

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

27 décembre 2005

PROPOSITION DE LOI

**modifiant la loi du 14 juillet 1991
sur les pratiques du commerce et
sur l'information et la protection
du consommateur afin d'y insérer
deux nouvelles clauses abusives**

(déposée par Mmes Karine Lalieux,
Magda De Meyer et Simonne Creyf,
MM. Melchior Wathelet et Georges Lenssen,
Mmes Anne Barzin, Sophie Pécriaux
et Véronique Ghene, MM. André Frédéric
et Éric Massin)

SOMMAIRE

1. Résumé	3
2. Développements	4
3. Proposition de loi	7
4. Annexe	8

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

27 december 2005

WETSVOORSTEL

**tot wijziging van de wet van 14 juli 1991
betreffende de handelspraktijken en de
voorlichting en bescherming van de
consument met het oog op de invoeging
van twee nieuwe onrechtmatige bedingen**

(ingediend door de dames Karine Lalieux,
Magda De Meyer en Simonne Creyf,
de heren Melchior Wathelet
en Georges Lenssen, de dames Anne Barzin,
Sophie Pécriaux en Véronique Ghene,
de heren André Frédéric en Éric Massin)

INHOUD

1. Samenvatting	3
2. Toelichting	4
3. Wetsvoorstel	7
4. Bijlage	8

<i>cdH</i>	: Centre démocrate Humaniste
<i>CD&V</i>	: Christen-Democratisch en Vlaams
<i>ECOLO</i>	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales
<i>FN</i>	: Front National
<i>MR</i>	: Mouvement Réformateur
<i>N-VA</i>	: Nieuw - Vlaamse Alliantie
<i>PS</i>	: Parti socialiste
<i>sp.a - spirit</i>	: Socialistische Partij Anders - Sociaal progressief internationaal, regionalistisch integraal democratisch toekomstgericht.
<i>Vlaams Belang</i>	: Vlaams Belang
<i>VLD</i>	: Vlaamse Liberalen en Democraten

Abréviations dans la numérotation des publications :

DOC 51 0000/000 : Document parlementaire de la 51e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif

QRVA : Questions et Réponses écrites

CRIV : Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)

CRABV : Compte Rendu Analytique (couverture bleue)

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: couverture blanche; COM: couverture saumon)

PLEN : Séance plénière

COM : Réunion de commission

MOT : Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :

DOC 51 0000/000 : Parlementair document van de 51e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer

QRVA : Schriftelijke Vragen en Antwoorden

CRIV : Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)

CRABV : Beknopt Verslag (blauwe kaft)

CRIV : Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)

PLEN : Plenum

COM : Commissievergadering

MOT : Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes :
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.laChambre.be

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen :
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.deKamer.be
e-mail : publicaties@deKamer.be

RÉSUMÉ

La proposition vise à modifier la loi sur les pratiques du commerce, afin d'introduire deux nouvelles clauses abusives, interdisant au vendeur d'augmenter le prix d'un service en raison du refus du consommateur de payer par domiciliation bancaire ou de recevoir ses factures par courrier électronique.

SAMENVATTING

Dit wetsvoorstel beoogt de wet betreffende de handelspraktijken te wijzigen teneinde daarin twee nieuwe onrechtmatige bedingen in te voegen die de verkoper verbieden de prijs van een dienst te verhogen als de consument weigert via bankdomiciliëring te betalen of zijn facturen via elektronische post te ontvangen.

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

La loi sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur met en place une série de règles qui permettent notamment à l'acheteur d'éviter de mauvaises surprises. Comme par exemple de ne pas payer davantage que le prix indiqué pour un produit ou un service. Ou bien encore d'être protégé de toutes clauses abusives qui créent un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties.

Lorsque l'on souscrit un abonnement à un service, on a de plus en plus souvent la possibilité de recourir au paiement par domiciliation bancaire. La plupart du temps, il s'agit soit d'une mesure neutre en termes financiers, soit d'une mesure entraînant une réduction de tarif pour encourager le consommateur à opter pour la domiciliation bancaire.

Ce type de paiement permet de faire soi-même les démarches pour régler la facture. Il offre également au prestataire de service davantage de garanties de voir ses factures honorées à temps et à heure.

La domiciliation bancaire permet aussi, tant au vendeur qu'à l'acheteur, d'éviter les rappels de facture et les frais y afférents.

Si la domiciliation bancaire peut présenter des avantages dans le paiement, tant pour le vendeur que l'acheteur, est-il pour autant nécessaire d'essayer d'imposer son usage au client? Ou pire, de sanctionner financièrement le client qui ne désire pas recourir à ce type de paiement?

Il apparaît aujourd'hui que certaines entreprises, notamment beaucoup d'opérateurs de la nouvelle économie (télécoms, distributeurs par câbles, ...), augmentent le prix de l'abonnement à un service si le consommateur ne fait pas de domiciliation bancaire.

Par exemple, en cas d'abonnement à un pack TV numérique. Sur le site de promotion de l'entreprise, se trouve affirmé que l'abonnement coûte 14,99 euros. Lors de la souscription, les conditions de l'abonnement et la facture annoncent une somme à payer de 19,99 euros... parce que l'on n'a pas choisi de régler sa facture par domiciliation bancaire. Même s'il était indiqué dans les conditions particulières de vente – et non à côté du produit... – le paiement d'un supplément si l'on n'opte pas pour la domiciliation bancaire, il est

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

De wet betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument omvat een aantal regels die onder meer de koper in staat stellen onaangename verrassingen te vermijden, zoals bijvoorbeeld voor een product of een dienst meer te moeten betalen dan de aangegeven prijs, of zich te beschermen tegen oneerlijke bedingen die zorgen voor een kennelijke verstoring van het evenwicht tussen de rechten en de plichten van de partijen.

