit de mettre fin au contrat accessoire, aucun frais ne lui est imputé.

§ 5. Si un autre acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques contient des dispositions relatives au droit de rétractation, seules les dispositions dudit acte de l'Union relatives au droit de rétractation s'appliquent à ces services financiers spécifiques, sauf disposition contraire de cet autre acte de l'Union. Si cet autre acte de l'Union donne aux États membres le droit de choisir entre le droit de rétractation et une autre possibilité, seules les dispositions correspondantes de cet acte de l'Union s'appliquent à ces services financiers spécifiques, sauf disposition contraire de cet autre acte de l'Union.

§ 6. Le présent article est sans préjudice de toute règle de droit national fixant un délai pendant lequel l'exécution du contrat ne peut commencer.

Art. VI.59. § 1^{er}. Pendant le délai de rétractation, l'exécution du contrat ne peut commencer qu'après l'accord du consommateur.

Lorsque le consommateur exerce le droit de rétractation visé à l'article VI.58, § 1^{er}, il ne peut être tenu qu'au paiement, dans les meilleurs délais, du service financier effectivement fourni par le fournisseur en vertu du contrat à distance.

Le montant à payer ne peut :

- excéder un montant proportionnel à l'importance du service déjà fourni par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat à distance;
- en aucun cas être si élevé qu'il puisse être interprété comme une pénalité.

§ 2. Le fournisseur ne peut exiger le paiement par le consommateur sur base du paragraphe 1^{er} que s'il peut prouver que le consommateur a été dûment informé du montant dû, conformément à l'article VI.55, § 1^{er}, 3^o, a. Il ne peut en aucun cas exiger le paiement s'il a commencé à exécuter le contrat avant l'expiration du délai de rétractation prévu à l'article VI.58, § 1^{er}, sans demande préalable du consommateur.

§ 3. Le fournisseur est tenu de rembourser au consommateur, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours calendrier, toutes les sommes qu'il a perçues de celui-ci conformément au contrat à distance, à l'exception du montant visé au paragraphe 1^{er}. Ce délai commence à courir le jour où le fournisseur reçoit la notification de la rétractation.

§ 4. Le consommateur restitue au fournisseur, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours calendrier, toute somme et/ou tout bien qu'il a reçu(s) de ce dernier. Ce délai court à compter du jour où le consommateur envoie la notification de rétractation.

~~Art. VI.59. § 1^{er}. Pendant le délai de rétractation, l'exécution du contrat ne peut commencer qu'après l'accord du consommateur.~~

~~Lorsque le consommateur exerce le droit de rétractation visé à l'article VI.58, § 1^{er}, il ne peut être tenu qu'au paiement, dans les meilleurs délais, du service financier effectivement fourni par le fournisseur en vertu du contrat à distance.~~

~~Le montant à payer ne peut :~~

- ~~— excéder un montant proportionnel à l'importance du service déjà fourni par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat à distance;~~
- ~~— en aucun cas être si élevé qu'il puisse être interprété comme une pénalité.~~

~~§ 2. Le fournisseur ne peut exiger le paiement par le consommateur sur base du paragraphe 1^{er} que s'il peut prouver que le consommateur a été dûment informé du montant dû, conformément à l'article VI.55, § 1^{er}, 3^o, a. Il ne peut en aucun cas exiger le paiement s'il a commencé à exécuter le contrat avant l'expiration du délai de rétractation prévu à l'article VI.58, § 1^{er}, sans demande préalable du consommateur.~~

~~§ 3. Le fournisseur est tenu de rembourser au consommateur, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours calendrier, toutes les sommes qu'il a perçues de celui-ci conformément au contrat à distance, à l'exception du montant visé au paragraphe 1^{er}. Ce délai commence à courir le jour où le fournisseur reçoit la notification de la rétractation.~~

~~§ 4. Le consommateur restitue au fournisseur, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours calendrier, toute somme et/ou tout bien qu'il a reçu(s) de ce dernier. Ce délai court à compter du jour où le consommateur envoie la notification de rétractation.~~

Art. VI.59. § 1^{er}. Si le consommateur exerce le droit de rétractation visé à l'article VI.58, il ne peut être tenu qu'au paiement du service effectivement fourni par l'entreprise en vertu du contrat à distance. Le consommateur procède au paiement de ce service sans retard excessif.

Le montant à payer ne peut :

1° excéder un montant proportionnel à l'importance du service déjà fourni par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat à distance ;

2° en aucun cas être si élevé qu'il puisse être interprété comme une pénalité.

§ 2. L'entreprise peut uniquement exiger du consommateur qu'il paye un montant sur la base du paragraphe 1^{er}, si elle peut démontrer que le consommateur a été dûment informé du montant dû, conformément à l'article VI.55, § 1^{er}, p). Toutefois, l'entreprise ne peut exiger ce paiement lorsqu'elle a commencé à exécuter le contrat avant l'expiration du délai de rétraction prévu à l'article VI.58, § 1^{er}, sans que le consommateur ne l'ait demandé.

§ 3. L'entreprise rembourse au consommateur, sans retard excessif et au plus tard dans les trente jours calendaires suivant la date à laquelle elle reçoit la notification de rétractation, toutes les sommes que l'entreprise a perçues du consommateur en vertu du contrat à distance, à l'exception du montant visé au paragraphe 1^{er}.

§ 4. Le consommateur restitue à l'entreprise, sans retard excessif et au plus tard dans les trente jours calendaires suivant la date à laquelle le consommateur se rétracte du contrat, toutes les sommes que le consommateur a reçues de l'entreprise.

Art. VI.60. § 1^{er}. Le fournisseur est responsable vis-à-vis du consommateur du respect des obligations résultant des articles VI.55 à VI.57.

~~Art. VI.60. § 1^{er}. Le fournisseur est responsable vis-à-vis du consommateur du respect des obligations résultant des articles VI.55 à VI.57.~~

§ 2. En cas de non-respect des obligations résultant des articles VI.55, § 1^{er}, 2^o et 3^o, VI.56 et VI.57, le consommateur peut résilier le contrat sans frais ni pénalités, par lettre recommandée à la poste et motivée, dans un délai raisonnable à partir du moment où il a connaissance ou aurait dû avoir connaissance du non-respect de ces obligations.

~~§ 2. En cas de non-respect des obligations résultant des articles VI.55, § 1^{er}, 2^o et 3^o, VI.56 et VI.57, le consommateur peut résilier le contrat sans frais ni pénalités, par lettre recommandée à la poste et motivée, dans un délai raisonnable à partir du moment où il a connaissance ou aurait dû avoir connaissance du non-respect de ces obligations.~~

Art. VI.60. § 1^{er}. L'entreprise fournit au consommateur des explications adéquates concernant les contrats de services financiers proposés, qui permettent au consommateur d'évaluer si le contrat et les services accessoires proposés sont adaptés à ses besoins et à sa situation financière. Ces explications sont fournies gratuitement au consommateur et préalablement à la conclusion du contrat.

Les explications comprennent notamment les éléments suivants :

- a) les informations précontractuelles requises ;
- b) les caractéristiques essentielles du contrat proposé, y compris les éventuels services accessoires ;
- c) les conséquences spécifiques que le contrat proposé peut avoir sur le consommateur, entre autres, le cas échéant, les conséquences d'un défaut de paiement ou d'un retard de paiement du consommateur.

§ 2. Si un autre acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques contient des règles relatives aux explications adéquates à fournir au consommateur, seules les règles relatives aux explications adéquates dudit acte de l'Union s'appliquent à ces services financiers spécifiques, sauf disposition contraire dudit acte de l'Union.

§ 3. Si l'entreprise utilise des outils en ligne, le consommateur a le droit de demander et d'obtenir une intervention humaine au stade précontractuel et, dans des cas justifiés après la conclusion du contrat à distance, dans la même langue que celle utilisée pour la fourniture des informations précontractuelles conformément à l'article VI.55, § 1^{er}.

Art. VI.61. L'envoi de biens et de titres représentatifs de services se fait toujours aux risques de celui avec lequel le consommateur a contracté.

~~Art. VI.61. L'envoi de biens et de titres représentatifs de services se fait toujours aux risques de celui avec lequel le consommateur a contracté.~~

Art. VI.61. Sans préjudice des obligations en matière de pratiques commerciales déloyales à l'égard des consommateurs visées au chapitre 1^{er}, titre 4, du présent livre et du règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE, les entreprises ne conçoivent, n'organisent ni n'exploitent leurs interfaces en ligne de façon à tromper ou à manipuler les consommateurs destinataires de leur service ou de toute autre façon propre à altérer ou à entraver substantiellement leur capacité à prendre des décisions libres et éclairées.

Ceci vaut en particulier pour les pratiques suivantes :

- a) accorder davantage d'importance à certains choix au moment de demander aux consommateurs destinataires de leur service de prendre une décision ;
- b) demander de façon répétée aux consommateurs destinataires du service de faire un choix qui a déjà été fait, notamment en faisant apparaître une fenêtre contextuelle qui perturbe l'expérience de l'utilisateur ; ou
- c) rendre la procédure de désinscription d'un service plus compliquée que la procédure d'inscription à celui-ci.

Section 3. - Dispositions communes au présent chapitre

~~Section 3. - Dispositions communes au présent chapitre~~

Section 4. - Dispositions communes au présent chapitre

Art. VI.61/1. La présente section s'applique à tous les contrats à distance.

Art. VI.61/2. § 1^{er}. Pour les contrats à distance conclus au moyen d'une interface en ligne, l'entreprise veille à ce que le consommateur puisse également se rétracter du contrat en utilisant une fonction de rétractation.

La fonction de rétractation porte une mention comportant les mots « renoncer au contrat ici » ou une formule analogue dénuée d'ambiguïté, qui soit facilement lisible. La fonction de rétractation est disponible en permanence pendant toute la durée du délai de rétractation. La fonction de rétractation est affichée sur l'interface en ligne de manière clairement visible et est facilement accessible au consommateur.

§ 2. La fonction de rétractation permet au consommateur d'envoyer une déclaration de rétractation en ligne dans laquelle il informe l'entreprise de sa décision de se rétracter du contrat. Cette déclaration de rétractation en ligne permet au consommateur de fournir ou de confirmer facilement les informations suivantes :

- a) le nom du consommateur ;
- b) les données d'identification du contrat dont le consommateur souhaite se rétracter ;
- c) des indications détaillées concernant le moyen électronique par lequel la confirmation de la rétractation sera envoyée au consommateur.

§ 3. Dès que le consommateur a complété la déclaration de rétractation en ligne conformément au paragraphe 2, l'entreprise permet au consommateur de la lui soumettre au moyen d'une fonction de confirmation. Cette fonction de confirmation porte une mention facilement lisible et comportant les seuls mots « confirmer la rétractation » ou une formule tout aussi dénuée d'ambiguïté.

§ 4. Dès que le consommateur active la fonction de confirmation, l'entreprise lui envoie immédiatement un accusé de réception de la rétractation sur un support durable, laquelle confirmation contient des informations sur son contenu ainsi que la date et l'heure de sa soumission.

§ 5. Le consommateur est réputé avoir exercé son droit de rétractation dans le délai de rétractation applicable s'il a soumis la déclaration de rétractation en ligne visée au présent article avant l'expiration de ce délai.

Art. VI.62. Il incombe à l'entreprise de fournir la preuve qu'elle a satisfait aux obligations concernant l'information du consommateur, le respect des délais, le consentement du consommateur à la conclusion du contrat et, le cas échéant, à son exécution pendant le délai de rétractation.

Art. VI.62. Il incombe à l'entreprise de fournir la preuve qu'elle a satisfait aux obligations concernant l'information du consommateur, **les explications adéquates**, le respect des délais, le consentement du consommateur à la conclusion du contrat et, le cas échéant, à son exécution pendant le délai de rétractation.

Art. VI.63. (...)

Chapitre 3. - Des contrats hors établissement
Chapitres 4. – 8.
Chapitre 9. – Reconduction du contrat

Titre 3/1. Contrats conclus entre entreprises
Titres 4. – 6.
Titre 7. – Dispositions finales

Art. VI.128. (...)

ANNEXE 1. Annexe 1. - INFORMATIONS STANDARDISEES SUR LA RETRACTATION

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour (1).

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier (2) votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire (3).

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

ANNEXE 1. Annexe 1. - INFORMATIONS STANDARDISEES SUR LA RETRACTATION

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour (1).

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier (2) votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire (3).

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

1. Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. (4)

(5)

(6)

2. Instructions à suivre pour remplir les informations

(1) Insérez l'un des passages suivants entre guillemets :

a) s'il s'agit d'un contrat de service ou d'un contrat portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, de chauffage urbain ou d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel : "de la conclusion du contrat.";

b) s'il s'agit d'un contrat de vente : "où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien.";

c) s'il s'agit d'un contrat portant sur plusieurs biens commandés par le consommateur au moyen d'une seule commande et si ces biens sont livrés séparément : "où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien.";

d) s'il s'agit d'un contrat portant sur la livraison d'un bien en plusieurs lots ou pièces : "où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et

1. Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. (4)

(5)

(6)

2. Instructions à suivre pour remplir les informations

(1) Insérez l'un des passages suivants entre guillemets :

a) s'il s'agit d'un contrat de service ou d'un contrat portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, de chauffage urbain ou d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel : "de la conclusion du contrat.";

b) s'il s'agit d'un contrat de vente : "où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien.";

c) s'il s'agit d'un contrat portant sur plusieurs biens commandés par le consommateur au moyen d'une seule commande et si ces biens sont livrés séparément : "où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien.";

d) s'il s'agit d'un contrat portant sur la livraison d'un bien en plusieurs lots ou pièces : "où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et

désigné par vous, prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce.";

e) s'il s'agit d'un contrat portant sur la livraison régulière de biens pendant une période de temps déterminée : "où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du premier bien.";

(2) Insérez votre nom, votre adresse géographique, votre numéro de téléphone et votre adresse électronique.

(3) Si vous donnez au consommateur la faculté de remplir et de transmettre électroniquement les informations sur sa rétractation du contrat sur votre site internet, insérez le texte suivant : "Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre site internet [insérer l'adresse du site internet]. Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel)."

désigné par vous, prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce.";

e) s'il s'agit d'un contrat portant sur la livraison régulière de biens pendant une période de temps déterminée : "où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du premier bien.";

(2) Insérez votre nom, votre adresse géographique, votre numéro de téléphone et votre adresse électronique.

~~(3) Si vous donnez au consommateur la faculté de remplir et de transmettre électroniquement les informations sur sa rétractation du contrat sur votre site internet, insérez le texte suivant : "Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre site internet [insérer l'adresse du site internet]. Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel)."~~

(3) Si vous êtes tenu de prévoir une fonction permettant au consommateur de se rétracter du contrat conclu en ligne, insérez le texte suivant: "Vous pouvez également exercer votre droit de rétractation en ligne sur [insérer l'adresse du site internet ou une autre référence adéquate indiquant où se trouve la fonction de rétractation]. Si vous utilisez cette fonctionnalité en ligne, nous vous enverrons, immédiatement, un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel), y compris son contenu ainsi que la date et l'heure de sa soumission."

Si vous donnez au consommateur la faculté de remplir et de transmettre électroniquement les informations sur sa rétractation du contrat sur votre site internet, insérez le texte suivant: "Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre site internet [insérer l'adresse du site internet]. Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons immédiatement un accusé de réception de la

(4) S'il s'agit d'un contrat de vente dans le cadre duquel vous n'avez pas proposé de récupérer le bien en cas de rétractation, insérez le texte suivant : "Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits."

(5) Si le consommateur a reçu des biens dans le cadre du contrat :

a) insérez :

- "Nous récupérerons le bien"; ou
 - "Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à nous-mêmes ou à ... [insérer le nom et l'adresse géographique, le cas échéant, de la personne habilitée par vous à réceptionner le bien] sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours."

b) insérez :

- "Nous prendrons en charge les frais de renvoi du bien."; ou
 - "Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien."; ou
 - Si, dans le cas d'un contrat à distance, vous ne proposez pas de prendre en charge les frais de renvoi du bien et que le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste : "Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien, ... EUR [insérer le montant]."; ou, si le coût de renvoi du bien ne peut raisonnablement être calculé à l'avance : "Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien. Ces frais sont estimés à un maximum d'environ ... EUR [insérer le montant]."; ou
 - Si, dans le cas d'un contrat hors établissement, le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste et a été livré au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat : "Nous récupérerons le bien à nos propres frais." et

rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).”».