Wie zich abonneert op een dienst, heeft steeds vaker de mogelijkheid gebruik te maken van de betaling via bankdomiciliëring. Doorgaans gaat het om een financieel neutrale verrichting of om een maatregel die gepaard gaat met een tariefverlaging om de consument ertoe aan te zetten voor de bankdomiciliëring te kiezen.

Dank zij dat soort van betaling kan men zelf de demarches doen om de factuur te betalen en krijgt de dienstenverlener meer garanties dat de facturen tijdig zullen worden betaald.

Voorts maakt de bankdomiciliëring het zowel voor de verkoper als voor de koper mogelijk rappelbrieven voor onbetaalde facturen en de daarmee gepaard gaande kosten te vermijden.

De bankdomiciliëring kan zowel voor de verkoper als voor de koper weliswaar voordelen hebben op het vlak van de betaling, maar is het daarom nodig te proberen het gebruik ervan op te leggen aan de klant of, erger nog, de klant die van dat soort van betaling geen gebruik wenst te maken financieel te bestraffen?

Thans blijkt dat sommige ondernemingen, in het bijzonder tal van operatoren van de nieuwe economie (telecommunicatiebedrijven, kabelexploitanten enzovoort) de abonnementsprijs voor een dienst verhogen als de consument niet voor een bankdomiciliëring kiest.

Zulks is bijvoorbeeld het geval voor een abonnement voor een digitaal televisiepakket. Op de reclamesite van de onderneming wordt aangegeven dat het abonnement 14,99 euro kost. Als men zich abonneert, staat in de abonnementsvoorwaarden en in de factuur vermeld dat 19,99 euro moet worden betaald ... omdat men er niet voor gekozen heeft de factuur via bankdomiciliëring te betalen. Ook al wordt in de bijzondere verkoopsvoorwaarden – en niet naast het product – aangegeven dat een supplement moet worden betaald als men niet

inacceptable aux yeux des auteurs de payer davantage un service ou un produit selon le mode de paiement que l'on choisit.

Certains opérateurs de téléphonie vont encore plus loin, puisqu'ils imposent un «coût supplémentaire pour frais administratifs» au client qui préfère recevoir sa facture par la poste plutôt que par e-mail. Et le client qui, malgré tout, aura choisi de recevoir sa facture par e-mail mais qui refusera de payer par domiciliation bancaire, devra aussi supporter des «coûts supplémentaires pour frais administratifs».

La domiciliation bancaire ou l'utilisation du courrier électronique facilite, peut-être, la vie, tant du vendeur que de l'acheteur, mais doit rester un choix pour le consommateur. Et, surtout, leur défaut ne peut être source d'augmentation des tarifs.

Tant l'envoi d'une facture par voie postale que le refus d'une domiciliation bancaire comme mode de paiement ne constituent pas, aux yeux des auteurs de la proposition, un «coût supplémentaire pour frais administratifs».

L'argument des entreprises qui usent de ces pratiques repose sur la recherche du prix le plus bas. Souvent actives dans un secteur très concurrentiel, elles justifient leurs offres très attractives par une compression des coûts administratifs.

Au consommateur donc d'accepter de nouvelles exigences pour bénéficier de prix intéressants. Mais ces exigences sont contraires à l'esprit de la loi sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection des consommateurs qui précise bien, en ses articles 1 et 2, que le tarif doit être mentionné par écrit, de façon lisible, sans équivoque et que le tarif affiché doit en outre être le tarif total. Or, les prix planchers annoncés, souvent de manière tonitruante, ne tiennent compte ni du surcoût entraîné si l'on décide de payer les factures par virement ni de celui imposé si l'on souhaite recevoir ces dernières par la poste.

En effet, il peut apparaître d'une part normal de recevoir sa facture par la poste; beaucoup de citoyens ne disposent pas d'adresse e-mail, n'utilisent pas internet ou ne disposent que d'une adresse mail professionnelle.

D'autre part, certains consommateurs restent réticents au paiement par domiciliation bancaire car ce

pour de bankdomiciliëring kiest, dan nog is het voor de indieners van dit wetsvoorstel onaanvaardbaar dat voor een dienst of een product meer moet worden betaald naargelang de gekozen wijze van betaling.

Sommige operatoren van telefoondiensten gaan nog verder en leggen «bijkomende administratiekosten» op aan de klant die er de voorkeur aan geeft zijn factuur via de post te krijgen in plaats van via e-mail. En ook aan de klant die er ondanks alles toch voor heeft geopteerd zijn factuur via e-mail te ontvangen maar die weigert via bankdomiciliëring te betalen, zullen «bijkomende administratiekosten» worden aangerekend.

Bankdomiciliëring en elektronische post vergemakkelijken misschien het leven van zowel de verkoper als de koper, maar ze moeten voor de consument een vrije keuze blijven en, vooral, het feit dat er geen gebruik van wordt gemaakt, mag geen aanleiding geven tot een tariefverhoging.

Voor de indieners van dit wetsvoorstel houden noch de verzending van een factuur via de post, noch de weigering van een bankdomiciliëring als betalingswijze «bijkomende administratiekosten» in.

Het argument dat de ondernemingen aanvoeren die van die praktijken gebruik maken, luidt dat ze zoeken naar de laagste prijs. Die ondernemingen zijn vaak actief in een sector waar een grote concurrentie heerst en ze verantwoorden hun zeer aantrekkelijke aanbiedingen door een verlaging van de administratieve kosten.

De consument moet dus nieuwe eisen aanvaarden om interessante prijzen te kunnen krijgen. Maar die eisen zijn in strijd met de strekking van de wet betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument. De artikelen 1 en 2 van die wet bepalen immers dat het tarief schriftelijk, duidelijk leesbaar en ondubbelzinnig moet worden aangegeven en dat het opgegeven tarief bovendien het totale tarief moet zijn. De vaak met veel gedruis aangekondigde bodemprijzen houden geen rekening met de extra kosten als men beslist de facturen via overschrijving te betalen of als men de facturen per post wenst te ontvangen.

Het kan immers normaal lijken de factuur via de post te krijgen; tal van burgers hebben geen e-mailadres, maken geen gebruik van internet of beschikken alleen op het werk over een e-mailadres.

Voorts blijven sommige consumenten terughoudend ten aanzien van de betaling via bankdomiciliëring

système ne leur laisse que très peu de temps pour vérifier leurs factures et pouvoir s'opposer au paiement automatique de montants éventuellement erronés. Cet argument est d'autant plus pertinent que les entreprises qui recourent à ces pratiques sont actives dans des secteurs où la plupart des services facturés ne sont ni des frais fixes ni des forfaits.

Afin de protéger le consommateur de ce que les auteurs qualifient de surfacturation, cette proposition ajoute deux nouvelles clauses abusives à la liste définie par la loi sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection des consommateurs, pour interdire aux vendeurs d'augmenter le prix annoncé d'un service suite à une non domiciliation bancaire pour régler sa facture et/ou au choix de recevoir sa facture par voie postale.

Karine LALIEUX (PS)
Magda DE MEYER (sp.a-spirit)
Simonne CREYF (CD&V)
Melchior WATHELET (cdH)
Georges LENSSEN (VLD)
Anne BARZIN (MR)
Sophie PÉCRIAUX (PS)
Véronique GHENNE (PS)
André FRÉDÉRIC (PS)
Éric MASSIN (PS)

omdat dit systeem hun slechts weinig tijd laat om hun facturen na te kijken en de automatische betaling van eventueel verkeerde bedragen tegen te houden. Dat argument is des te relevanter omdat de ondernemingen die van die praktijken gebruik maken actief zijn in sectoren waar de aangerekende diensten noch vaste kosten, noch forfaitaire bedragen zijn.

Om de consument te beschermen tegen wat de indieners «overfacturatie» noemen, voegt dit wetsvoorstel twee nieuwe onrechtmatige bedingen toe aan de lijst die is vastgesteld door de wet betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, teneinde de verkopers te verbieden de aangekondigde prijs te verhogen als de klant beslist voor de betaling van zijn factuur geen gebruik te maken van de bankdomiciliëring en/of als hij zijn factuur per post wenst te ontvangen.

PROPOSITION DE LOI

Article 1^{er}

La présente loi règle une matière visée à l'article 78 de la Constitution.

Art. 2

L'article 32 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, modifié par les lois du 30 octobre 1998, du 7 décembre 1998, du 25 mai 1999 et du 1^{er} septembre 2004 est complété comme suit:

«29°. d'augmenter le prix annoncé pour un service ou un produit en raison du refus du consommateur de payer sa facture par domiciliation bancaire;

30°. d'augmenter le prix annoncé pour un service ou un produit si la facture de celui-ci est envoyée par voie postale.».

le 18 octobre 2005

Karine LALIEUX (PS)
Magda DE MEYER (sp.a-spirit)
Simonne CREYF (CD&V)
Melchior WATHELET (cdH)
Georges LENSSEN (VLD)
Anne BARZIN (MR)
Sophie PÉCRIAUX (PS)
Véronique GHENNE (PS)
André FRÉDÉRIC (PS)
Éric MASSIN (PS)

WETSVOORSTEL

Artikel 1

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 78 van de Grondwet.

Art. 2

Artikel 32 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, gewijzigd bij de wetten van 30 oktober 1998, 7 december 1998, 25 mei 1999 en 1 september 2004, wordt aangevuld als volgt:

«29°. de voor een dienst of een product aangekondigde prijs te verhogen als de consument weigert zijn factuur via bankdomiciliëring te betalen;

30°. de voor een dienst of een product aangekondigde prijs te verhogen als de factuur van de klant per post wordt verzonden.».

18 oktober 2005

TEXTE DE BASE

Loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur

Art. 32. Dans les contrats conclus entre un vendeur et un consommateur, sont abusives les clauses et conditions ou les combinaisons de clauses et conditions qui ont pour objet de:

1. prévoir lors de la signature du contrat un engagement immédiat et définitif du consommateur alors que le vendeur contracte sous une condition dont la réalisation dépend de sa seule volonté;

2. faire varier le prix en fonction d'éléments dépendant de la seule volonté du vendeur;

Cette disposition ne fait pas obstacle:

- aux clauses d'indexation de prix pour autant qu'elles ne soient pas illicites et que le mode d'adaptation du prix soit explicitement décrit dans le contrat;

- aux clauses selon lesquelles le vendeur de services financiers se réserve le droit de modifier le tarif de ces services, pourvu que soit mise à sa charge l'obligation d'en informer le consommateur avec un préavis raisonnable et que celui-ci soit libre de résilier immédiatement le contrat;

- aux clauses selon lesquelles le vendeur de services financiers se réserve le droit de modifier le taux d'intérêt dû par le consommateur ou dû à celui-ci, sans aucun préavis en cas de raison valable, pourvu que soit mise à la charge du vendeur l'obligation d'en informer le consommateur dans les meilleurs délais et que celui-ci soit libre de résilier immédiatement le contrat.