(4) S'il s'agit d'un contrat de vente dans le cadre duquel vous n'avez pas proposé de récupérer le bien en cas de rétractation, insérez le texte suivant : "Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits."

(5) Si le consommateur a reçu des biens dans le cadre du contrat :

a) insérez :

- "Nous récupérerons le bien"; ou
 - "Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à nous-mêmes ou à ... [insérer le nom et l'adresse géographique, le cas échéant, de la personne habilitée par vous à réceptionner le bien] sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours."

b) insérez :

- "Nous prendrons en charge les frais de renvoi du bien."; ou
 - "Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien."; ou
 - Si, dans le cas d'un contrat à distance, vous ne proposez pas de prendre en charge les frais de renvoi du bien et que le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste : "Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien, ... EUR [insérer le montant]."; ou, si le coût de renvoi du bien ne peut raisonnablement être calculé à l'avance : "Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien. Ces frais sont estimés à un maximum d'environ ... EUR [insérer le montant]."; ou
 - Si, dans le cas d'un contrat hors établissement, le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste et a été livré au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat : "Nous récupérerons le bien à nos propres frais." et

c) insérez : "Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien."

(6) Dans le cas d'un contrat de prestation de services ou de fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain, insérez le texte suivant : "Si vous avez demandé de commencer la prestation de services ou la fourniture d'eau/de gaz/d'électricité/de chauffage urbain [supprimer les mentions inutiles] pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat."

c) insérez : "Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien."

(6) Dans le cas d'un contrat de prestation de services ou de fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain, insérez le texte suivant : "Si vous avez demandé de commencer la prestation de services ou la fourniture d'eau/de gaz/d'électricité/de chauffage urbain [supprimer les mentions inutiles] pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat."

Section 3. – Modification du livre XV

[Titres 1 à 2]

TITRE 3. - L'application pénale du présent Code et de ses arrêtés d'exécution

Chapitre 1^{er}. (...)

Chapitre 2. - Les infractions sanctionnées pénalement

Sections 1^{re}. à 3. (...)

Section 4. Les peines relatives aux infractions au livre VI

Art. XV.82/1 (...)

Art. XV.83. Sont punis d'une sanction de niveau 2, ceux qui commettent une infraction aux dispositions :

1° des articles VI. 3 à VI. 6 relatifs à l'indication des prix et des arrêtés pris en exécution de l'article VI. 7;

1°/1. des articles VI. 7/1 et VI. 7/2 et [10 des arrêtés pris en exécution de l'article VI.7/1;

Art. XV.83. Sont punis d'une sanction de niveau 2, ceux qui commettent une infraction aux dispositions :

1° des articles VI. 3 à VI. 6 relatifs à l'indication des prix et des arrêtés pris en exécution de l'article VI. 7;

1°/1. des articles VI. 7/1 et VI. 7/2 et [10 des arrêtés pris en exécution de l'article VI.7/1;

1°/2. de l'article VI.7/4 relatif à l'obligation de mise à disposition d'un moyen de paiement électronique ;

1°/3 des articles VI.2 et VI.2/1 relatifs à l'obligation générale d'information du consommateur et des arrêtés pris en exécution de l'article VI.2;

2° de l'article VI. 8 relatif à la dénomination, à la composition et à l'étiquetage des produits et des arrêtés pris en exécution des articles VI. 9 et VI. 10;

3° des articles VI. 11 à VI. 15 relatifs à l'indication de la quantité et des arrêtés pris en exécution de l'article VI. 16;

4° des articles VI.18 et VI.19 relatifs à la référence au prix antérieur;

5° des articles VI. 22 et VI. 23 relatifs aux ventes en liquidation;

6° des articles VI. 25 à VI. 29 relatifs aux ventes en soldes et à la période d'attente et des arrêtés pris en exécution de l'article VI.29 ;

6°/1 de l'article VI.34 et des arrêtés pris en exécution de l'article VI.35;

7° de l'article VI. 39 relatif à la présentation au consommateur, pour signature, d'une lettre de change;

7°/1 de l'article VI.40 relatif à la communication par téléphone;

7°/2 de l'article VI.41 relatif aux paiements supplémentaires;

7°/3 de l'article VI.42 relatif aux frais en cas d'utilisation de moyens de paiement;

7°/4 de l'article VI.43 relatif à la livraison;

7°/5 de l'article VI.44 relatif au transfert de risque;

7°/6 de l'article VI.44/1 relatif à l'application des articles VI.40 à VI.44 en cas de livraison de contenu numérique sur un support non matériel ou de service numérique pour lequel le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel à l'entreprise;

8° des articles VI. 45 à VI. 63 relatifs aux contrats à distance et des arrêtés pris en exécution des articles VI.45/1 et VI.46;

9° des articles VI. 64 à VI. 74 relatifs aux contrats hors établissements et des arrêtés pris en exécution de l'article VI.66;

1°/2. de l'article VI.7/4 relatif à l'obligation de mise à disposition d'un moyen de paiement électronique ;

1°/3 des articles VI.2 et VI.2/1 relatifs à l'obligation générale d'information du consommateur et des arrêtés pris en exécution de l'article VI.2;

2° de l'article VI. 8 relatif à la dénomination, à la composition et à l'étiquetage des produits et des arrêtés pris en exécution des articles VI. 9 et VI. 10;

3° des articles VI. 11 à VI. 15 relatifs à l'indication de la quantité et des arrêtés pris en exécution de l'article VI. 16;

4° des articles VI.18 et VI.19 relatifs à la référence au prix antérieur;

5° des articles VI. 22 et VI. 23 relatifs aux ventes en liquidation;

6° des articles VI. 25 à VI. 29 relatifs aux ventes en soldes et à la période d'attente et des arrêtés pris en exécution de l'article VI.29 ;

6°/1 de l'article VI.34 et des arrêtés pris en exécution de l'article VI.35;

7° de l'article VI. 39 relatif à la présentation au consommateur, pour signature, d'une lettre de change;

7°/1 de l'article VI.40 relatif à la communication par téléphone;

7°/2 de l'article VI.41 relatif aux paiements supplémentaires;

7°/3 de l'article VI.42 relatif aux frais en cas d'utilisation de moyens de paiement;

7°/4 de l'article VI.43 relatif à la livraison;

7°/5 de l'article VI.44 relatif au transfert de risque;

7°/6 de l'article VI.44/1 relatif à l'application des articles VI.40 à VI.44 en cas de livraison de contenu numérique sur un support non matériel ou de service numérique pour lequel le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel à l'entreprise;

~~8° des articles VI. 45 à VI. 63 relatifs aux contrats à distance et des arrêtés pris en exécution des articles VI.45/1 et VI.46 et des arrêtés en exécution de ceux-ci ;~~

9° des articles VI. 64 à VI. 74 relatifs aux contrats hors établissements et des arrêtés pris en exécution de l'article VI.66;

10° de l'article VI. 79 imposant aux officiers ministériels, chargés de procéder aux ventes publiques, l'obligation de refuser leur concours dans certaines circonstances et des arrêtés pris en exécution des articles VI.75 et VI.77;

10°/1 des arrêtés pris en exécution de l'article VI.81;

10°/2 de l'article VI.83 relatif aux clauses qui sont en tout cas abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, et des arrêtés pris en exécution de l'article VI.85;

10°/2 de l'article VI.86, § 4, concernant la transmission des clauses et conditions utilisées dans les offres en vente et dans les ventes de produits, à la Commission consultative spéciale Clauses abusives;

11° des articles VI. 88 et VI. 89 relatifs au bon de commande et aux documents justificatifs et des arrêtés pris en exécution des articles VI. 88 et VI. 89;

11°/1 de l'article VI.91/8, § 1er/1, concernant la transmission des clauses et conditions contractuelles à la Commission consultative spéciale Clauses abusives;

12° des arrêtés pris en exécution de l'article VI. 118 relatif aux accords collectifs de consommation;

12°/1 de l'article VI.91/4 relatif aux clauses qui sont en tout cas abusives dans les contrats conclus entre entreprises, et des arrêtés complétant cet article, conformément à l'article VI.91/7;

13° des articles VI.93 à VI.103 relatifs aux pratiques commerciales déloyales à l'égard des consommateurs, à l'exception des articles VI.97, 4°, VI.100, 12°, 14°, 16° et 17°, et VI. 103, 1°, 2° et 8° ;

13°/1 de l'article VI.104/1, 1° et 2°, sur les pratiques déloyales du marché entre entreprises;

14° de l'article VI. 107 relatif à l'interdiction de pratiques du marché déloyales visant à prospecter des annonceurs;

15° e l'article VI.109/3 relatif aux achats forcés;

15°/1 des articles VI.109/5 et VI.109/6 relatifs aux pratiques du marché déloyales dans les relations interentreprises au sein de la chaîne d'approvisionnement agricole et alimentaire [10

10° de l'article VI. 79 imposant aux officiers ministériels, chargés de procéder aux ventes publiques, l'obligation de refuser leur concours dans certaines circonstances et des arrêtés pris en exécution des articles VI.75 et VI.77;

10°/1 des arrêtés pris en exécution de l'article VI.81;

10°/2 de l'article VI.83 relatif aux clauses qui sont en tout cas abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, et des arrêtés pris en exécution de l'article VI.85;

10°/2 de l'article VI.86, § 4, concernant la transmission des clauses et conditions utilisées dans les offres en vente et dans les ventes de produits, à la Commission consultative spéciale Clauses abusives;

11° des articles VI. 88 et VI. 89 relatifs au bon de commande et aux documents justificatifs et des arrêtés pris en exécution des articles VI. 88 et VI. 89;

11°/1 de l'article VI.91/8, § 1er/1, concernant la transmission des clauses et conditions contractuelles à la Commission consultative spéciale Clauses abusives;

12° des arrêtés pris en exécution de l'article VI. 118 relatif aux accords collectifs de consommation;

12°/1 de l'article VI.91/4 relatif aux clauses qui sont en tout cas abusives dans les contrats conclus entre entreprises, et des arrêtés complétant cet article, conformément à l'article VI.91/7;

13° des articles VI.93 à VI.103 relatifs aux pratiques commerciales déloyales à l'égard des consommateurs, à l'exception des articles VI.97, 4°, VI.100, 12°, 14°, 16° et 17°, et VI. 103, 1°, 2° et 8° ;

13°/1 de l'article VI.104/1, 1° et 2°, sur les pratiques déloyales du marché entre entreprises;

14° de l'article VI. 107 relatif à l'interdiction de pratiques du marché déloyales visant à prospecter des annonceurs;

15° e l'article VI.109/3 relatif aux achats forcés;

15°/1 des articles VI.109/5 et VI.109/6 relatifs aux pratiques du marché déloyales dans les relations interentreprises au sein de la chaîne d'approvisionnement agricole et alimentaire [10

et des arrêtés pris en exécution des articles VI.109/5 et VI.109/7;

16° des articles VI. 110 à VI. 115 relatif aux communications non souhaitées et des arrêtés pris en exécution de l'articles VI.114;

17° des arrêtés pris en exécution de l'article VI. 1, § 2;

18° des règlements de l'Union européenne qui remplacent les dispositions du livre VI ou de ses arrêtés d'exécution.

Lorsqu'une infraction aux arrêtés d'exécution visés à l'article VI. 9 constitue également une infraction à la loi du 24 janvier 1977 relative à la protection de la santé des consommateurs en ce qui concerne les denrées alimentaires et les autres produits, les peines prévues par le présent Code sont seules applicables.

Art. XV.84 (...)

Chapitre 3. - Les peines complémentaires

et des arrêtés pris en exécution des articles VI.109/5 et VI.109/7;

16° des articles VI. 110 à VI. 115 relatif aux communications non souhaitées et des arrêtés pris en exécution de l'articles VI.114;

17° des arrêtés pris en exécution de l'article VI. 1, § 2;

18° des règlements de l'Union européenne qui remplacent les dispositions du livre VI ou de ses arrêtés d'exécution.

Lorsqu'une infraction aux arrêtés d'exécution visés à l'article VI. 9 constitue également une infraction à la loi du 24 janvier 1977 relative à la protection de la santé des consommateurs en ce qui concerne les denrées alimentaires et les autres produits, les peines prévues par le présent Code sont seules applicables.

CRB 2025-0620

17 maart 2025

ADVIES

**Omzetting van de Richtlijn (EU) 2023/2673 wat
betreft op afstand gesloten overeenkomsten inzake
financiële diensten**



Blijde Inkomstlaan 17-21 1040 Brussel
Avenue de la Joyeuse Entrée 17-21 1040 Bruxelles
T 02 233 88 11
E mail@ccecrb.fgov.be
www.ccecrb.fgov.be

CRB 2025-0620
VC 10

Inbehandelingneming

Richtlijn (EU) 2023/2673 wat betreft op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten¹ (vanaf nu: de richtlijn Financiële diensten op afstand), die richtlijn 2002/65/EG² intrekt en vervangt, moet uiterlijk 19 december 2025 worden omgezet in Belgisch recht en het nieuwe stelsel moet van toepassing zijn vanaf 19 juni 2026.

Op de vergadering van de subcommissie Financiële diensten van de brc Verbruik van 9 januari 2025 stelden de vertegenwoordigers van de FOD Economie de opties voor die verbonden zijn aan verschillende artikelen van de richtlijn en die België de mogelijkheid geven te kiezen hoe het die artikelen in nationaal recht omzet. De FOD Economie gaf toen aan vragende partij te zijn voor een advies van de brc Verbruik met betrekking tot de diverse opties. Na die presentatie werd besloten om een advies op te stellen over het al dan niet gebruiken van bepaalde opties.

Binnen de brc Verbruik werd de subcommissie Financiële diensten belast met de opstelling van een ontwerpadvies. Daartoe werden op 28 januari 2025 en 21 februari bijkomende vergaderingen gehouden.

Na een schriftelijke procedure en een stemming op afstand, overeenkomstig artikel 8 van het huishoudelijk reglement van de brc Verbruik, werd het ontwerpadvies op 17 maart 2025 goedgekeurd door de plenaire vergadering, onder het voorzitterschap van de heer Reinhard Steennot.

¹ [Richtlijn \(EU\) 2023/2673 wat betreft op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten](#)

² [Richtlijn 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 september 2002 betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten en tot wijziging van de Richtlijnen 90/619/EEG, 97/7/EG en 98/27/EG van de Raad](#)

Inleiding

De richtlijn 2002/65/EG³ voorzag op Unieniveau in een specifieke bescherming bij de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten. Na evaluatie van die richtlijn in 2010 en 2018, heeft men ervoor gekozen om deze regelgeving te integreren in de richtlijn 2011/83/EU⁴ (vanaf nu: de richtlijn Consumentenrechten). De richtlijn Financiële diensten op afstand⁵, waarvan de opties hier ter advies voorliggen, breidt bijgevolg het toepassingsgebied van de richtlijn Consumentenrechten uit tot overeenkomsten inzake financiële diensten die op afstand worden gesloten.

Vanwege de specifieke aard van financiële diensten aan consumenten, is het echter niet gepast dat alle bepalingen van de richtlijn Consumentenrechten van toepassing zijn op overeenkomsten inzake financiële diensten aan consumenten die op afstand worden gesloten. Daarom wordt via de richtlijn Financiële diensten op afstand aan de richtlijn Consumentenrechten een specifiek hoofdstuk III bis (artikel 16 bis t/m sexies) toegevoegd met regels die uitsluitend gelden voor overeenkomsten inzake financiële diensten aan consumenten die op afstand worden gesloten.

Er dient op te worden gewezen dat de richtlijn Financiële diensten op afstand als “vangnet” fungeert voor op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten die niet onder een sectorspecifieke bescherming vallen.

De richtlijn Financiële diensten op afstand streeft drie doelstellingen na:

- een gestroomlijnd en toekomstbestendig kader voor financiële diensten op afstand creëren,
- de digitale consument beter beschermen en
- een goede interne markt met gelijke – en dus geen onnodige – lasten tot stand brengen, waar grensoverschrijdende aanbiedingen worden bevorderd.

Deze nieuwe richtlijn voert een aantal belangrijke wijzigingen in. Zo zal er vanaf nu ook een verplichting tot adequate toelichting bestaan, zoals ook voor richtlijn (EU)

³ [Richtlijn 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 september 2002 betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten en tot wijziging van de Richtlijnen 90/619/EEG, 97/7/EG en 98/27/EG van de Raad](#)

⁴ [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](#)

⁵ [Richtlijn \(EU\) 2023/2673 wat betreft op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten](#)

2023/2225⁶ (t.w. de richtlijn Consumentenkrediet) het geval is.

Men wenst ook de regelgeving aan het nieuwe digitale tijdperk aan te passen. Dat gebeurt onder andere via de invoering van een informatieverstrekking in 'gelaagde vorm' (de essentiële informatie wordt eerst gegeven, waarna men vervolgens via hyperlinks andere informatie kan raadplegen). Bovendien wordt een herroepingsfunctie gecreëerd, waardoor de consument op een eenvoudige manier een op afstand gesloten overeenkomst inzake financiële diensten kan herroepen. Een belangrijk aspect in de richtlijn is tevens dat in het kader van de informatieverstrekking – gelet op het gebruik van chatbots e.a. – steeds de mogelijkheid tot menselijke tussenkomst moet bestaan. Tot slot bevat de nieuwe richtlijn een aanvullende bescherming met betrekking tot online-interfaces en beoogt ze in dit kader 'dark patterns' (t.w. technieken die gebruikt worden op websites of in applicaties om consumenten te misleiden, te beïnvloeden, te dwingen of te manipuleren) tegen te gaan.

De richtlijn beoogt een "maximale harmonisatie", wat betekent dat de nationale wetgevers in principe geen verplichtingen kunnen opleggen die verder gaan dan hetgeen de richtlijn voorschrijft. Niettemin bevat de richtlijn toch opties die de lidstaten, waaronder België, enige speelruimte laten. De brc Verbruik zal zich bijgevolg in dit advies focussen op het al dan niet gebruiken van de voornoemde opties.

⁶ [Richtlijn \(EU\) 2023/2225 van het Europees Parlement en de Raad van 18 oktober 2023 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten en tot intrekking van Richtlijn 2008/48/EG](#)

ADVIES

1 Algemene overwegingen

De brc Verbruik wenst in de eerste plaats haar tevredenheid uit te drukken over het feit dat ze zich in een vroeg stadium kan uitspreken over de opties die België zou kunnen gebruiken. De brc Verbruik vraagt wel dat ze de gelegenheid zou krijgen een aanvullend, eerder juridisch-technisch advies uit te brengen zodra er ontwerp teksten ter omzetting van de richtlijn ter beschikking zijn.

Aangezien veel van de besproken opties via koninklijk besluit dienen te worden omgezet, acht de brc Verbruik het raadzaam om in de wet een bepaling op te nemen waarin in een evaluatieperiode wordt voorzien (bv. 2 jaar), tijdens welke een evaluatie van de wetgeving kan plaatsvinden en waarbij ook de brc Verbruik een rol kan spelen. Deze evaluatie geeft de mogelijkheid om een stand van zaken te krijgen van de omzettingsbesluiten en eveneens na te gaan of bijkomende regels inzake bijvoorbeeld dark patterns (zie deel 2.4) en adequate toelichting (zie deel 2.3) nodig zijn.

2 Onderzoek van de verschillende opties in de richtlijn

2.1 Informatieverplichtingen (artikel 16 bis)

Artikel 16 bis 2. "De lidstaten kunnen in hun nationale recht taalvoorschriften handhaven of invoeren met betrekking tot de in lid 1 bedoelde informatie, teneinde te verzekeren dat dergelijke informatie voor de consument gemakkelijk te begrijpen is."

De leden die de consumentenorganisaties vertegenwoordigen merken op dat het voor Duitstalige consumenten niet altijd mogelijk is om de informatie voor een op afstand gesloten overeenkomst betreffende een financiële dienst in het Duits te ontvangen. Deze leden verwijzen in dit kader naar een arrest van het Hof van Beroep te Luik⁷ met

⁷ Arrest van het Hof te Luik van 27 mei 2021, JLMB 2022, 1004, noot M.L

"Materiële transparantie – Impact taalwetgeving – Het hof van beroep te Luik legde in een stakingsprocedure een link tussen, enerzijds, de verplichting om contractuele bedingen duidelijk en begrijpelijk te formuleren en, anderzijds, de verplichtingen die aan een energieleverancier als openbare dienstverlener worden opgelegd in de taalwetgeving[1]. Aan de orde was de vraag of een energieleverancier die energie levert aan consumenten in de Duitstalige Gemeenschap ertoe gehouden is om een Duitstalige versie van de algemene voorwaarden ter

betrekking tot het verlenen van een dienst door een energieleverancier, dat oordeelde dat "artikel VI.37 WER, gelet op de vereisten die de taalwetgeving stelt, impliceert dat de algemene voorwaarden beschikbaar zijn in een taal die de consument begrijpt." De brc Verbruik erkent het belang voor de consument om een weloverwogen aankoopbeslissing in een voor hem begrijpelijke taal te kunnen nemen.

De brc Verbruik acht het in dit kader, en indien nodig, noodzakelijk dat een evenwicht wordt gevonden tussen een voldoende mate van consumentenbescherming, enerzijds, en de noodzaak om administratieve lasten voor ondernemingen binnen proporties te houden, anderzijds.

De leden die de consumentenorganisaties vertegenwoordigen zijn bijgevolg voorstander van een 'gelaagde informatieverplichting', waarbij de voornaamste informatie verplicht in het Duits beschikbaar moet zijn, maar dit niet het geval is voor de diepere informatielagen.

Deze opvatting sluit aan bij artikel 16 bis 4 van de voorliggende richtlijn, waarin al sprake is van een gelaagde informatiebenadering:

"Indien de consument daar uitdrukkelijk mee instemt, kan de handelaar zich, in afwijking van lid 1, bij communicatie via spraaktelefonie als bedoeld in lid 3 beperken tot het verstrekken van de in lid 1, punten a), f), g), k) en p), bedoelde informatie voordat de consument door de overeenkomst op afstand is gebonden"⁸.

beschikking te stellen. Het Luikse hof beantwoordt deze vraag bevestigend en is van oordeel dat artikel VI.37 WER, gelet op de vereisten die de taalwetgeving stelt, impliceert dat de algemene voorwaarden beschikbaar zijn in een taal die de consument begrijpt. Meer concreet hebben zowel consumenten die woonachtig zijn in het Duitse taalgebied en die niet hebben gekozen voor een andere taal, als consumenten uit faciliteitengemeenten die hebben gekozen voor de Duitse taal, recht op de algemene voorwaarden in het Duits. Gelet op de specifieke context van deze zaak, kan men uit dit arrest evenwel niet afleiden dat ondernemingen steeds verplicht zijn om algemene voorwaarden te verstrekken in de taal van de consument."

⁸ Ter informatie:

a) de **identiteit** en het hoofdbedrijf van de handelaar en, in voorkomend geval, de identiteit en het hoofdbedrijf van de handelaar namens wie deze optreedt;

(...)

f) een beschrijving van de **belangrijkste kenmerken van de financiële dienst**;

g) de **totale prijs** die de consument aan de handelaar moet betalen voor de financiële dienst, met inbegrip van alle daarmee samenhangende vergoedingen, kosten en uitgaven, alsmede alle via de handelaar te betalen belastingen, of, indien de exacte prijs niet kan worden aangegeven, de grondslag voor de berekening van de prijs, zodat de consument de prijs kan verifiëren;

(...)

k) het feit dat er **andere belastingen en/of kosten** kunnen bestaan die niet via de handelaar worden betaald of niet door de handelaar worden opgelegd;

(...)

De leden die de consumentenorganisaties vertegenwoordigen stellen bijgevolg voor dat de informatie in de punten a), f), g), k) en p) van artikel 16 bis 1 van de voorliggende richtlijn in het Duits beschikbaar is. Ze achten het tevens raadzaam dat een tweede laag van informatie eveneens in het Duits ter beschikking wordt gesteld, met name de informatie in de punten h), n) en u) van artikel 16 bis 1 van de richtlijn⁹.

Volgens de leden die de organisaties van de productie, de distributie en de middenstand vertegenwoordigen, is deze extra gelaagde informatie echter niet nodig omdat er reeds specifieke regelgeving bestaat om dergelijke informatie duidelijk en begrijpelijk te formuleren, rekening houdend met het taalgebied van de consument.

Deze leden onderstrepen dat de kwestie immers al nauw is gereguleerd, met name op het vlak van verzekeringen. Zo bevat de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen niet minder dan vier bepalingen in dit domein (cf. de artikelen 37, 52 § 1, 284 § 7 d en 285 § 1 c). In het algemeen moet de verzekeraar, afhankelijk van het geval, een van de officiële Belgische landstalen gebruiken of een officiële taal van het gebied waar het risico zich voordoet of elke andere taal die door de partijen is overeengekomen.

Gelijkaardige bepalingen met betrekking tot de taal waarin bepaalde (met name precontractuele) informatie aan de klant moet worden meegedeeld, bestaan ook voor andere financiële diensten en producten, zoals betalingen, investeringen.... Zo moeten de betrokken documenten en informatie inzake betaalrekeningen en betaaldiensten in gemakkelijk te begrijpen bewoordingen en in duidelijke en bevattelijke vorm worden verstrekt, en in de taal van het taalgebied waar de betalingsdienst wordt aangeboden of in een andere taal die tussen de partijen is overeengekomen (cf. de artikelen VII.4/1, VII.14 en VII.21 Wetboek Economisch Recht).

Deze specifieke regels werden precies aangenomen met het oog op

p) informatie over het al dan niet bestaan van een **herroepingsrecht**, en, waar dat recht bestaat, informatie over de duur van en de voorwaarden voor de uitoefening van dat recht, met inbegrip van informatie over het bedrag dat de consument gehouden kan zijn te betalen alsook de gevolgen van niet-uitoefening van dat recht;

⁹ Ter informatie:

(...)

h) indien van toepassing, informatie over de **gevolgen van betalingsachterstand of wanbetaling**;

(...)

n) nadere gegevens over **specifieke extra kosten** die de consument eventueel voor het gebruik van de middelen voor communicatie op afstand worden aangerekend;

(...)

u) de taal of talen waarin de contractvoorwaarden en de in dit artikel bedoelde voorafgaande informatie worden verstrekt, alsmede de taal of talen waarin de handelaar, met instemming van de consument, toezegt te zullen communiceren gedurende de looptijd van de overeenkomst op afstand;

consumentenbescherming en om duidelijke en transparante informatie te garanderen. Bijgevolg zien deze leden geen toegevoegde waarde in het opleggen van strengere regels dan die welke voortvloeien uit specifieke regelgeving, die van toepassing zullen blijven, in de meer algemene context van verkoop op afstand.

Artikel 16 bis 9. “De lidstaten kunnen inzake vereisten voor precontractuele bepalingen regels vaststellen of handhaven die strenger zijn dan de bepalingen van dit artikel, indien die bepalingen verenigbaar zijn met het Unierecht.”

De brc Verbruik wijst op de vangnetfunctie van de voorliggende richtlijn en houdt rekening met het feit dat er reeds talloze *lex speciali* – zowel op Europees, als op Belgisch niveau – bestaan. Hoewel de brc Verbruik momenteel geen voorstellen heeft voor strengere regels, acht ze het toch aangewezen de mogelijkheid open te houden voor de toekomst. De brc Verbruik stelt daarom voor om in de wet de mogelijkheid op te nemen om via koninklijk besluit specifieke maatregelen inzake vereisten voor precontractuele bepalingen te kunnen nemen. Ze benadrukt de noodzaak dat in dit kader zowel de brc Verbruik als de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA) met het oog op een voorafgaand advies worden geraadpleegd.

Wat de communicatie via spraaktelefonie voor de verkoop van bepaalde financiële diensten betreft (artikel 16 bis 4), benadrukt de brc Verbruik de nood aan een level playing field voor financiële en niet-financiële diensten, voor het geval dat er een intentie is om een koninklijk besluit met strengere bepalingen op te stellen. Ze acht het bijgevolg belangrijk dat het eventuele toepassingsgebied dan ook duidelijk wordt bepaald en de bepalingen zeker niet verder reiken dan waarin artikel 46, §6/1, boek VI van het WER¹⁰ voorziet.

2.2 Herroepingsrecht (artikel 16ter en quater)

¹⁰ Artikel VI.46, § 6/1. Wanneer een overeenkomst per telefoon wordt gesloten, moet de onderneming het aanbod bevestigen aan de consument, die alleen gebonden is nadat hij het aanbod heeft getekend of zijn instemming met behulp van een duurzame gegevensdrager heeft gestuurd voor:

1° overeenkomsten voor de levering van gas of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of in een bepaalde hoeveelheid, behalve indien de oorspronkelijke duurtijd gelijk blijft en de essentiële voorwaarden niet wijzigen in het nadeel van de consument;

2° dienstenovereenkomsten of verkoopovereenkomsten betreffende regelmatige levering van goederen, tijdens een commercieel proces geïnitieerd door de onderneming voor zover de consument nog geen bestaande contractuele relatie heeft met de onderneming.

Het eerste lid is niet van toepassing op contracten gesloten in toepassing van artikel 108, §§ 2 en 3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Artikel 16ter 7. “In afwijking van dit artikel kunnen de lidstaten ervoor kiezen om bij wijze van alternatief de volgende bepalingen inzake het herroepingsrecht of een bedenktijd toe te passen op de volgende financiële diensten:

a) artikel 14, lid 6, van Richtlijn 2014/17/EU van het Europees Parlement en de Raad voor kredietovereenkomsten waarop die richtlijn krachtens artikel 3, lid 2, daarvan niet van toepassing is, en

b) de artikelen 26 en 27 van Richtlijn (EU) 2023/2225 van het Europees Parlement en de Raad voor kredietovereenkomsten waarop die richtlijn krachtens artikel 2, lid 2, daarvan niet van toepassing is.”

De brc Verbruik meent dat er, wat de bovenstaande optie betreft, geen noodzaak tot invulling bestaat.

Indien geen gebruik wordt gemaakt van deze optie, moet een en ander echter worden verduidelijkt om tegenstrijdigheden te vermijden, zoals hieronder wordt uitgelegd.

Voor de kredietovereenkomsten die van het toepassingsgebied van boek VII WER (t.w. Betalings- en kredietdiensten) zijn uitgesloten (bv. kredieten onder een bepaald bedrag), heeft de Belgische wetgever, in tegenstelling tot de twee bovenstaande richtlijnen Consumentenkrediet, immers geen maximumbedrag voor consumentenkredieten vastgelegd.

Dit houdt in dat, tot op heden, kredietovereenkomsten voor een bedrag boven 100.000 euro ook onderworpen zijn aan boek VII WER. Deze overeenkomsten genieten bijgevolg reeds de beschermingsmaatregelen die voortvloeien uit het WER, zoals het herroepingsrecht of de precontractuele verplichtingen.

Met de nieuwe regels ontstaat dus een situatie waarin, enerzijds, de lex generalis (t.w. de richtlijn Financiële diensten op afstand) van toepassing wordt en, anderzijds, ook boek VII WER van toepassing is, waarin wordt bepaald dat op kredietovereenkomsten boven 100.000 euro de bescherming uit de richtlijn Consumentenkrediet¹¹ dient te worden toegepast.

De brc Verbruik acht het wenselijk dat de verhouding tussen de bovenstaande regelgevingen wordt verduidelijkt.

Voorts acht de brc Verbruik het nuttig dat de opsomming van de uitzonderingen op

¹¹ [Richtlijn \(EU\) 2023/2225 van het Europees Parlement en de Raad van 18 oktober 2023 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten en tot intrekking van Richtlijn 2008/48/EG](#)

het herroepingsrecht (d.i. het herroepingsrecht zoals bedoeld in artikel 16 ter 2) volledigshalve wordt aangevuld met individuele levensverzekeringen. Deze worden weliswaar niet vermeld in artikel 16 ter 2 van de voorliggende richtlijn, maar hun vrijstelling vloeit voort uit lid 6 van datzelfde artikel¹². De Solvabiliteit II-richtlijn¹³ voorziet immers al in een standaard opzegtermijn voor individuele levensverzekeringen en in de voorafgaande overwegingen van de nieuwe richtlijn wordt op dat vlak gesteld dat de in deze richtlijn vastgelegde regels inzake het herroepingsrecht dan niet gelden, omdat het specifieke herroepingsrecht (lex specialis) al van toepassing is.