3. réserver au vendeur le droit de modifier unilatéralement les caractéristiques du produit à livrer ou du service à prester, si ces caractéristiques revêtent un caractère essentiel pour le consommateur ou pour l'usage auquel le consommateur destine le produit ou le service, pour autant du moins que cet usage ait été communiqué au vendeur et accepté par lui ou qu'à défaut d'une telle spécification, cet usage ait été raisonnablement prévisible;

TEXTE DE BASE ADAPTÉ À LA PROPOSITION

Loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur

Art. 32. Dans les contrats conclus entre un vendeur et un consommateur, sont abusives les clauses et conditions ou les combinaisons de clauses et conditions qui ont pour objet de:

1. prévoir lors de la signature du contrat un engagement immédiat et définitif du consommateur alors que le vendeur contracte sous une condition dont la réalisation dépend de sa seule volonté;

2. faire varier le prix en fonction d'éléments dépendant de la seule volonté du vendeur;

Cette disposition ne fait pas obstacle:

- aux clauses d'indexation de prix pour autant qu'elles ne soient pas illicites et que le mode d'adaptation du prix soit explicitement décrit dans le contrat;

- aux clauses selon lesquelles le vendeur de services financiers se réserve le droit de modifier le tarif de ces services, pourvu que soit mise à sa charge l'obligation d'en informer le consommateur avec un préavis raisonnable et que celui-ci soit libre de résilier immédiatement le contrat;

- aux clauses selon lesquelles le vendeur de services financiers se réserve le droit de modifier le taux d'intérêt dû par le consommateur ou dû à celui-ci, sans aucun préavis en cas de raison valable, pourvu que soit mise à la charge du vendeur l'obligation d'en informer le consommateur dans les meilleurs délais et que celui-ci soit libre de résilier immédiatement le contrat.

3. réserver au vendeur le droit de modifier unilatéralement les caractéristiques du produit à livrer ou du service à prester, si ces caractéristiques revêtent un caractère essentiel pour le consommateur ou pour l'usage auquel le consommateur destine le produit ou le service, pour autant du moins que cet usage ait été communiqué au vendeur et accepté par lui ou qu'à défaut d'une telle spécification, cet usage ait été raisonnablement prévisible;

BASISTEKST

**Wet van 14 juli 1991 betreffende de
handelspraktijken en de voorlichting en
bescherming van de consument**

Art. 32. In de overeenkomsten gesloten tussen een verkoper en een consument, zijn onrechtmatig de bedingen en voorwaarden of de combinaties van bedingen en voorwaarden die ertoe strekken:

1. bij de ondertekening van het contract een onmiddellijke en definitieve verbintenis van de consument te voorzien terwijl de verkoper zich verbindt onder een voorwaarde waarvan de verwezenlijking enkel van zijn wil afhangt;

2. de prijs te doen schommelen op basis van elementen die enkel afhangen van de wil van de verkoper;

Deze bepaling doet geen afbreuk:

- aan bedingen van prijsindexering, voor zover deze niet onwettig zijn en de wijze waarop de prijzen worden aangepast expliciet beschreven is in de overeenkomst;

- aan bedingen waarbij de verkoper van financiële diensten zich het recht voorbehoudt het tarief van deze diensten te wijzigen, mits de verkoper verplicht wordt dit ter kennis te brengen van de consument binnen een redelijke opzegtermijn en deze vrij is onmiddellijk de overeenkomst op te zeggen;

- aan bedingen waarbij de verkoper van financiële diensten zich het recht voorbehoudt de door of aan de consument te betalen rentevoet te wijzigen, zonder enige opzegtermijn in geval van geldige reden, mits de verkoper verplicht wordt dit zo spoedig mogelijk ter kennis te brengen van de consument en deze vrij is onmiddellijk de overeenkomst op te zeggen.

3. de verkoper het recht te verlenen om de kenmerken van het te leveren product of de te verlenen dienst eenzijdig te wijzigen indien die kenmerken wezenlijk zijn voor de consument, of voor het gebruik waartoe hij het product of de dienst bestemt, althans voor zover dit gebruik aan de verkoper was medegedeeld en door hem aanvaard of voor zover, bij gebrek aan een dergelijke specificatie, dit gebruik redelijkerwijze was te voorzien;

BASISTEKST AANGEPAST AAN HET VOORSTEL

**Wet van 14 juli 1991 betreffende de
handelspraktijken en de voorlichting en
bescherming van de consument**

Art. 32. In de overeenkomsten gesloten tussen een verkoper en een consument, zijn onrechtmatig de bedingen en voorwaarden of de combinaties van bedingen en voorwaarden die ertoe strekken:

1. bij de ondertekening van het contract een onmiddellijke en definitieve verbintenis van de consument te voorzien terwijl de verkoper zich verbindt onder een voorwaarde waarvan de verwezenlijking enkel van zijn wil afhangt;

2. de prijs te doen schommelen op basis van elementen die enkel afhangen van de wil van de verkoper;

Deze bepaling doet geen afbreuk:

- aan bedingen van prijsindexering, voor zover deze niet onwettig zijn en de wijze waarop de prijzen worden aangepast expliciet beschreven is in de overeenkomst;

- aan bedingen waarbij de verkoper van financiële diensten zich het recht voorbehoudt het tarief van deze diensten te wijzigen, mits de verkoper verplicht wordt dit ter kennis te brengen van de consument binnen een redelijke opzegtermijn en deze vrij is onmiddellijk de overeenkomst op te zeggen;

- aan bedingen waarbij de verkoper van financiële diensten zich het recht voorbehoudt de door of aan de consument te betalen rentevoet te wijzigen, zonder enige opzegtermijn in geval van geldige reden, mits de verkoper verplicht wordt dit zo spoedig mogelijk ter kennis te brengen van de consument en deze vrij is onmiddellijk de overeenkomst op te zeggen.