De aanvulling van artikel 16 ter 2. zou eventueel kunnen worden geformuleerd als volgt:

"Specifieke financiële diensten waarvoor de consument op basis van ander Unierecht al de tijd heeft om de gevolgen van de ondertekende overeenkomst te overdenken (bv. individuele levensverzekeringen)"

Artikel 16 quater 2. "De lidstaten kunnen bepalen dat van consumenten in het geheel geen betaling kan worden verlangd in geval van herroeping van een verzekeringsovereenkomst."

De brc Verbruik wenst niet van deze optie gebruik te maken en stelt enkel een betaling voor de effectief geleverde diensten voor, t.w. een betaling pro rata voor hetgeen reeds werd geleverd bij de uitoefening van het herroepingsrecht.

Het is immers legitiem dat de verzekeraar wordt vergoed voor de garantie die hij daadwerkelijk heeft geboden tijdens de bedenktijd. Als de consument het contract voortijdig opzegt, betaalt de verzekeraar het teveel aan ontvangen premie (pro rata) terug.

In dit kader wijst de brc Verbruik op de noodzaak dat aan de consument duidelijk moet worden gecommuniceerd wanneer de verzekeringsovereenkomst ingaat. Het mag bijgevolg niet om een stilzwijgende overeenkomst gaan, aangezien dan het risico

¹² Artikel 16 ter 6. Indien een andere handeling van de Unie betreffende specifieke financiële diensten bepalingen bevat inzake het herroepingsrecht, zijn alleen de bepalingen van die handeling van de Unie inzake het herroepingsrecht van toepassing op die specifieke financiële diensten, tenzij in die andere handeling van de Unie anders is bepaald. Indien die andere handeling van de Unie de lidstaten de keuze biedt tussen een herroepingsrecht en een alternatief, zoals een bedenktijd, zijn alleen de overeenkomstige bepalingen van die handeling van de Unie van toepassing op die specifieke financiële diensten, tenzij in die andere handeling van de Unie anders is bepaald.

¹³ [Richtlijn 2009/138/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009 betreffende de toegang tot en uitoefening van het verzekerings- en het herverzekeringsbedrijf \(Solvabiliteit II\)](#)

bestaat dat de consument niet beseft dat de overeenkomst is ingegaan.

2.3 Adequate toelichtingen (artikel 16 quinquies)

Artikel 16 quinquies 2. “De lidstaten kunnen de reikwijdte van de in lid 1 bedoelde toelichtingen specificeren en bepalen op welke wijze die moet worden gegeven. De lidstaten kunnen de wijze en reikwijdte aanpassen aan de specifieke omstandigheden waarin de financiële dienst wordt aangeboden, de persoon aan wie deze wordt aangeboden en de aard van de aangeboden financiële dienst.”

Hoewel de brc Verbruik momenteel geen voorstellen heeft voor specifieke maatregelen, stelt ze voor om in de wet de mogelijkheid op te nemen om via koninklijk besluit in de toekomst eventueel specifieke maatregelen te kunnen nemen met betrekking tot de reikwijdte van de adequate toelichtingen en de wijze waarop die moeten worden gegeven. Gezien de voortdurende evolutie van de financiële sector, is het immers essentieel dat de regelgeving toekomstgericht is. Bovendien moet erover worden gewaakt dat zowel de belangen van de consument als die van de dienstverlener gewaarborgd worden en blijven.

De brc Verbruik benadrukt de noodzaak dat in dit kader zowel de brc Verbruik als de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA), voor de materies waarvoor ze bevoegd zijn, met het oog op een voorafgaand advies worden geraadpleegd.

De brc Verbruik verwijst naar punt 1 van dit ontwerpadvies. In het kader van een dergelijke evaluatie van de omzetting van de richtlijn verdienen de adequate toelichtingen bijzondere aandacht.

2.4 Aanvullende bescherming ‘dark patterns’ (artikel 16 sexies)

Artikel 16 sexies 1. “Onverminderd Richtlijn 2005/29/EG en Verordening (EU) 2016/679 zorgen de lidstaten ervoor dat handelaren bij het sluiten van overeenkomsten op afstand inzake financiële diensten hun online-interfaces zoals gedefinieerd in artikel 3, punt m), van Verordening (EU) 2022/2065 van het Europees Parlement en de Raad niet op dusdanige wijze ontwerpen, organiseren of exploiteren dat consumenten die afnemers van hun dienst zijn worden misleid of gemanipuleerd of dat hun vermogen om vrije en geïnformeerde beslissingen te nemen op een andere wijze wezenlijk wordt verstoord of beperkt. De lidstaten nemen met name maatregelen om, in overeenstemming met het Unierecht, ten

minste een van de volgende praktijken van handelaren aan te pakken:

- a) bepaalde keuzes meer op de voorgrond plaatsen wanneer de consument die hun dienst afneemt gevraagd wordt een beslissing te nemen;
- b) consumenten die afnemer van de dienst zijn herhaaldelijk vragen een keuze te maken die zij reeds hebben gemaakt, met name door middel van pop-ups die de gebruikerservaring hinderen, of
- c) de procedure voor het beëindigen van een dienst moeilijker maken dan de procedure om zich ervoor in te schrijven.”

De brc Verbruik is voorstander van de omzetting van deze optie. Aangezien het begrip 'dark patterns' nog sterk in ontwikkeling is, is het immers belangrijk dat er een duidelijke omschrijving voorhanden is van de praktijken die als 'dark patterns' worden beschouwd, per definitie problematisch zijn en moeten worden verboden.

De brc Verbruik acht het bijgevolg raadzaam om de drie voorgestelde maatregelen in wetgeving op te nemen, zoals tevens bij de digitaaldienstenverordening¹⁴ het geval is. Op die manier geniet de consument maximale bescherming.

Artikel sexies 2. “De lidstaten kunnen met betrekking tot de in lid 1 uiteengezette verplichtingen voor handelaars strengere regels vaststellen of handhaven, indien die regels verenigbaar zijn met het Unierecht.”

De brc Verbruik acht het niet noodzakelijk om van deze optie gebruik te maken. Rond 'dark patterns' werden op Europees niveau reeds een aantal wetgevende bepalingen uitgevaardigd, en wordt ook in de toekomst nog regelgeving verwacht over alle sectoren heen¹⁵. Hierdoor bestaat het risico dat men dan alsnog wijzigingen aan de nationale wetgeving zal moeten aanbrengen. De brc Verbruik is ervan overtuigd dat dergelijke regelgeving bij voorkeur op Europees niveau wordt vastgelegd, en vraagt dat België hiertoe een voortrekkersrol vervult. Indien een Europese regelgeving zich evenwel niet tijdig aandient, moet volgens de brc Verbruik de mogelijkheid worden onderzocht om alsnog nationale regelgeving vast te stellen (cf. Evaluatie in punt 1. Algemene overwegingen).

2.5 Herroepingsfunctie (artikel 11 bis)

¹⁴ [Verordening \(EU\) 2022/2065 van het Europees Parlement en de Raad van 19 oktober 2022 betreffende een eengemaakte markt voor digitale diensten en tot wijziging van Richtlijn 2000/31/EG \(digitaaldienstenverordening\).](#)

¹⁵ [Regulating dark patterns in the EU: Towards digital fairness.](#)

Artikel 11 bis 1. "Bij via een online-interface gesloten overeenkomsten op afstand zorgt de handelaar ervoor dat de consument de overeenkomst ook kan herroepen door gebruik te maken van een herroepingsfunctie.

De herroepingsfunctie wordt op een gemakkelijk leesbare manier aangeduid met de woorden "hier de overeenkomst herroepen" of een ondubbelzinnige overeenkomstige formulering. De herroepingsfunctie moet gedurende de herroepingstermijn te allen tijde beschikbaar zijn. De herroepingsfunctie moet duidelijk zichtbaar op de online-interface worden weergegeven en gemakkelijk toegankelijk zijn voor de consument."

Overweging 37. "(...) Deze verplichting moet niet alleen gelden voor overeenkomsten op afstand inzake financiële diensten, maar voor alle overeenkomsten op afstand die uit hoofde van Richtlijn 2011/83/EU onder het herroepingsrecht vallen. (...)"

De brc Verbruik is van mening dat de richtlijn Financiële diensten op afstand, die een maximale harmonisatie beoogt, de lidstaten geen echte optie met betrekking tot de herroepingsfunctie laat.

De administratie had tijdens haar toelichting aan de subcommissie het idee vermeld van een hyperlink die doorverwijst naar de herroepingsfunctie en die via mail aan de consument zou worden verzonden bij het sluiten van het contract. In deze mail zou dan het volgende beschreven staan: "Wenst u de overeenkomst te herroepen? Klik dan hier.", waarna de consument naar de herroepingsfunctie wordt doorverwezen.

De brc Verbruik acht het echter aangewezen dat de lidstaten zich beperken tot de letterlijke omzetting van artikel 11 bis, dat werd ingevoegd in de richtlijn Consumentenrechten, die eveneens een maximale harmonisatie beoogt. Het zijn dus de ondernemingen - en niet de wetgever of de administratie - die per geval zullen bepalen - rekening houdend met de specifieke kenmerken van hun sector, de werking van hun website... - wat de beste manier is om deze nieuwe herroepingsfunctie te organiseren en voor te stellen.

De brc Verbruik wenst te benadrukken dat het belangrijk is dat de consument concreet en duidelijk over de impact van de herroeping wordt geïnformeerd, op het moment van zowel de sluiting van het contract als de herroeping (t.w. in de fase van het herroepingsproces zoals bedoeld in artikel 11 bis, § 2).

CCE 2025-0620

17 mars 2025

AVIS

Transposition de la directive (UE) 2023/2673 en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance



Blijde Inkomstlaan 17-21 1040 Brussel
Avenue de la Joyeuse Entrée 17-21 1040 Bruxelles
T 02 233 88 11
E mail@ccecrb.fgov.be
www.ccecrb.fgov.be



Saisine

La directive (UE) 2023/2673 en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance¹ (ci-après dénommée la directive Services financiers à distance), qui abroge et remplace la directive 2002/65/CE², doit être transposée en droit belge pour le 19 décembre 2025 au plus tard et le nouveau régime doit s'appliquer à partir du 19 juin 2026.

Lors de la réunion de la sous-commission « Services financiers » de la CCS Consommation du 9 janvier 2025, les représentants du SPF Économie ont présenté les options liées à différents articles de la directive et qui donnent à la Belgique la possibilité de choisir comment transposer ces articles en droit national. Le SPF Économie avait alors exprimé son souhait qu'un avis soit rédigé par la CCS Consommation concernant ces diverses options. Après cette présentation, il avait été décidé de rédiger un avis sur le choix d'utiliser ou non certaines options.

Au sein de la CCS Consommation, c'est la sous-commission « Services financiers » qui a été chargée de la rédaction d'un projet d'avis. À cet effet, des réunions complémentaires ont été tenues les 28 janvier et 21 février 2025.

Après une procédure écrite et un vote à distance, conformément à l'article 8 du règlement d'ordre intérieur de la CCS Consommation, le projet d'avis a été approuvé le 17 mars 2025 par l'assemblée plénière, sous la présidence de Monsieur Reinhard Steennot.

¹ [Directive \(UE\) 2023/2673 en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance](#)

² [Directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 septembre 2002 concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs, et modifiant les directives 90/619/CEE du Conseil, 97/7/CE et 98/27/CE](#)

Introduction

La directive 2002/65/CE³ apportait une protection spécifique au niveau de l'Union lors de la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs. Après évaluation de cette directive en 2010 et en 2018, il a été choisi d'intégrer cette réglementation dans la directive 2011/83/UE⁴ (ci-après dénommée : la directive Droits des consommateurs). La directive Services financiers à distance⁵, dont les options sont soumises pour avis, étend par conséquent le champ d'application de la directive Droits des consommateurs aux contrats de services financiers conclus à distance.

En raison de la nature spécifique des services financiers destinés aux consommateurs, il n'est cependant pas approprié que toutes les dispositions de la directive Droits des consommateurs s'appliquent aux contrats de services financiers aux consommateurs conclus à distance. C'est pourquoi, à travers la directive Services financiers à distance, un chapitre III bis spécifique (de l'article 16 bis à sexies inclus) comportant des règles applicables uniquement aux contrats de services financiers aux consommateurs conclus à distance est ajouté à la directive Droits des consommateurs.

Il convient de noter que la directive Services financiers à distance fait office de « filet de sécurité » pour les contrats de services financiers conclus à distance qui ne sont pas couverts par une protection sectorielle spécifique.

La directive Services financiers à distance poursuit trois objectifs :

- instaurer un cadre rationalisé et prêt pour l'avenir pour les services financiers à distance ;
- mieux protéger le consommateur numérique, et ;
- mettre en place un marché intérieur optimal avec des charges égales - et donc pas excessives - dans lequel les offres transfrontalières sont favorisées.

³ Directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 septembre 2002 concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs, et modifiant les directives 90/619/CEE du Conseil, 97/7/CE et 98/27/CE

⁴ Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil.

⁵ Directive (UE) 2023/2673 en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance.

Cette nouvelle directive introduit un certain nombre de modifications importantes. Ainsi, elle imposera désormais aussi une obligation de fournir des explications adéquates, comme dans le cadre de la directive (UE) 2023/2225⁶ (à savoir la directive Crédit aux consommateurs).

La volonté est aussi d'adapter la réglementation à la nouvelle ère numérique. Pour ce faire, les informations seront fournies « par niveaux » (l'information essentielle est donnée en premier lieu, et il est ensuite possible de consulter d'autres informations par le biais d'hyperliens). En outre, une fonction de rétractation est instaurée, laquelle permet au consommateur de se rétracter facilement d'un contrat à distance portant sur un service financier. Un aspect important de la directive est aussi que dans le cadre des informations à fournir - vu l'utilisation de chatbots et autres - le consommateur devrait toujours être en mesure d'obtenir une intervention humaine.

Enfin, la nouvelle directive comporte une protection supplémentaire concernant les interfaces en ligne et vise dans ce cadre à contrer les « dark patterns » (à savoir des techniques utilisées sur des sites web ou des applications dans le but de tromper, d'influencer, de contraindre ou de manipuler les consommateurs).

La directive vise une « harmonisation complète », ce qui signifie que les législateurs nationaux ne peuvent en principe pas imposer d'obligations allant au-delà de ce qui est prescrit par la directive. Toutefois, la directive contient tout de même des options qui laissent aux États membres, dont la Belgique, une certaine marge de manœuvre. Dans le présent avis, la CCS Consommation se penchera par conséquent sur l'utilité ou non d'utiliser les options précitées.

⁶ [Directive \(UE\) 2023/2225 du Parlement européen et du Conseil du 18 octobre 2023 relative aux contrats de crédit aux consommateurs et abrogeant la directive 2008/48/CE](#)

AVIS

1 Considérations générales

La CCS Consommation souhaite dans un premier temps faire part de sa satisfaction de pouvoir s'exprimer à un stade précoce sur les options dont la Belgique pourrait faire usage. La CCS Consommation demande toutefois qu'il lui soit donné la possibilité d'émettre un avis complémentaire, plus technico-juridique, dès que les projets de textes transposant cette directive seront disponibles.

Étant donné que plusieurs des options abordées doivent être transposées par arrêté royal, la CCS Consommation juge opportun d'inclure dans la loi une disposition prévoyant une période d'évaluation (p.ex. de 2 ans), durant laquelle une évaluation de la législation pourra avoir lieu et dans laquelle la CCS Consommation pourra aussi jouer un rôle. Cette évaluation laisse la possibilité d'obtenir un état d'avancement des arrêtés de transposition et de vérifier également si des règles complémentaires concernant par exemple les « dark patterns » (voir partie 2.4) et les explications adéquates (voir partie 2.3) sont nécessaires.