3. de verkoper het recht te verlenen om de kenmerken van het te leveren product of de te verlenen dienst eenzijdig te wijzigen indien die kenmerken wezenlijk zijn voor de consument, of voor het gebruik waartoe hij het product of de dienst bestemt, althans voor zover dit gebruik aan de verkoper was medegedeeld en door hem aanvaard of voor zover, bij gebrek aan een dergelijke specificatie, dit gebruik redelijkerwijze was te voorzien;

4. fixer ou modifier unilatéralement le délai de livraison d'un produit ou le délai d'exécution d'un service;

5. accorder au vendeur le droit de déterminer unilatéralement si le produit livré ou le service presté est conforme au contrat (ou de lui conférer le droit exclusif d'interpréter une quelconque clause du contrat;

6. interdire au consommateur de demander la résolution du contrat dans le cas où le vendeur n'exécute pas ses obligations;

7. restreindre le droit du consommateur de résilier le contrat lorsque, dans le cadre de son obligation de garantie, le vendeur ne respecte pas son obligation de réparer le produit ou ne la respecte pas dans un délai raisonnable;

8. obliger le consommateur à exécuter ses obligations alors que le vendeur n'aurait pas exécuté les siennes ou serait en défaut d'exécuter les siennes;

9. sans préjudice de l'article 1184 du Code Civil, autoriser le vendeur à rompre ou à modifier le contrat unilatéralement, sans dédommagement pour le consommateur, hormis le cas de force majeure;

10. même en cas de force majeure, n'autoriser le consommateur à rompre le contrat que moyennant le paiement de dommages-intérêts;

11. libérer le vendeur de sa responsabilité du fait de son dol, de sa faute lourde ou de celle de ses préposés ou mandataires ou du fait de toute inexécution d'une obligation consistant en une des prestations principales du contrat;

12. Supprimer ou diminuer la garantie légale en matière de vices cachés prévue par les articles 1641 à 1649 du Code civil ou l'obligation légale de délivrance d'un bien conforme au contrat prévue par les articles 1649*bis* à 1649*octies* du Code civil;

13. fixer un délai déraisonnablement court pour signaler des vices au vendeur;

14. interdire au consommateur de compenser une dette envers le vendeur avec une créance qu'il aurait sur lui;

4. fixer ou modifier unilatéralement le délai de livraison d'un produit ou le délai d'exécution d'un service;

5. accorder au vendeur le droit de déterminer unilatéralement si le produit livré ou le service presté est conforme au contrat (ou de lui conférer le droit exclusif d'interpréter une quelconque clause du contrat;

6. interdire au consommateur de demander la résolution du contrat dans le cas où le vendeur n'exécute pas ses obligations;

7. restreindre le droit du consommateur de résilier le contrat lorsque, dans le cadre de son obligation de garantie, le vendeur ne respecte pas son obligation de réparer le produit ou ne la respecte pas dans un délai raisonnable;

8. obliger le consommateur à exécuter ses obligations alors que le vendeur n'aurait pas exécuté les siennes ou serait en défaut d'exécuter les siennes;

9. sans préjudice de l'article 1184 du Code civil, autoriser le vendeur à rompre ou à modifier le contrat unilatéralement, sans dédommagement pour le consommateur, hormis le cas de force majeure;

10. même en cas de force majeure, n'autoriser le consommateur à rompre le contrat que moyennant le paiement de dommages-intérêts;

11. libérer le vendeur de sa responsabilité du fait de son dol, de sa faute lourde ou de celle de ses préposés ou mandataires ou du fait de toute inexécution d'une obligation consistant en une des prestations principales du contrat;

12. Supprimer ou diminuer la garantie légale en matière de vices cachés prévue par les articles 1641 à 1649 du Code civil ou l'obligation légale de délivrance d'un bien conforme au contrat prévue par les articles 1649*bis* à 1649*octies* du Code civil;

13. fixer un délai déraisonnablement court pour signaler des vices au vendeur;

14. interdire au consommateur de compenser une dette envers le vendeur avec une créance qu'il aurait sur lui;

4. de leveringstermijn van een product of de uitvoeringstermijn van een dienst eenzijdig te bepalen of te wijzigen;

5. de verkoper het recht te verlenen om eenzijdig te beslissen of het geleverde product of de verleende dienst overeenstemt met de overeenkomst of hem het exclusieve recht te geven om één of ander beding van de overeenkomst te interpreteren;

6. de consument te verbieden de ontbinding van de overeenkomst te vragen ingeval de verkoper zijn verbintenis niet nakomt;

7. het recht van de consument te beperken om de overeenkomst op te zeggen, wanneer de verkoper, in het raam van zijn garantieverplichting, zijn verbintenis om het product te herstellen niet of niet binnen een redelijke termijn nakomt;

8. de consument ertoe te verplichten zijn verbintenissen na te komen, terwijl de verkoper de zijne niet is nagekomen, of in gebreke zou zijn deze na te komen;

9. onverminderd de bepalingen van artikel 1184 van het Burgerlijk Wetboek, de verkoper toe te staan de overeenkomst eenzijdig te ontbinden of te wijzigen zonder schadeloosstelling voor de consument, behoudens overmacht;

10. zelfs bij overmacht, de consument niet toe te staan de overeenkomst te ontbinden dan tegen betaling van een schadevergoeding;

11. de verkoper te ontslaan van zijn aansprakelijkheid voor zijn opzet, zijn grove schuld of voor die van zijn aangestelden of lasthebbers of voor het niet-uitvoeren van een verbintenis die een van de voornaamste prestaties van de overeenkomst vormt;

12. de wettelijke waarborg voor verborgen gebreken bepaald bij de artikelen 1641 tot 1649 van het Burgerlijk Wetboek of de wettelijke verplichting tot levering van een goed dat met de overeenkomst in overeenstemming is bepaald bij de artikelen 1649*bis* tot 1649*octies* van het Burgerlijk Wetboek, op te heffen of te verminderen;

13. een onredelijk korte termijn te bepalen om gebreken aan de verkoper te melden;

14. de consument te verbieden zijn schuld tegenover de verkoper te compenseren met een schuldvordering die hij op hem zou hebben;

4. de leveringstermijn van een product of de uitvoeringstermijn van een dienst eenzijdig te bepalen of te wijzigen;

5. de verkoper het recht te verlenen om eenzijdig te beslissen of het geleverde product of de verleende dienst overeenstemt met de overeenkomst of hem het exclusieve recht te geven om één of ander beding van de overeenkomst te interpreteren;

6. de consument te verbieden de ontbinding van de overeenkomst te vragen ingeval de verkoper zijn verbintenis niet nakomt;

7. het recht van de consument te beperken om de overeenkomst op te zeggen, wanneer de verkoper, in het raam van zijn garantieverplichting, zijn verbintenis om het product te herstellen niet of niet binnen een redelijke termijn nakomt;

8. de consument ertoe te verplichten zijn verbintenissen na te komen, terwijl de verkoper de zijne niet is nagekomen, of in gebreke zou zijn deze na te komen;

9. onverminderd de bepalingen van artikel 1184 van het Burgerlijk Wetboek, de verkoper toe te staan de overeenkomst eenzijdig te ontbinden of te wijzigen zonder schadeloosstelling voor de consument, behoudens overmacht;

10. zelfs bij overmacht, de consument niet toe te staan de overeenkomst te ontbinden dan tegen betaling van een schadevergoeding;

11. de verkoper te ontslaan van zijn aansprakelijkheid voor zijn opzet, zijn grove schuld of voor die van zijn aangestelden of lasthebbers of voor het niet-uitvoeren van een verbintenis die een van de voornaamste prestaties van de overeenkomst vormt;

12. de wettelijke waarborg voor verborgen gebreken bepaald bij de artikelen 1641 tot 1649 van het Burgerlijk Wetboek of de wettelijke verplichting tot levering van een goed dat met de overeenkomst in overeenstemming is bepaald bij de artikelen 1649*bis* tot 1649*octies* van het Burgerlijk Wetboek, op te heffen of te verminderen;

13. een onredelijk korte termijn te bepalen om gebreken aan de verkoper te melden;

14. de consument te verbieden zijn schuld tegenover de verkoper te compenseren met een schuldvordering die hij op hem zou hebben;

15. déterminer le montant de l'indemnité due par le consommateur qui n'exécute pas ses obligations, sans prévoir une indemnité du même ordre à charge du vendeur qui n'exécute pas les siennes;

16. engager le consommateur pour une durée indéterminée, sans spécification d'un délai raisonnable de résiliation;

17. proroger le contrat pour une durée déraisonnable si le consommateur ne résilie pas à temps ou de proroger automatiquement un contrat à durée déterminée, en l'absence d'une notification contraire du consommateur, alors qu'une date excessivement éloignée de la fin du contrat a été fixée comme date limite pour exprimer cette volonté de non-prorogation de la part du consommateur;

18. limiter les moyens de preuve que le consommateur peut utiliser;

19. faire renoncer le consommateur, en cas de conflit, à tout moyen de recours contre le vendeur;

20. permettre au demandeur, au moyen d'une élection de domicile figurant dans le contrat, de porter sa demande devant un juge autre que celui désigné par l'article 624, 1°, 2° et 4°, du Code judiciaire, sans préjudice de l'application de la Convention du 27 septembre 1968 concernant la compétence judiciaire et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale, approuvée par la loi du 13 janvier 1971;

21. fixer des montants de dommages et intérêts réclamés en cas d'inexécution ou de retard dans l'exécution des obligations de l'acheteur qui dépassent manifestement l'étendue du préjudice susceptible d'être subi par le vendeur;

22. autoriser le vendeur à résilier ou à modifier le contrat en raison de l'introduction de l'euro;

Cette disposition n'est pas applicable aux clauses qui ont fait l'objet d'une négociation individuelle.

Si le vendeur soutient que la clause a fait l'objet d'une négociation individuelle, la charge de la preuve lui incombe.

Toutefois, une clause est considérée d'une manière irréfutable comme n'ayant pas fait l'objet d'une négociation individuelle lorsqu'elle a été rédigée

15. déterminer le montant de l'indemnité due par le consommateur qui n'exécute pas ses obligations, sans prévoir une indemnité du même ordre à charge du vendeur qui n'exécute pas les siennes;

16. engager le consommateur pour une durée indéterminée, sans spécification d'un délai raisonnable de résiliation;

17. proroger le contrat pour une durée déraisonnable si le consommateur ne résilie pas à temps ou de proroger automatiquement un contrat à durée déterminée, en l'absence d'une notification contraire du consommateur, alors qu'une date excessivement éloignée de la fin du contrat a été fixée comme date limite pour exprimer cette volonté de non-prorogation de la part du consommateur;

18. limiter les moyens de preuve que le consommateur peut utiliser;

19. faire renoncer le consommateur, en cas de conflit, à tout moyen de recours contre le vendeur;

20. permettre au demandeur, au moyen d'une élection de domicile figurant dans le contrat, de porter sa demande devant un juge autre que celui désigné par l'article 624, 1°, 2° et 4°, du Code judiciaire, sans préjudice de l'application de la Convention du 27 septembre 1968 concernant la compétence judiciaire et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale, approuvée par la loi du 13 janvier 1971;

21. fixer des montants de dommages et intérêts réclamés en cas d'inexécution ou de retard dans l'exécution des obligations de l'acheteur qui dépassent manifestement l'étendue du préjudice susceptible d'être subi par le vendeur;

22. autoriser le vendeur à résilier ou à modifier le contrat en raison de l'introduction de l'euro;

Cette disposition n'est pas applicable aux clauses qui ont fait l'objet d'une négociation individuelle.

Si le vendeur soutient que la clause a fait l'objet d'une négociation individuelle, la charge de la preuve lui incombe.