2 Examen des différentes options laissées dans la directive

2.1 Obligations d'information (article 16 bis)

Article 16 bis 2. « Les États membres peuvent conserver ou introduire dans leur droit national des exigences linguistiques en ce qui concerne les informations visées au paragraphe 1, pour faire en sorte que ces informations soient aisément comprises par le consommateur. »

Les membres représentant les organisations des consommateurs font remarquer qu'il n'est pas toujours possible pour les consommateurs germanophones de recevoir les informations en allemand pour un contrat conclu à distance portant sur un service financier.

Dans ce cadre, les membres renvoient à un arrêt de la Cour d'appel de Liège⁷ concernant la prestation d'un service par un fournisseur d'énergie, qui a jugé que « l'article VI.37 du CDE, vu les exigences posées par la législation linguistique, implique que les conditions générales soient disponibles dans une langue comprise par le consommateur ».

La CCS Consommation reconnaît l'importance pour le consommateur de pouvoir prendre une décision d'achat en pleine connaissance de cause dans une langue qu'il comprend.

Dans ce cadre, et si nécessaire, la CCS Consommation estime qu'il sera indispensable de trouver un équilibre entre un niveau suffisant de protection des consommateurs, d'une part, et la nécessité de maintenir des charges administratives raisonnables pour les entreprises, d'autre part.

Les membres représentant les organisations des consommateurs sont par conséquent favorables à une « obligation d'information par niveaux », où les informations principales doivent obligatoirement être disponibles en allemand, cette obligation ne s'étendant pas aux niveaux d'informations associés.

Cette position rejoint l'article 16 bis 4 de la présente directive, dans laquelle il est déjà question d'une approche de l'information par niveaux :

« Par dérogation au paragraphe 1, en cas de communication par téléphonie vocale visée au paragraphe 3, si le consommateur y consent explicitement, le professionnel peut ne fournir que les informations visées au paragraphe 1, points a), f), g), k) et p), avant que le consommateur ne soit lié par le contrat à distance »⁸.

⁷ Arrêt de la Cour d'appel de Liège du 27 mai 2021, JLMB 2022, 1004, note M.L.

« Transparence matérielle - Impact législation linguistique - Dans le cadre d'une procédure en cessation, la Cour d'appel de Liège a établi un lien entre d'une part, l'obligation de formuler des clauses contractuelles clairement et de façon compréhensible et d'autre part, les obligations imposées à un fournisseur d'énergie en tant que prestataire d'un service public dans la législation linguistique^[1]. La question était de savoir si un fournisseur d'énergie qui fournit de l'énergie aux consommateurs de la Communauté germanophone est tenu de mettre à disposition une version des conditions générales en allemand. La Cour de Liège répond à cette question par l'affirmative et est d'avis que l'article VI.37 du CDE, vu les exigences posées par la législation linguistique, implique que les conditions générales soient disponibles dans une langue comprise par le consommateur. Plus concrètement, tant les consommateurs domiciliés dans la région linguistique germanophone et qui n'ont pas choisi une autre langue que les consommateurs résidant dans des communes à facilités qui ont choisi la langue allemande ont droit aux conditions générales en allemand. Vu le contexte spécifique de cette affaire, on ne peut toutefois pas déduire de cet arrêt que les entreprises sont toujours obligées de fournir des conditions générales dans la langue du consommateur. » [Traduction libre]

⁸ À titre informatif :

Les membres représentant les organisations des consommateurs proposent dès lors que les informations reprises aux points a), f), g), k) et p) de l'article 16 bis 1 de la présente directive soient disponibles en allemand. Ils souhaiteraient en outre qu'un deuxième niveau d'informations soit mis à disposition en allemand, à savoir les informations figurant aux points h), n) et u) de l'article 16 bis 1 de la directive⁹.

Selon les membres représentant les organisations de la production, de la distribution et des classes moyennes, ce niveau d'informations supplémentaires n'est cependant pas nécessaire, car il existe déjà une législation spécifique afin que de telles informations soient formulées de façon claire et compréhensible, en tenant compte de la région linguistique du consommateur.

En effet, ces membres soulignent que la question est déjà étroitement réglementée, notamment dans le domaine des assurances. La loi du 4 avril 2014 relative aux assurances comporte ainsi pas moins de quatre dispositions relatives à ce domaine (cf. les articles 37, 52 § 1er, 284, § 7 d et 285 § 1 c). De manière générale, et selon le cas, l'assureur doit utiliser une des langues officielles de la Belgique ou de la région où le risque est situé, ou encore toute autre langue convenue par les parties.

a) l'**identité** et l'activité principale du professionnel et, s'il y a lieu, l'identité et l'activité principale du professionnel pour le compte duquel il agit ;

(...)

f) une description des **principales caractéristiques du service financier** ;

g) le **prix total** dû par le consommateur au professionnel pour le service financier, y compris l'ensemble des commissions, charges et dépenses y afférentes et toutes les taxes acquittées par l'intermédiaire du professionnel ou, lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué, la base de calcul du prix, permettant au consommateur de vérifier ce dernier ;

(...)

k) l'indication de l'existence éventuelle d'**autres taxes et/ou frais** qui ne sont pas acquittés par l'intermédiaire du professionnel ou facturés par lui ;

(...)

p) l'existence ou l'absence du **droit de rétractation** et, si ce droit existe, des informations sur le délai de rétractation et les modalités de l'exercice de ce droit, y compris des informations sur le montant que le consommateur peut être tenu de payer, ainsi que sur les conséquences découlant de l'absence d'exercice de ce droit ;

⁹ À titre informatif :

(...)

h) le cas échéant, des informations sur les **conséquences d'un défaut de paiement ou d'un retard de paiement** ;

(...)

n) tout **coût supplémentaire spécifique** pour le consommateur afférent à l'utilisation de la technique de communication à distance, lorsque ce coût supplémentaire est facturé ;

(...)

u) la langue ou les langues dans lesquelles sont communiquées les conditions contractuelles et l'information préalable visée dans le présent article, ainsi que la langue ou les langues dans lesquelles le professionnel s'engage, en accord avec le consommateur, à communiquer pendant la durée du contrat à distance ;

Des dispositions semblables relatives à la langue dans laquelle certaines informations (à savoir les informations précontractuelles) doivent être communiquées au client existent aussi pour d'autres services et produits financiers tels que les paiements, les investissements... Ainsi, les documents et les informations concernés relatifs aux comptes de paiement et aux services de paiement doivent être communiqués dans des termes aisément compréhensibles et sous une forme claire et intelligible dans la langue de la région linguistique où le service de paiement est offert ou dans toute autre langue convenue par les parties (cf. les articles VII.4/1, VII.14 et VII.21 du Code de droit économique).

Ces règles spécifiques ont précisément été adoptées en vue de la protection des consommateurs et afin de garantir des informations claires et transparentes. Par conséquent, ces membres ne voient pas de valeur ajoutée dans le fait d'imposer des règles plus strictes que celles qui découlent de la réglementation spécifique et qui resteront d'application, dans le contexte plus général de la vente à distance.

Article 16 bis 9. « Les États membres peuvent, en ce qui concerne les exigences en matière d'information précontractuelle, adopter ou conserver des dispositions plus strictes que celles visées au présent article, dès lors que ces dispositions sont conformes au droit de l'Union. »

La CCS Consommation souligne la fonction de filet de sécurité de la présente directive et tient compte du fait qu'il existe déjà de nombreuses lex specialis - aussi bien au niveau européen qu'au niveau belge. Bien que la CCS Consommation n'ait pour le moment pas de propositions de règles plus strictes, elle juge tout de même approprié de laisser la possibilité ouverte à l'avenir. La CCS Consommation propose dès lors d'inclure dans la loi la possibilité d'adopter par arrêté royal des mesures spécifiques relatives aux exigences pour les dispositions précontractuelles. Dans ce cadre, elle souligne la nécessité de consulter tant la CCS Consommation que l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA) en vue d'un avis préalable.

En ce qui concerne la communication par téléphonie vocale pour la vente de certains services financiers (article 16 bis 4), la CCS Consommation souligne la nécessité de conditions de concurrence équitables pour les services financiers et non financiers, dans le cas où il serait envisagé de rédiger un arrêté royal avec des dispositions plus strictes. Elle estime donc qu'il est important que le champ d'application éventuel soit clairement défini et que les dispositions n'aillent certainement pas au-delà de ce que prévoit l'article 46, §6/1 du livre VI du CDE¹⁰.

¹⁰ Article VI.46, §6/1 Lorsqu'un contrat est conclu par téléphone, l'entreprise doit confirmer l'offre au

2.2 Droit de révocation (article 16 ter et quater)

Article 16 ter 7. « Par dérogation au présent article, les États membres peuvent, en ce qui concerne le droit de rétractation ou le délai de réflexion, choisir d'appliquer, en lieu et place, les dispositions ci-après aux services financiers suivants :

a) l'article 14, paragraphe 6, de la directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil aux contrats de crédit exclus du champ d'application de ladite directive par son article 3, paragraphe 2 ; et

b) les articles 26 et 27 de la directive (UE) 2023/2225 du Parlement européen et du Conseil aux contrats de crédit exclus du champ d'application de ladite directive par son article 2, paragraphe 2. »

La CCS Consommation estime qu'il n'est pas nécessaire de mettre en œuvre l'option ci-dessus.

Si cette option n'est pas utilisée, des précisions doivent toutefois être apportées pour éviter les contradictions, comme expliqué ci-dessous.

Pour les contrats de crédit exclus du champ d'application du Livre VII du CDE (c'est-à-dire Services de paiement et de crédit) (par exemple, les crédits d'un montant inférieur à un certain seuil), le législateur belge, contrairement aux deux directives sur le crédit aux consommateurs mentionnées ci-dessus, n'a en effet pas fixé de montant maximal pour les crédits aux consommateurs.

Cela signifie qu'à ce jour, les contrats de crédit d'un montant supérieur à 100 000 euros sont également soumis au Livre VII du CDE. Les contrats précités bénéficient par conséquent déjà des mesures de protection qui découlent du CDE, telles que le droit de rétractation et les obligations précontractuelles.

consommateur, qui n'est lié qu'après avoir signé l'offre ou envoyé son consentement à l'aide d'un support durable pour :

1° les contrats de fourniture de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, sauf si la durée initiale reste inchangée et si les conditions essentielles ne changent pas au détriment du consommateur ;

2° les contrats de service ou de vente pour la livraison régulière de biens, au cours d'un processus commercial initié par l'entreprise et pour autant que le consommateur n'ait pas encore de relation contractuelle existante avec l'entreprise.

Le premier paragraphe ne s'applique pas aux contrats conclus en application de l'article 108, §§ 2 et 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Les nouvelles règles créent donc une situation dans laquelle s'appliquent, d'une part, la *lex generalis* (c'est-à-dire la directive sur les services financiers à distance), et d'autre part, le Livre VII du CDE, qui dispose déjà que pour les contrats de crédit de plus de 100 000 euros, la protection prévue par la directive relative au crédit aux consommateurs¹¹ doit être appliquée.

La CCS Consommation considère qu'il est souhaitable de clarifier la relation entre les réglementations susmentionnées.

En outre, la CCS Consommation estime opportun, pour des raisons d'exhaustivité, de compléter l'énumération des exemptions au droit de rétractation (c'est-à-dire le droit de rétractation visé à l'article 16 ter 2) par les assurances vie individuelles. Celles-ci ne sont certes pas mentionnées à l'article 16 ter 2 de la directive sous revue, mais leur exemption découle du paragraphe 6 du même article¹². En effet, la directive Solvabilité II¹³ prévoit déjà un délai de renonciation standard pour les assurances vie individuelles, et les considérations préliminaires de la nouvelle directive indiquent que les règles sur le droit de rétractation prévues dans cette directive ne s'appliquent pas à cet égard car le droit de rétractation spécifique (*lex specialis*) s'applique déjà. L'ajout à l'article 16 ter 2 pourrait éventuellement être formulé comme suit :

« Les services financiers spécifiques pour lesquels le consommateur a déjà le temps de réfléchir aux conséquences du contrat signé sur la base d'autres dispositions du droit de l'Union (p.ex. des assurances vie individuelles) »

Article 16 quater 2. « Les États membres peuvent prévoir qu'aucun montant n'est dû par les consommateurs en cas de rétractation d'un contrat d'assurance. »

La CCS Consommation ne souhaite pas qu'il soit fait usage de cette option et propose uniquement un paiement pour les services effectivement fournis, c'est-à-dire un paiement au prorata de ce qui a déjà été fourni dans l'exercice du droit de rétractation. Il est en effet légitime que l'assureur soit rémunéré pour la garantie qu'il a

¹¹ [Directive \(UE\) 2023/2225 du Parlement européen et du Conseil du 18 octobre 2023 relative aux contrats de crédit aux consommateurs et abrogeant la directive 2008/48/CE](#)

¹² Article 16 ter 6. Lorsqu'un autre acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques contient des règles relatives au droit de rétractation, seules les règles dudit acte de l'Union relatives au droit de rétractation s'appliquent à ces services financiers spécifiques, sauf disposition contraire de cet autre acte de l'Union. Lorsque cet autre acte de l'Union donne aux États membres le droit de choisir entre le droit de rétractation et une autre possibilité, par exemple un délai de réflexion, seules les règles correspondantes de cet acte de l'Union s'appliquent à ces services financiers spécifiques, sauf disposition contraire de cet autre acte de l'Union.

¹³ [Directive 2009/138/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 sur l'accès aux activités de l'assurance et de la réassurance et leur exercice \(solvabilité II\)](#).

effectivement fournie durant le délai de réflexion. En cas de résiliation anticipée du contrat par le consommateur, l'assureur rembourse à ce dernier l'excédent de prime perçu (au pro rata).

Dans ce contexte, la CCS Consommation souligne la nécessité de communiquer clairement au consommateur la date d'entrée en vigueur du contrat d'assurance. Il ne peut donc s'agir d'un contrat tacite, car le consommateur risque de ne pas se rendre compte que le contrat est entré en vigueur.

2.3 Explications adéquates (article 16 quinquies)

Article 16 quinquies 2. « Les États membres peuvent préciser les modalités et l'étendue de la communication des explications visées au paragraphe 1. Les États membres peuvent en adapter les modalités et l'étendue en fonction du contexte dans lequel le service financier est proposé, de la personne à qui il est proposé et de la nature du service financier proposé. »

Bien que la CCS Consommation n'ait actuellement aucune proposition de mesures spécifiques, elle propose d'inclure dans la loi la possibilité de prendre à l'avenir par arrêté royal des mesures spécifiques concernant la portée des explications adéquates et la manière dont elles doivent être communiquées. Compte tenu de l'évolution constante du secteur financier, il est en effet essentiel que la réglementation soit tournée vers l'avenir. En outre, il est important de veiller à ce que les intérêts du consommateur et du prestataire de services soient et restent préservés.

La CCS Consommation souligne la nécessité dans ce contexte de consulter à la fois la CCS Consommation et l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA), pour les matières relevant de leurs domaines de compétence, en vue d'obtenir un avis préalable.

La CCS Consommation renvoie au point 1 du présent avis. Dans le cadre d'une telle évaluation de la transposition de la directive, les explications adéquates méritent une attention particulière.

2.4 Protection supplémentaire concernant les « dark patterns » (article 16 sexies)

Article 16 sexies 1. « Sans préjudice de la directive 2005/29/CE et du règlement (UE) 2016/679, les États membres veillent à ce que les professionnels, lorsqu'ils concluent des contrats de services financiers à distance, ne conçoivent, n'organisent ni n'exploitent leurs interfaces en ligne telles qu'elles sont définies à l'article 3, point m), du règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil (*5), de façon à tromper ou à manipuler les consommateurs destinataires de leur service ou de toute autre façon propre à altérer ou à entraver substantiellement leur capacité à prendre des décisions libres et éclairées. En particulier, les États membres adoptent des mesures qui, conformément au droit de l'Union, portent au moins sur une des pratiques des professionnels suivantes :

- a) accorder davantage d'importance à certains choix au moment de demander aux consommateurs destinataires de leur service de prendre une décision ;
- b) demander de façon répétée aux consommateurs destinataires du service de faire un choix qui a déjà été fait, notamment en faisant apparaître une fenêtre contextuelle qui perturbe l'expérience de l'utilisateur ; ou
- c) rendre la procédure de désinscription d'un service plus compliquée que la procédure d'inscription à celui-ci. »

La CCS Consommation est favorable à la transposition de cette option. Puisque le concept de « dark patterns » (ou interfaces trompeuses) est encore en plein développement, il est en effet important que l'on puisse disposer d'une description claire des pratiques considérées comme des « dark patterns », qui sont problématiques par définition et qui doivent être interdites.