Toutefois, une clause est considérée d'une manière irréfutable comme n'ayant pas fait l'objet d'une négociation individuelle lorsqu'elle a été rédigée

15. het bedrag vast te leggen van de vergoeding verschuldigd door de consument die zijn verplichtingen niet nakomt, zonder in een gelijkwaardige vergoeding te voorzien ten laste van de verkoper die in gebreke blijft;

16. de consument voor een onbepaalde termijn te binden, zonder duidelijke vermelding van een redelijke opzeggingstermijn;

17. de overeenkomst voor een onredelijke termijn te verlengen indien de consument niet tijdig opzegt of een overeenkomst van bepaalde duur automatisch te verlengen, bij ontbreken van tegengestelde kennisgeving van de consument, terwijl een al te ver van het einde van de overeenkomst verwijderde datum is vastgesteld als uiterste datum voor de kennisgeving van de wil van de consument om de overeenkomst niet te verlengen;

18. de bewijsmiddelen die de consument kan aanwenden, te beperken;

19. in geval van betwisting, de consument te doen afzien van elk middel tot verhaal tegen de verkoper;

20. de eiser toe te staan zijn vordering, op grond van een contractueel bedongen keuze van woonplaats, voor een andere rechter in te leiden dan die welke is aangewezen in artikel 624, 1°, 2° en 4°, van het Gerechtelijk Wetboek onverminderd de toepassing van het Verdrag van 27 september 1968 betreffende de rechterlijke bevoegdheid en de tenuitvoerlegging van de beslissingen in burgerlijke en handelszaken, goedgekeurd bij de wet van 13 januari 1971;

21. in geval van niet-uitvoering of vertraging in de uitvoering van de verbintenissen van de koper, schadevergoedingsbedragen vast te stellen die duidelijk niet evenredig zijn aan het nadeel dat door de verkoper kan worden geleden;

22. de verkoper toe te laten de overeenkomst te beëindigen of te wijzigen omwille van de invoering van de euro;

Deze bepaling is niet van toepassing op de bedingen die het voorwerp zijn geweest van een individuele onderhandeling.

Als de verkoper beweert dat het beding het voorwerp is geweest van een individuele onderhandeling dan draagt hij daarvan de bewijslast.

Een beding wordt echter onweerlegbaar geacht niet het voorwerp geweest te zijn van een individuele onderhandeling als het is opgesteld voorafgaand aan de

15. het bedrag vast te leggen van de vergoeding verschuldigd door de consument die zijn verplichtingen niet nakomt, zonder in een gelijkwaardige vergoeding te voorzien ten laste van de verkoper die in gebreke blijft;

16. de consument voor een onbepaalde termijn te binden, zonder duidelijke vermelding van een redelijke opzeggingstermijn;

17. de overeenkomst voor een onredelijke termijn te verlengen indien de consument niet tijdig opzegt of een overeenkomst van bepaalde duur automatisch te verlengen, bij ontbreken van tegengestelde kennisgeving van de consument, terwijl een al te ver van het einde van de overeenkomst verwijderde datum is vastgesteld als uiterste datum voor de kennisgeving van de wil van de consument om de overeenkomst niet te verlengen;

18. de bewijsmiddelen die de consument kan aanwenden, te beperken;

19. in geval van betwisting, de consument te doen afzien van elk middel tot verhaal tegen de verkoper;

20. de eiser toe te staan zijn vordering, op grond van een contractueel bedongen keuze van woonplaats, voor een andere rechter in te leiden dan die welke is aangewezen in artikel 624, 1°, 2° en 4°, van het Gerechtelijk Wetboek onverminderd de toepassing van het Verdrag van 27 september 1968 betreffende de rechterlijke bevoegdheid en de tenuitvoerlegging van de beslissingen in burgerlijke en handelszaken, goedgekeurd bij de wet van 13 januari 1971;

21. in geval van niet-uitvoering of vertraging in de uitvoering van de verbintenissen van de koper, schadevergoedingsbedragen vast te stellen die duidelijk niet evenredig zijn aan het nadeel dat door de verkoper kan worden geleden;

22. de verkoper toe te laten de overeenkomst te beëindigen of te wijzigen omwille van de invoering van de euro;

Deze bepaling is niet van toepassing op de bedingen die het voorwerp zijn geweest van een individuele onderhandeling.

Als de verkoper beweert dat het beding het voorwerp is geweest van een individuele onderhandeling dan draagt hij daarvan de bewijslast.

Een beding wordt echter onweerlegbaar geacht niet het voorwerp geweest te zijn van een individuele onderhandeling als het is opgesteld voorafgaand aan de

préalablement à la conclusion du contrat et que le consommateur n'a, de ce fait, pas pu avoir d'influence sur son contenu, notamment dans le cadre d'un contrat d'adhésion.

22bis. d'exclure ou de limiter la responsabilité légale du vendeur en cas de mort du consommateur ou de dommages corporels causés à celui-ci, résultant d'un acte ou d'une omission de ce vendeur;

23. constater de manière irréfragable l'adhésion du consommateur à des clauses dont il n'a pas eu, effectivement, l'occasion de prendre connaissance avant la conclusion du contrat;

24. permettre au vendeur de retenir des sommes versées par le consommateur lorsque celui-ci renonce à conclure le contrat, sans prévoir le droit, pour le consommateur, de percevoir une indemnité d'un montant équivalent de la part du vendeur lorsque c'est ce dernier qui renonce;

25. permettre au vendeur de retenir les sommes versées par le consommateur lorsque c'est le vendeur lui-même qui résilie le contrat;

26. restreindre l'obligation du vendeur de respecter les engagements pris par ses mandataires ou de soumettre ses engagements au respect d'une formalité particulière;

27. exclure ou limiter de façon inappropriée les droits légaux du consommateur vis-à-vis du vendeur ou d'une autre partie en cas de non-exécution totale ou partielle ou d'exécution défectueuse par le vendeur d'une quelconque de ses obligations contractuelles;

28. prévoir la possibilité de cession du contrat de la part du vendeur, lorsqu'elle est susceptible d'engendrer une diminution des garanties pour le consommateur, sans l'accord de ce dernier.

préalablement à la conclusion du contrat et que le consommateur n'a, de ce fait, pas pu avoir d'influence sur son contenu, notamment dans le cadre d'un contrat d'adhésion.

22bis. d'exclure ou de limiter la responsabilité légale du vendeur en cas de mort du consommateur ou de dommages corporels causés à celui-ci, résultant d'un acte ou d'une omission de ce vendeur;

23. constater de manière irréfragable l'adhésion du consommateur à des clauses dont il n'a pas eu, effectivement, l'occasion de prendre connaissance avant la conclusion du contrat;

24. permettre au vendeur de retenir des sommes versées par le consommateur lorsque celui-ci renonce à conclure le contrat, sans prévoir le droit, pour le consommateur, de percevoir une indemnité d'un montant équivalent de la part du vendeur lorsque c'est ce dernier qui renonce;

25. permettre au vendeur de retenir les sommes versées par le consommateur lorsque c'est le vendeur lui-même qui résilie le contrat;

26. restreindre l'obligation du vendeur de respecter les engagements pris par ses mandataires ou de soumettre ses engagements au respect d'une formalité particulière;

27. exclure ou limiter de façon inappropriée les droits légaux du consommateur vis-à-vis du vendeur ou d'une autre partie en cas de non-exécution totale ou partielle ou d'exécution défectueuse par le vendeur d'une quelconque de ses obligations contractuelles;

28. prévoir la possibilité de cession du contrat de la part du vendeur, lorsqu'elle est susceptible d'engendrer une diminution des garanties pour le consommateur, sans l'accord de ce dernier.

29. d'augmenter le prix annoncé pour un service ou un produit en raison du refus du consommateur de payer sa facture par domiciliation bancaire;

30. d'augmenter le prix annoncé pour un service ou un produit si la facture de celui-ci est envoyée par voie postale.»

sluiting van het contract en de consument daardoor geen invloed heeft kunnen hebben op de inhoud ervan, zoals in het kader van een toetredingscontract.

22bis. de wettelijke aansprakelijkheid van de verkoper uit te sluiten of te beperken bij overlijden of lichamelijk letsel van de consument ten gevolge van een doen of nalaten van deze verkoper;

23. op onweerlegbare wijze de instemming van de consument vast te stellen met bedingen waarvan deze niet daadwerkelijk kennis heeft kunnen nemen vóór het sluiten van de overeenkomst;

24. de verkoper toe te staan door de consument betaalde bedragen te behouden wanneer deze afziet van het sluiten van de overeenkomst, zonder erin te voorzien dat de consument een gelijkwaardig bedrag aan schadevergoeding mag ontvangen van de verkoper wanneer deze laatste afziet;

25. de verkoper toe te staan de door de consument betaalde voorschotten te behouden ingeval de verkoper zelf de overeenkomst opzegt;

26. de verplichting van de verkoper te beperken om de verbintenissen na te komen die door zijn gevolmachtigden zijn aangegaan, of diens verbintenissen te laten afhangen van het naleven van een bijzondere formaliteit;

27. op ongepaste wijze de wettelijke rechten van de consument ten aanzien van de verkoper of een andere partij in geval van volledige of gedeeltelijke wanprestatie of van gebrekkige uitvoering door de verkoper van een van diens contractuele verplichtingen uit te sluiten of te beperken;

28. te voorzien in de mogelijkheid van overdracht van de overeenkomst door de verkoper, wanneer hierdoor de garanties voor de consument zonder diens instemming geringer kunnen worden.

sluiting van het contract en de consument daardoor geen invloed heeft kunnen hebben op de inhoud ervan, zoals in het kader van een toetredingscontract.

22bis. de wettelijke aansprakelijkheid van de verkoper uit te sluiten of te beperken bij overlijden of lichamelijk letsel van de consument ten gevolge van een doen of nalaten van deze verkoper;

23. op onweerlegbare wijze de instemming van de consument vast te stellen met bedingen waarvan deze niet daadwerkelijk kennis heeft kunnen nemen vóór het sluiten van de overeenkomst;

24. de verkoper toe te staan door de consument betaalde bedragen te behouden wanneer deze afziet van het sluiten van de overeenkomst, zonder erin te voorzien dat de consument een gelijkwaardig bedrag aan schadevergoeding mag ontvangen van de verkoper wanneer deze laatste afziet;

25. de verkoper toe te staan de door de consument betaalde voorschotten te behouden ingeval de verkoper zelf de overeenkomst opzegt;

26. de verplichting van de verkoper te beperken om de verbintenissen na te komen die door zijn gevolmachtigden zijn aangegaan, of diens verbintenissen te laten afhangen van het naleven van een bijzondere formaliteit;

27. op ongepaste wijze de wettelijke rechten van de consument ten aanzien van de verkoper of een andere partij in geval van volledige of gedeeltelijke wanprestatie of van gebrekkige uitvoering door de verkoper van een van diens contractuele verplichtingen uit te sluiten of te beperken;

28. te voorzien in de mogelijkheid van overdracht van de overeenkomst door de verkoper, wanneer hierdoor de garanties voor de consument zonder diens instemming geringer kunnen worden.

29. de voor een dienst of een product aangekondigde prijs te verhogen als de consument weigert zijn factuur via bankdomiciliëring te betalen;

30. de voor een dienst of een product aangekondigde prijs te verhogen als de factuur van de klant per post wordt verzonden.