La CCS Consommation estime donc qu'il est souhaitable d'inclure les trois mesures proposées dans la législation, comme c'est également le cas dans le cadre du règlement sur les services numériques¹⁴. Cela permettra d'offrir aux consommateurs une protection maximale.

Article sexies 2. « Les États membres peuvent adopter ou conserver des dispositions plus strictes en ce qui concerne les exigences applicables aux professionnels énoncées au paragraphe 1, dès lors que les dispositions sont conformes au droit de l'Union. »

¹⁴ Règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques et modifiant la directive 2000/31/CE (règlement sur les services numériques)

La CCS Consommation ne juge pas nécessaire de recourir à cette option. Un certain nombre de dispositions législatives ont déjà été adoptées au niveau européen concernant les « dark patterns », et des réglementations sont également attendues à l'avenir dans tous les secteurs¹⁵. Le risque existe donc que des modifications devront encore être apportées à ce moment-là à la législation nationale. La CCS Consommation est convaincue que de telles réglementations doivent de préférence être établies au niveau européen et demande que la Belgique joue un rôle moteur à cet égard. Toutefois, si aucune réglementation européenne n'est mise en place à temps, la CCS Consommation estime que la possibilité d'établir des réglementations nationales doit être examinée (cf. Évaluation sous 1. Considérations générales).

2.5 Fonction de rétraction (article 11 bis)

Article 11 bis 1. « Pour les contrats à distance conclus au moyen d'une interface en ligne, le professionnel veille à ce que le consommateur puisse également se rétracter du contrat en utilisant une fonction de rétractation.

La fonction de rétractation porte une mention comportant les mots « renoncer au contrat ici » ou une formule analogue dénuée d'ambiguïté, qui soit facilement lisible. La fonction de rétractation est disponible en permanence pendant toute la durée du délai de rétractation. Elle est affichée sur l'interface en ligne de manière bien visible et est facilement accessible au consommateur. »

Considérant 37. « (...) Cette obligation devrait s'appliquer non seulement aux contrats à distance portant sur des services financiers, mais aussi à tous les contrats à distance qui sont soumis au droit de rétractation au titre de la directive 2011/83/UE. (...) »

La CCS Consommation estime que la directive Services financiers à distance, qui vise une harmonisation complète, ne laisse aux États membres aucune réelle marge de manœuvre en ce qui concerne la fonction de rétractation.

Lors de son audition par la sous-commission, l'administration avait évoqué l'idée d'un hyperlien renvoyant à la fonction de rétractation et qui serait envoyé par e-mail au consommateur lors de la conclusion du contrat. Cet e-mail contiendrait la formulation suivante : « Vous souhaitez vous rétracter du contrat ? Dans ce cas, cliquez ici. », le consommateur étant alors redirigé vers la fonction de rétractation.

¹⁵ [Regulating dark patterns in the EU: Towards digital fairness.](#)

La CCS Consommation considère toutefois opportun que les États membres se limitent à reprendre littéralement l'article 11 bis, qui a été inséré dans la directive Droits des consommateurs, et qui vise également une harmonisation complète. Ce sont donc les entreprises - et non le législateur ou l'administration - qui détermineront au cas par cas - en tenant compte des spécificités de leur secteur, du fonctionnement de leur site web, etc. - quelle est la meilleure façon d'organiser et de proposer cette nouvelle fonction de rétractation.

La CCS Consommation tient à souligner l'importance d'informer concrètement et clairement le consommateur sur l'impact de la rétractation, tant au moment de la conclusion du contrat qu'au moment de la rétractation (c'est-à-dire dans la phase de la procédure de rétractation visée à l'article 11 bis, paragraphe 2).



N Verkoop op afstand A1
SL/EDJ/AS
949-2025

Brussel 22 april 2025

ADVIES

OVER

**DE OMZETTING VAN RICHTLIJN 2023/2673 WAT BETREFT OP AFSTAND
GESLOTEN OVEREENKOMSTEN INZAKE FINANCIËLE DIENSTEN EN DE
BIJHORENDE OPTIES**

Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO
City Atrium (4^e verd.) - Vooruitgangstraat 50 - 1210 Brussel
Tel.: 02 277 90 15 - secr@hrzkmo-csipme.fgov.be - www.hrzkmo.fgov.be

Op 23 januari 2025 heeft de FOD Economie, Algemene Directie Economische Reglementering het advies van de Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO gevraagd over de omzetting van richtlijn 2023/2673 wat betreft op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten en de bijhorende opties.

Na raadpleging van de leden van de Commissie Marktpraktijken en de leden van de betrokken beroepsorganisaties van sectorcommissie nr. 15 – Andere vrije en intellectuele beroepen heeft het bureau van de Hoge Raad op 22 april 2025 onderstaand advies uitgebracht.

CONTEXT

De nieuwe richtlijn 2023/2673 betreffende de op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten trekt de bestaande wetgeving van 2002 in en introduceert nieuwe bepalingen voor op afstand gesloten overeenkomsten voor financiële diensten. Deze bepalingen worden ingevoerd in een nieuw hoofdstuk (hoofdstuk III bis) van de richtlijn consumentenrechten.

De richtlijn vereenvoudigt het wetgevingskader en maakt bepaalde artikelen van de richtlijn consumentenrechten (richtlijn 2011/83/EU) ook van toepassing op de op afstand verkochte financiële diensten.

De richtlijn:

- dient als “vangnet” voor op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten die niet onder een sectorspecifieke bescherming vallen.
- legt een verplichting tot adequate toelichting op, zoals ook voor de richtlijn (EU) 2023/2225 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten het geval is.
- breidt de informatieverplichtingen uit en voert een informatieverstrekking in ‘gelaagde vorm’ in (m.n. de essentiële informatie wordt eerst gegeven, waarna men vervolgens via hyperlinks andere informatie kan raadplegen).
- geeft consumenten het recht om menselijke tussenkomst te vragen op websites die gebruikmaken van automatische informatiehulpmiddelen, zoals robotadvies of chatbots
- vergemakkelijkt de uitoefening van het herroepingsrecht van op afstand gesloten overeenkomsten door een herroepingsfunctie te integreren in de interface van de dienstverlener die gemakkelijk te vinden is
- introduceert extra bescherming voor consumenten tegen duistere patronen (via een gebruikersinterface die is ontworpen om gebruikers te verleiden tot ongeplande dingen, zoals het kopen van producten waar ze niet naar op zoek waren)

Richtlijn (EU) 2023/2673 wat betreft op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten, die richtlijn 2002/65/EG intrekt en vervangt, moet uiterlijk op 19 december 2025 worden omgezet in het Belgisch recht. De nieuwe regels zullen van toepassing zijn vanaf 19 juni 2026.

De richtlijn beoogt een “maximale harmonisatie”, wat betekent dat de nationale wetgevers in principe geen verplichtingen kunnen opleggen die verder gaan dan hetgeen de richtlijn voorschrijft. De lidstaten kunnen waar de richtlijn dit toelaat, opteren om op sommige vlakken verder te gaan en/of bepaalde keuzes te maken. De FOD Economie, Algemene Directie Economische Reglementering, heeft op 11 februari 2025 een toelichting gegeven aan de leden van de Commissie Marktpraktijken en de leden van de betrokken beroepsorganisaties van sectorcommissie nr. 15 – Andere vrije en intellectuele beroepen over de nieuwe regelgeving en de keuze aan te nemen opties voor de nationale wetgever.

STANDPUNTEN

De Hoge Raad wenst vooreerst op te merken dat de vraag van de FOD Economie, Algemene Directie Economische Reglementering om het standpunt van de Hoge Raad te vernemen over de verschillende opties bijzonder geapprecieerd wordt. Hij vraagt de Minister om de Hoge Raad ook te raadplegen over het voorontwerp van wet. Hierna wordt elke mogelijke optie hernomen en besproken.

A. Taalvoorschriften precontractuele informatie

Artikel 16 bis, 2, van de richtlijn consumentenrechten bepaalt inzake de precontractuele informatie inzake taalvoorschriften dat: *“De lidstaten kunnen in hun nationale recht taalvoorschriften handhaven of invoeren met betrekking tot de in lid 1 bedoelde informatie, teneinde te verzekeren dat dergelijke informatie voor de consument gemakkelijk te begrijpen is.”*

De Hoge Raad is van mening dat de taalgerelateerde informatie, dat richtlijn 2023/2673 in artikel 16bis, 1, u)¹ van richtlijn 2011/83/EU invoert, adequaat is en er dan ook geen aanvullende bepalingen vereist zijn. De handelaar moet immers de consument vóór het sluiten van een overeenkomst op afstand op een duidelijke en begrijpelijke wijze informeren over de taal of talen waarin de precontractuele contractvoorwaarden en informatie worden verstrekt. Daarnaast geeft hij aan in welke taal of talen hij tijdens de looptijd van de overeenkomst met de consument zal communiceren. Volgens de Hoge Raad biedt deze bepaling voldoende bescherming aan de consument.

B. Mogelijkheid tot stellen strengere vereisten inzake precontractuele informatie

Artikel 16 bis, 9, van de richtlijn consumentenrechten bepaalt inzake de mogelijkheid tot het stellen van strengere vereisten inzake precontractuele informatie dat: *“De lidstaten kunnen inzake vereisten voor precontractuele bepalingen regels vaststellen of handhaven die strenger zijn dan de bepalingen van dit artikel, indien die bepalingen verenigbaar zijn met het Unierecht.”*

De Hoge Raad is van mening dat de consument, gezien de voorziene bescherming in richtlijn 2023/2673, voldoende precontractuele informatie ontvangt om een weloverwogen beslissing te nemen. De richtlijn beoogt eveneens een maximale harmonisatie en dient als “vangnet” voor op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten die niet onder een sectorspecifieke bescherming vallen.

Daarom biedt de bestaande regelgeving voldoende bescherming aan de consument. Er is dus geen reden om de mogelijkheid te voorzien om strengere nationale regels vast te stellen. Indien het standpunt van de Hoge Raad niet gevolgd zou worden, vraagt hij erop toe te zien dat dergelijke regels in elk geval niet worden vastgesteld bij koninklijk besluit (vastgesteld na

¹ artikel 1, 4), van richtlijn (EU) 2023/2673 van het Europees parlement en de Raad van 22 november 2023 tot wijziging van richtlijn 2011/83/EU wat betreft op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten, en tot intrekking van richtlijn 2002/65/EG dat o.a. artikel 16bis, 1, u). invoegt in richtlijn 2011/83/EU betreffende consumentenrechten nl. *“1. Geruime tijd voordat de consument door een overeenkomst op afstand dan wel een daarmee overeenstemmend aanbod is gebonden, verstrekt de handelaar de consument, op een duidelijke en voor hem begrijpelijke wijze, de volgende informatie: ... u) de taal of talen waarin de contractvoorwaarden en de in dit artikel bedoelde voorafgaande informatie worden verstrekt, alsmede de taal of talen waarin de handelaar, met instemming van de consument, toelegt te zullen communiceren gedurende de looptijd van de overeenkomst op afstand;”*

overleg in de Ministerraad), maar via een wet, zodat de wetgevingsprocedure moet worden gevolgd. Op die manier kan een publiekelijk debat over de inhoud plaats vinden. In ieder geval vraagt de Hoge Raad om voorafgaandelijk het advies van de Hoge Raad te vragen over de uitwerking van strengere bepalingen.

C. Toepassen herroepingsrecht bij bepaalde kredietovereenkomsten

Artikel 16 ter, 7, van de richtlijn consumentenrechten bepaalt bij het toepassen van het herroepingsrecht bij bepaalde kredietovereenkomsten dat : *“In afwijking van dit artikel kunnen de lidstaten ervoor kiezen om bij wijze van alternatief de volgende bepalingen inzake het herroepingsrecht of een bedenktijd toe te passen op de volgende financiële diensten:*

- a) *artikel 14, lid 6, van Richtlijn 2014/17/EU van het Europees Parlement en de Raad voor kredietovereenkomsten waarop die richtlijn krachtens artikel 3, lid 2, daarvan niet van toepassing is, en*
- b) *de artikelen 26 en 27 van Richtlijn (EU) 2023/2225 van het Europees Parlement en de Raad voor kredietovereenkomsten waarop die richtlijn krachtens artikel 2, lid 2, daarvan niet van toepassing is.”.*

De Hoge Raad is van mening dat deze optie niet ingevoerd mag worden. De Richtlijn is immers een *lex generalis* die geldt wanneer de *lex specialis* niet van toepassing is.

D. Geen betaling bij herroeping van verzekeringsovereenkomst?

Artikel 16 quater, 2, van de richtlijn consumentenrechten bepaalt inzake de betaling bij de herroeping van een verzekeringsovereenkomst dat: *“De lidstaten kunnen bepalen dat van consumenten in het geheel geen betaling kan worden verlangd in geval van herroeping van een verzekeringsovereenkomst.”*

De Hoge Raad pleit ervoor om deze optie niet in te voeren. Hij merkt op dat bij een verzekeringspolis de uitkering alleen plaatsvindt als zich een schadegeval voordoet. Het is daarom essentieel om een verzekeringspremie te innen zodra de dekking begint. Het is dan ook normaal dat de verzekeraar wordt vergoed voor de garantie die hij daadwerkelijk heeft geleverd tijdens de bedenktijd. In geval van herroeping van het contract door de consument wordt dan ook het teveel aan ontvangen premie (pro rata) teruggeven aan de consument.

E. Minimale bepaling inzake dark patterns (art. 16sexies)

Artikel 16 sexies, 1, van de richtlijn consumentenrechten met betrekking tot de minimale bepaling inzake dark patterns voorziet dat: *“Onverminderd Richtlijn 2005/29/EG en Verordening (EU) 2016/679 zorgen de lidstaten ervoor dat handelaren bij het sluiten van overeenkomsten op afstand inzake financiële diensten hun online-interfaces zoals gedefinieerd in artikel 3, punt m), van Verordening (EU) 2022/2065 van het Europees Parlement en de Raad niet op dusdanige wijze ontwerpen, organiseren of exploiteren dat consumenten die afnemers van hun dienst zijn worden misleid of gemanipuleerd of dat hun vermogen om vrije en geïnformeerde beslissingen te nemen op een andere wijze wezenlijk wordt verstoord of beperkt. De lidstaten nemen met name maatregelen om, in overeenstemming met het Unierecht, ten minste een van de volgende praktijken van handelaren aan te pakken:*

- a) bepaalde keuzes meer op de voorgrond plaatsen wanneer de consument die hun dienst afneemt gevraagd wordt een beslissing te nemen;
- b) consumenten die afnemer van de dienst zijn herhaaldelijk vragen een keuze te maken die zij reeds hebben gemaakt, met name door middel van pop-ups die de gebruikerservaring hinderen, of
- c) de procedure voor het beëindigen van een dienst moeilijker maken dan de procedure om zich ervoor in te schrijven.”.

De Hoge Raad stelt voor om de drie opgesomde opties in de wetgeving op te nemen.

F. Strengere regels inzake online interfaces

Artikel 16 sexies, 2, van de richtlijn consumentenrechten dat strengere regels inzake online interfaces voorziet bepaalt dat : *“De lidstaten kunnen met betrekking tot de in lid 1 uiteengezette verplichtingen voor handelaars strengere regels vaststellen of handhaven, indien die regels verenigbaar zijn met het Unierecht.”.*

Rond ‘dark patterns’ werden Europees reeds een aantal wetgevende bepalingen genomen, en wordt ook in de toekomst nog regelgeving verwacht over alle sectoren heen.² De Hoge Raad verzoekt dat eventuele aangenomen bepalingen volledig aansluiten bij de Europese regelgeving die op dit gebied zal worden vastgesteld.

BESLUIT

De Hoge Raad stelt het op prijs dat hij voorafgaandelijk geraadpleegd werd over de opties die de Regering kan nemen bij de omzetting van richtlijn 2023/2673 wat betreft de op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten.

De Hoge Raad is van mening dat de Belgische wetgever geen strengere regelgeving moet invoeren inzake precontractuele informatie, het herroepingsrecht, het verstrekken van adequate inlichtingen, de dark patterns en online interfaces. Hij vraagt dan ook om de opties niet in de nationale wetgeving op te nemen maar zich aan te sluiten bij de Europese regelgeving die op dit gebied is vastgesteld.

² [Regulating dark patterns in the EU: Towards digital fairness.](#)



F Vente à distance A1
SL/EDJ/JP
949-2025

Bruxelles, le 22 avril 2025

AVIS

sur

**LA TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE 2023/2673 EN CE QUI CONCERNE
LES CONTRATS DE SERVICES FINANCIERS CONCLUS À DISTANCE
ET LES OPTIONS Y AFFÉRENTES**

Conseil Supérieur des Indépendants et des PME
City Atrium C (4^{ème} étage) - Rue du Progrès 50 - 1210 Bruxelles
Tél. : 02 277 90 16 - cs.hr@economie.fgov.be - www.csipme.fgov.be

Le 23 janvier 2025, le SPF Économie - Direction générale de la Réglementation économique a sollicité l'avis du Conseil Supérieur des Indépendants et des PME sur la transposition de la directive 2023/2673 en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et les options y afférentes.

Après consultation des membres de la Commission Pratiques du marché ainsi que des membres des organisations professionnelles concernées de la commission sectorielle n° 15 (Autres professions libérales et intellectuelles), le Bureau du Conseil Supérieur a émis l'avis suivant le 22 avril 2025.

CONTEXTE

La nouvelle directive 2023/2673 en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance abroge la législation existante de 2002 et introduit de nouvelles dispositions pour les contrats de services financiers conclus à distance. Ces dispositions sont inscrites dans un nouveau chapitre (CHAPITRE III BIS) de la directive relative aux droits des consommateurs.

La directive simplifie le cadre législatif et étend l'application de certains articles de la directive relative aux droits des consommateurs (directive 2011/83/UE) aux services financiers vendus à distance.

La directive :

- sert de "filet de sécurité" pour les contrats de services financiers conclus à distance qui ne sont pas couverts par une protection sectorielle spécifique.
- impose une obligation de fournir des explications adéquates, comme c'est également le cas pour la directive (UE) 2023/2225 relative aux contrats de crédit aux consommateurs.
- étend les obligations en matière d'information et introduit une fourniture d'informations organisée 'par niveaux' (les informations essentielles étant fournies en premier et d'autres informations pouvant ensuite être consultées via des hyperliens).
- établit le droit pour les consommateurs de demander une intervention humaine sur les sites qui utilisent des outils d'information automatiques tels que des conseils automatisés ou des chatbots.
- facilite l'exercice du droit de rétractation des contrats conclus à distance en intégrant une fonction de rétractation facile à trouver dans l'interface du prestataire.
- introduit une protection supplémentaire pour les consommateurs contre les interfaces trompeuses ("dark patterns", via des interfaces utilisateur conçues pour inciter les utilisateurs à faire des choix impulsifs, comme l'achat de produits qu'ils ne recherchaient pas).

La directive (UE) 2023/2673 en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance, qui abroge et remplace la directive 2002/65/CE, doit être transposée en droit belge pour le 19 décembre 2025 au plus tard. Les nouvelles règles seront d'application à partir du 19 juin 2026.

La directive vise une harmonisation maximale, ce qui signifie que les législateurs nationaux ne peuvent en principe pas imposer d'obligations allant au-delà de ce qui est prescrit par la directive. Là où la directive le permet, les États membres peuvent choisir d'aller plus loin et/ou d'opérer certains choix par rapport à certains aspects. Le 11 février 2025, la Direction générale de la Réglementation économique du SPF Économie a présenté aux membres de la Commission Pratiques du marché et aux membres des organisations professionnelles concernées de la commissions sectorielle n° 15 (Autres professions libérales et intellectuelles) la nouvelle réglementation ainsi que l'éventail d'options à prendre qui s'offre au législateur national.

POINTS DE VUE

Tout d'abord, le Conseil Supérieur tient à souligner que la demande de la Direction générale de la Réglementation économique du SPF Économie visant à connaître son point de vue sur les différentes options est particulièrement appréciée. Il demande au Ministre d'être également consulté sur l'avant-projet de loi. Ci-dessous seront reprises et examinées les différentes options possibles.

A. Règles linguistiques pour les informations précontractuelles

En ce qui concerne les informations précontractuelles et notamment les exigences linguistiques en la matière, l'article 16 bis, §2 de la directive relative aux droits des consommateurs stipule : *"Les États membres peuvent conserver ou introduire dans leur droit national des exigences linguistiques en ce qui concerne les informations visées au paragraphe 1, pour faire en sorte que ces informations soient aisément comprises par le consommateur."*

Le Conseil Supérieur estime que les informations relatives à la langue, introduites par la directive 2023/2673 à l'article 16bis, 1, u)¹ de la directive 2011/83/UE sont adéquates et ne nécessitent pas de dispositions supplémentaires. En effet, le professionnel doit informer le consommateur, avant la conclusion d'un contrat à distance et sous une forme claire et compréhensible, de la langue ou des langues dans lesquelles sont communiquées les conditions contractuelles et les informations précontractuelles. En outre, il indique la langue ou les langues dans lesquelles il communiquera avec le consommateur pendant la durée du contrat. Le Conseil Supérieur considère que cette disposition offre suffisamment de protection au consommateur.

B. Possibilité d'imposer des exigences plus strictes en matière d'information précontractuelle

En ce qui concerne la possibilité d'imposer des exigences plus strictes en matière d'information précontractuelle, l'article 16 bis, §9 de la directive relative aux droits des consommateurs stipule : *"Les États membres peuvent, en ce qui concerne les exigences en matière d'information précontractuelle, adopter ou conserver des dispositions plus strictes que celles visées au présent article, dès lors que ces dispositions sont conformes au droit de l'Union."*

Le Conseil Supérieur estime que compte tenu de la protection prévue par la directive 2023/2673, le consommateur reçoit suffisamment d'informations précontractuelles afin de prendre une décision réfléchie. La directive tend également vers une harmonisation maximale et sert de «filet de sécurité» pour les contrats de services financiers conclus à distance qui ne sont pas couverts par une protection sectorielle spécifique.

Par conséquent, la réglementation existante protège amplement le consommateur.

¹ Article 1, 4) de la directive (UE) 2023/2673 du Parlement européen et du Conseil du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE, qui insère, entre autres, un article 16bis, 1, u) dans la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs; à savoir : "1. En temps utile avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance ou par une offre du même type, le professionnel lui fournit, sous une forme claire et compréhensible, les informations suivantes : [...] u) la langue ou les langues dans lesquelles sont communiquées les conditions contractuelles et l'information préalable visée dans le présent article, ainsi que la langue ou les langues dans lesquelles le professionnel s'engage, en accord avec le consommateur, à communiquer pendant la durée du contrat à distance;"

Il n'y a donc pas lieu de prévoir la possibilité de fixer des règles nationales plus strictes. Si le point de vue du Conseil Supérieur ne devait pas être suivi, il faut veiller à ce que de telles règles ne soient en tout cas pas fixées par arrêté royal (délibéré en Conseil des Ministres), mais par le biais d'une loi, de sorte que la procédure législative doive être suivie. Ainsi, des débats publics sur le contenu pourront avoir lieu. En tout état de cause, le Conseil Supérieur souhaite être consulté au préalable en cas d'élaboration de dispositions plus strictes.

C. Application du droit de rétractation à certains contrats de crédit

Dans le cadre de l'application du droit de rétractation à certains contrats de crédit, l'article 16 ter, §7 de la directive relative aux droits des consommateurs stipule : *"Par dérogation au présent article, les États membres peuvent, en ce qui concerne le droit de rétractation ou le délai de réflexion, choisir d'appliquer, en lieu et place, les dispositions ci-après aux services financiers suivants:*

- a) *l'article 14, paragraphe 6, de la directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil aux contrats de crédit exclus du champ d'application de ladite directive par son article 3, paragraphe 2; et*
- b) *les articles 26 et 27 de la directive (UE) 2023/2225 du Parlement européen et du Conseil aux contrats de crédit exclus du champ d'application de ladite directive par son article 2, paragraphe 2."*

Le Conseil Supérieur estime que cette option ne doit pas être introduite. En effet, la directive est une *lex generalis* qui s'applique lorsque la *lex specialis* n'est pas d'application.

D. Pas de paiement lors de la rétractation d'un contrat d'assurance ?

Concernant le paiement lors de la rétractation d'un contrat d'assurance, l'article 16 quater, §2 de la directive relative aux droits des consommateurs stipule : *"Les États membres peuvent prévoir qu'aucun montant n'est dû par les consommateurs en cas de rétractation d'un contrat d'assurance."*

Le Conseil Supérieur plaide pour que cette option ne soit pas instaurée. Il fait observer que dans le cadre d'un contrat d'assurance, la prestation n'intervient que si un sinistre se produit. Il est donc essentiel de percevoir une prime d'assurance dès que la couverture débute. Dès lors, il est normal que l'assureur soit indemnisé pour la garantie qu'il a effectivement fournie pendant le délai de réflexion. En cas de rétractation du contrat par le consommateur, la prime excédentaire perçue lui est restituée au prorata.

E. Disposition minimale relative aux "dark patterns" (art. 16 sexies)

L'article 16 sexies, § 1 de la directive relative aux droits des consommateurs portant sur la disposition minimale relative aux "dark patterns" prévoit : *"Sans préjudice de la directive 2005/29/CE et du règlement (UE) 2016/679, les États membres veillent à ce que les professionnels, lorsqu'ils concluent des contrats de services financiers à distance, ne conçoivent, n'organisent ni n'exploitent leurs interfaces en ligne telles qu'elles sont définies à l'article 3, point m), du règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil, de façon à tromper ou à manipuler les consommateurs destinataires de leur service ou de toute autre façon propre à altérer ou à entraver substantiellement leur capacité à prendre des décisions libres et éclairées. En particulier, les États membres adoptent des mesures qui, conformément au droit de l'Union, portent au moins sur une des pratiques des professionnels suivantes :*

- a) *accorder davantage d'importance à certains choix au moment de demander aux consommateurs destinataires de leur service de prendre une décision;*
- b) *demander de façon répétée aux consommateurs destinataires du service de faire un choix qui a déjà été fait, notamment en faisant apparaître une fenêtre contextuelle qui perturbe l'expérience de l'utilisateur; ou*
- c) *rendre la procédure de désinscription d'un service plus compliquée que la procédure d'inscription à celui-ci."*

Le Conseil Supérieur préconise de reprendre les trois options énumérées dans la législation.

F. Règles plus strictes pour les interfaces en ligne

L'article 16 sexies, § 2 de la directive relative aux droits des consommateurs, qui prévoit des règles plus strictes pour les interfaces en ligne, stipule : "*Les États membres peuvent adopter ou conserver des dispositions plus strictes en ce qui concerne les exigences applicables aux professionnels énoncées au paragraphe 1, dès lors que les dispositions sont conformes au droit de l'Union.*"

Au niveau européen, un certain nombre de dispositions législatives ont déjà été adoptées au sujet des "dark patterns", et à l'avenir, des réglementations à ce sujet sont attendues à travers de tous les secteurs.² Le Conseil Supérieur préconise que les éventuelles dispositions adoptées soient totalement alignées sur la réglementation européenne qui sera établie en la matière.

CONCLUSION

Le Conseil Supérieur se réjouit d'avoir été consulté au préalable sur les options que les autorités belges peuvent prendre dans le cadre de la transposition de la directive 2023/2673 en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance.

Le Conseil Supérieur estime que le législateur belge ne doit pas adopter de réglementation plus stricte en ce qui concerne les informations précontractuelles, le droit de rétractation, la fourniture d'explications adéquates, les "dark patterns" et les interfaces en ligne. Il demande dès lors de ne pas intégrer les options dans la législation nationale, mais de s'aligner sur la réglementation européenne établie en la matière.

² [Regulating dark patterns in the EU: Towards digital fairness.](#)



Autorité de protection des données
Gegevensbeschermingsautoriteit

Advies nr. 101/2025 van 13 oktober 2025

Betreft: Advies m.b.t. een voorontwerp van wet tot omzetting van Richtlijn (EU) 2023/2673 van het Europees Parlement en de Raad van 22 november 2023 tot wijziging van Richtlijn 2011/83/EU wat betreft op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten, en tot intrekking van Richtlijn 2002/65/EG en tot wijziging van het Wetboek van economisch recht (CO-A-2025-165).

Trefwoorden: /

Originele versie

Gelet op de wet van 3 december 2017 tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit, met name op artikelen 23 en 26 (hierna "WOG");

Gelet op Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (hierna "AVG");

Gelet op de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens (hierna "WVG");

Gelet op de adviesaanvraag van de heer Rob Beenders, Minister van Consumentenbescherming, Sociale Fraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen (hierna "de aanvrager"), ontvangen op 25 september 2025.

Brengt de Autorisatie- en Adviesdienst van de Gegevensbeschermingsautoriteit (hierna "de Autoriteit") op 13 oktober 2025 het volgende advies uit:

Enkel adviezen met betrekking tot ontwerpen en voorstellen met rang van wet, die uitgaan van de federale overheid, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie worden zowel in het Nederlands als in het Frans door de Autoriteit gepubliceerd. De 'Originele versie' is de versie die gevalideerd werd.

I. Voorwerp en context van de adviesaanvraag

1. De aanvrager verzoekt om een advies van de Autoriteit met betrekking tot artikel 19 van een voorontwerp van wet *tot omzetting van Richtlijn (EU) 2023/2673 van het Europees Parlement en de Raad van 22 november 2023 tot wijziging van Richtlijn 2011/83/EU wat betreft op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten, en tot intrekking van Richtlijn 2002/65/EG en tot wijziging van het Wetboek van economisch recht.*
2. Dit artikel 19 voert een nieuw artikel VI.61/1 in het Wetboek van economisch recht in, binnen het hoofdstuk dat betrekking heeft op overeenkomsten op afstand. Met name wordt voorzien in een verplichting voor ondernemingen om, in de context van via online interface gesloten overeenkomsten, een herroepingsfunctie te voorzien voor de consument waar hij een overeenkomst mee afgesloten heeft. Het gebruik van de herroepingsfunctie wordt aan bepaalde modaliteiten gekoppeld, waaronder een mededeling van persoonsgegevens door de consument aan de onderneming. Zodoende zet de wetgever bepalingen van EU-Richtlijn 2023/2673 om in Belgisch recht.
3. Gelet op het maximaal harmoniserend karakter van de hier omgezette bepaling van Richtlijn 2023/2673, en bovenal de beperkte indringendheid van de in artikel 19 voorgenomen verwerking, besluit de Autoriteit om ter zake geen verdere opmerkingen te formuleren.
4. Evenwel wil zij erop wijzen dat haar oordeel enkel betrekking heeft op het hier voorliggend ontwerp, en niet op eventuele besluiten die hier later uitvoering aan zouden geven. **In de mate dat zij een verwerking van persoonsgegevens regelen, zullen deze uitvoerende besluiten in ieder geval ter advies aan de Autoriteit voorgelegd moeten worden**



Voor de Autorisatie- en Adviesdienst,
Alexandra Jaspar, Directeur





Autorité de protection des données
Gegevensbeschermingsautoriteit

Avis n° 101/2025 du 13 octobre 2025

Objet : Avis relatif à un avant-projet de loi transposant la directive (UE) 2023/2673 du Parlement européen et du Conseil du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE et modifiant le Code de droit économique (CO-A-2025-165)

Mots-clés : /

Traduction

Vu la loi du 3 décembre 2017 *portant création de l'Autorité de protection des données*, en particulier les articles 23 et 26 (ci-après "la LCA") ;

Vu le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 *relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE* (ci-après le "RGPD") ;

Vu la loi du 30 juillet 2018 *relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel* (ci-après "la LTD") ;

Vu la demande d'avis de Monsieur Rob Beenders, Ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la Fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances (ci-après le "demandeur"), reçue le 25 septembre 2025 ;

Le Service d'Autorisation et d'Avis de l'Autorité de protection des données (ci-après "l'Autorité") émet l'avis suivant le 13 octobre 2025 :

L'Autorité ne publie en français et en néerlandais que les avis concernant les projets ou propositions de textes de rang de loi émanant de l'Autorité fédérale, de la Région de Bruxelles-Capitale ou de la Commission Communautaire Commune. La 'Version originale' est celle qui a été validée.

I. Objet et contexte de la demande d'avis

1. Le demandeur sollicite un avis de l'Autorité concernant l'article 19 d'un avant-projet de loi *transposant la directive (UE) 2023/2673 du Parlement européen et du Conseil du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE et modifiant le Code de droit économique.*
2. Cet article 19 insère un nouvel article VI.61/1 dans le *Code de droit économique*, dans le chapitre relatif aux contrats à distance, créant ainsi une obligation dans le chef des entreprises de prévoir, dans le contexte de contrats conclus au moyen d'une interface en ligne, une fonction de rétractation pour le consommateur avec lequel elles ont conclu un contrat. Le recours à la fonction de rétractation est assorti de certaines modalités, dont une communication de données à caractère personnel par le consommateur à l'entreprise. Le législateur transpose ainsi en droit belge des dispositions de la Directive européenne 2023/2673.
3. Vu que la disposition de la Directive 2023/2673 qui est ici transposée vise une harmonisation maximale, et vu surtout l'impact limité du traitement envisagé à l'article 19, l'Autorité décide de ne formuler aucune autre remarque à ce sujet.
4. Elle tient toutefois à souligner que son évaluation porte uniquement sur l'avant-projet qui lui est soumis ici, et non sur d'éventuels arrêtés qui l'exécuteraient ultérieurement. **Dans la mesure où ces arrêtés d'exécution régissent un traitement de données à caractère personnel, ils devront en tout état de cause être soumis à l'avis de l'Autorité.**

Pour le Service d'Autorisation et d'Avis,
(sé) Alexandra Jaspar, Directrice



Autorité de protection des données
Gegevensbeschermingsautoriteit

Advies nr. 64/2026 van 08 april 2026

Betreft: Advies m.b.t. een voorontwerp van wet tot omzetting van Richtlijn (EU) 2023/2673 van het Europees Parlement en de Raad van 22 november 2023 tot wijziging van Richtlijn 2011/83/EU wat betreft op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten, en tot intrekking van Richtlijn 2002/65/EG en tot wijziging van het Wetboek van economisch recht – artikelen 11 en 13 (CO-A-2026-050)

Trefwoorden: /

Originele versie

Gelet op de wet van 3 december 2017 tot oprichting van de Gegevensbeschermingsautoriteit, inzonderheid op artikelen 23 en 26 (hierna "WOG");

Gelet op de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (hierna "AVG");

Gelet op de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens (hierna "WVG");

Gelet op de adviesaanvraag van de heer Rob Beenders, Minister van Consumentenbescherming (hierna "de aanvrager"), ontvangen op 13 februari 2026;

Brengt de Autorisatie- en Adviesdienst van de Gegevensbeschermingsautoriteit (hierna "de Autoriteit") op 09 april 2026 het volgende advies uit:

Enkel adviezen met betrekking tot ontwerpen en voorstellen met rang van wet, die uitgaan van de federale overheid, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie worden zowel in het Nederlands als in het Frans door de Autoriteit gepubliceerd. De 'Originele versie' is de versie die gevalideerd werd.

I. VOORWERP VAN DE ADVIESAANVRAAG

1. De aanvrager verzoekt om het advies van de Autoriteit aangaande een voorontwerp van wet *tot omzetting van Richtlijn (EU) 2023/2673 van het Europees Parlement en de Raad van 22 november 2023 tot wijziging van Richtlijn 2011/83/EU wat betreft op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten, en tot intrekking van Richtlijn 2002/65/EG en tot wijziging van het Wetboek van economisch recht.* (hierna "het ontwerp").

2. De Autoriteit heeft over artikel 19 van dit ontwerp reeds advies uitgebracht.¹ Nu verzoekt de aanvrager, na verwijzing door de Raad van State², een advies van de Autoriteit over de artikelen 11 en 13 van het ontwerp, die respectievelijk wijzigingen aanbrengen aan de artikel VI.55 en VI.57 van het Wetboek Economisch Recht (hierna "WER").

3. In het ontworpen artikel VI.55 WER worden met name de precontractuele informatieplichten uitgebreid waar de betrokken ondernemingen aan moeten voldoen, in het kader van de afsluiting van overeenkomsten op afstand van financiële aard. Voor de Autoriteit zijn met name de volgende wijzigingen relevant:

- De contactgegevens die de betrokken onderneming moet meedelen, worden uitgebreid. Waar zij voordien enkel hun identiteit en geografisch adres aan de consument moesten meedelen, zullen zij voortaan ook hun e-mailadres en telefoonnummer moeten toevoegen, of andere gegevens die de consument toestaan om snel en efficiënt met de onderneming in contact te treden. De contactgegevens die de onderneming meedeelt, moeten de consument onder meer toestaan om klachten tot de onderneming te richten en zijn herroepingsrecht uit te oefenen;
- De verplichting om het ondernemingsnummer aan de consument mee te delen, wordt vervangen door een ruimer geformuleerde plicht om het inschrijvingsnummer, of soortgelijke wijze van identificatie, van de handelsregisters of soortgelijke registers waar de onderneming in ingeschreven staat, te vermelden;
- De verplichting wordt toegevoegd om, indien de prijs van de financiële dienst gepersonaliseerd is op basis van geautomatiseerde besluitvorming, de consument hiervan te informeren.

¹ Advies 101/2025 van 13 oktober 2025, raad te plegen op: <https://gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/advies-nr.-101-2025.pdf>

² RvS, Advies 78.258/1 van 26 januari 2026, punt 3.

4. Overeenkomstig het ontworpen artikel VI.57 WER moet deze informatie op een duurzame gegevensdrager aan de consument overgemaakt worden, eventueel in gelaagde vorm, voordat de overeenkomst op afstand afgesloten wordt. In deze context moet ook artikel VI.56 vermeld worden, waarin bepaald wordt dat deze gegevens ook steeds bij telefonisch contact aan de aanvrager als precontractuele informatie meegedeeld dienen te worden (behoudens de voorziene beperkingen, die slechts van toepassing zijn met uitdrukkelijke toestemming van de consument).

II. ONDERZOEK VAN DE ADVIESAANVRAAG

5. De Autoriteit is van oordeel dat de mededeling van de contact- en identificatiegegevens van de betrokken onderneming waar het ontworpen artikel VI.55 WER in voorziet, alsook de modaliteiten die hier in de ontworpen artikelen VI.56 en VI.57 WER aan gekoppeld worden, op evenredige wijze bijdragen aan de waarborging van de rechten van de consument. Gelet op de professionele aard van de te verwerken gegevens, de verder beperkte indringendheid van de voorgenomen verwerking, en de Europese verplichtingen waar zij uit voortvloeien, besluit zij aldus om ter zake geen opmerkingen te formuleren. De Autoriteit herinnert eraan dat zulks geen invloed heeft op haar adviesbevoegdheid ten aanzien van de besluiten die het ontwerp eventueel zouden uitvoeren.

6. Wat betreft de verplichting voor de betrokken onderneming om te vermelden dat gebruik gemaakt wordt van gepersonaliseerde prijzen op basis van geautomatiseerde besluitvorming, wijst de Autoriteit erop dat deze in het kader hiervan ook gebonden is door de informatieplichten van artikel 13.1.f) en 14.2.g) AVG. In het belang van de consistentie en transparantie van de wettekst, beveelt de Autoriteit dan ook aan om aan de wettekst toe te voegen dat de **consument**, naast het louter bestaan van de geautomatiseerde besluitvorming, **ook op de hoogte gesteld wordt van nuttige informatie over de onderliggende logica, alsmede het belang en de verwachte gevolgen van die verwerking voor hem, overeenkomstig de vereisten van artikel 13.1.f) en 14.2.g) AVG.**³

7. Meer in het algemeen herinnert de Autoriteit eraan dat:

- Iedere geïndividualiseerde geautomatiseerde besluitvorming die de betrokken ondernemingen uitvoeren, moet voldoen aan de vereisten van artikel 22 AVG;

³ Voor meer uitleg over deze vereisten verwijst de Autoriteit naar de Groep Gegevensbescherming Artikel 29, *Richtlijn inzake geautomatiseerde individuele besluitvorming en profilering voor de toepassing van Verordening (EU) 2016/679 (WP251rev01)*, raad te plegen op <https://ec.europa.eu/newsroom/article29/items/612053>.

- Overeenkomstig artikel 35.3.a) AVG, de verwerkingen die de ondernemingen in het kader van deze gepersonaliseerde prijsberekening uitvoeren, veelal de uitvoering van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling zullen vereisen;
- De AI-systemen die eventueel in het kader van deze prijsberekening gebruikt zouden worden, ontworpen en gebruikt dienen te worden met naleving van de verplichtingen van Verordening 2024/1689.⁴



Voor de Autorisatie- en Adviesdienst,
Alexandra Jaspar, Directeur



⁴Verordening 2024/1689 van het Europees Parlement en de Raad van 13 juni 2024 tot vaststelling van geharmoniseerde regels betreffende artificiële intelligentie en tot wijziging van de Verordeningen (EG) nr. 300/2008, (EU) nr. 167/2013, (EU) nr. 168/2013, (EU) 2018/858, (EU) 2018/1139 en (EU) 2019/2144, en de Richtlijnen 2014/90/EU, (EU) 2016/797 en (EU) 2020/1828 (verordening artificiële intelligentie), Pb. L. 12 juli 2024.



Autorité de protection des données
Gegevensbeschermingsautoriteit

Avis n° 64/2026 du 8 avril 2026

Objet : Avis relatif à un avant-projet de loi transposant la directive (UE) 2023/2673 du Parlement européen et du Conseil du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE et modifiant le Code de droit économique – articles 11 et 13 (CO-A-2026-050)

Mots-clés : /

Traduction

Vu la loi du 3 décembre 2017 *portant création de l'Autorité de protection des données*, en particulier les articles 23 et 26 (ci-après "la LCA") ;

Vu le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 *relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la Directive 95/46/CE* (Règlement général sur la protection des données, ci-après le "RGPD") ;

Vu la loi du 30 juillet 2018 *relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel* (ci-après "la LTD") ;

Vu la demande d'avis de Monsieur Rob Beenders, Ministre de la Protection des consommateurs (ci-après le "demandeur"), reçue le 13 février 2026 ;

Le Service d'Autorisation et d'Avis de l'Autorité de protection des données (ci-après "l'Autorité") émet l'avis suivant le 9 avril 2026 :

L'Autorité ne publie en français et en néerlandais que les avis concernant les projets ou propositions de textes de rang de loi émanant de l'Autorité fédérale, de la Région de Bruxelles-Capitale ou de la Commission Communautaire Commune. La 'Version originale' est celle qui a été validée.

I. **OBJET DE LA DEMANDE D'AVIS**

1. Le demandeur sollicite l'avis de l'Autorité concernant un avant-projet de loi *transposant la directive (UE) 2023/2673 du Parlement européen et du Conseil du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE et modifiant le Code de droit économique* (ci-après le "projet").

2. L'Autorité a déjà émis un avis sur l'article 19 de ce projet¹. Suite au renvoi par le Conseil d'État², le demandeur sollicite à présent un avis de l'Autorité concernant les articles 11 et 13 du projet, qui modifient respectivement les articles VI.55 et VI.57 du *Code de droit économique* (ci-après le "CDE").

3. Le projet d'article VI.55 du CDE étend les obligations précontractuelles d'information auxquelles les entreprises concernées doivent satisfaire dans le cadre de la conclusion à distance de contrats de nature financière. Pour l'Autorité, les modifications suivantes sont pertinentes :

- Les coordonnées que les entreprises concernées doivent communiquer sont étendues. Alors qu'auparavant, les entreprises devaient uniquement communiquer au consommateur leur identité et leur adresse géographique, elles devront désormais également ajouter leur adresse e-mail et leur numéro de téléphone, ou d'autres données permettant au consommateur de les contacter rapidement et efficacement. Les coordonnées fournies par l'entreprise doivent notamment permettre au consommateur de lui envoyer une réclamation et d'exercer son droit de rétractation ;
- L'obligation de communiquer le numéro d'entreprise au consommateur est remplacée par une obligation formulée de manière plus large de mentionner le numéro d'inscription ou un moyen équivalent d'identification dans les registres commerciaux ou les registres similaires dans lesquels l'entreprise est inscrite ;
- L'obligation d'informer le consommateur si le prix du service financier a été personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée est également ajoutée.

4. Conformément au projet d'article VI.57 du CDE, ces informations doivent être fournies au consommateur sur un support durable, éventuellement par niveaux, avant la conclusion du contrat à distance. Dans ce contexte, il convient de mentionner également le projet d'article VI.56, qui prévoit

¹ Avis n° 101/2025 du 13 octobre 2025, consultable via ce lien : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/avis-n0-101-2025.pdf>.

² Conseil d'État, avis 78.258/1 du 26 janvier 2026, point 3.

qu'en cas de contact téléphonique, ces données doivent aussi toujours être communiquées au consommateur à titre d'informations précontractuelles (sauf les limitations prévues, qui s'appliquent uniquement avec le consentement explicite du consommateur).

II. EXAMEN DE LA DEMANDE D'AVIS

5. L'Autorité estime que la communication des données de contact et d'identification de l'entreprise concernée prévue par le projet d'article VI.55 du CDE, ainsi que les modalités qui y sont associées dans les projets d'articles VI.56 et VI.57 du CDE, contribuent de manière proportionnée à la garantie des droits du consommateur. Compte tenu de la nature professionnelle des données à traiter, de l'ingérence limitée du traitement envisagé et des obligations européennes d'où elles découlent, l'Autorité décide donc de ne formuler aucune remarque à cet égard. L'Autorité rappelle que cela n'a pas d'impact sur sa compétence d'avis à l'égard des éventuels arrêtés d'exécution du projet.

6. En ce qui concerne l'obligation pour l'entreprise concernée de mentionner qu'elle applique des prix personnalisés sur la base d'une prise de décision automatisée, l'Autorité souligne que dans ce cadre, l'entreprise est également tenue de respecter les obligations d'information visées aux articles 13.1.f) et 14.2.g) du RGPD. Dans un souci de cohérence et de transparence du texte législatif, l'Autorité recommande dès lors d'y ajouter qu'en plus de devoir être informé de la simple existence de la prise de décision automatisée, **le consommateur doit également recevoir des informations utiles concernant la logique sous-jacente et être informé de l'importance et des conséquences prévues de ce traitement pour lui, conformément aux exigences des articles 13.1.f) et 14.2.g) du RGPD³.**

7. Plus généralement, l'Autorité rappelle que :

- toute prise de décision individuelle automatisée effectuée par les entreprises concernées doit répondre aux exigences de l'article 22 du RGPD ;
- conformément à l'article 35.3.a) du RGPD, les traitements effectués par les entreprises dans le cadre de ce calcul de prix personnalisés nécessiteront la réalisation d'une analyse d'impact relative à la protection des données ;

³ Pour plus d'explications concernant ces exigences, l'Autorité renvoie aux *Lignes directrices relatives à la prise de décision individuelle automatisée et au profilage aux fins du règlement (UE) 2016/679 (WP215rev01)* du Groupe de travail "Article 29" sur la protection des données, consultables via ce lien : <https://ec.europa.eu/newsroom/article29/items/612053>.

- les systèmes d'IA qui seraient éventuellement utilisés dans le cadre de ce calcul de prix doivent être conçus et utilisés dans le respect des obligations reprises dans le Règlement 2024/1689⁴.



Pour le Service d'Autorisation et d'Avis,
Alexandra Jaspar, Directrice



⁴ Règlement (UE) 2024/1689 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2024 *établissant des règles harmonisées concernant l'intelligence artificielle et modifiant les règlements (CE) n° 300/2008, (UE) n° 167/2013, (UE) n° 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 et (UE) 2019/2144 et les directives 2014/90/UE, (UE) 2016/797 et (UE) 2020/1828 (règlement sur l'intelligence artificielle)*, JO L. 12 juillet 2024.