

Gedragcode directe verkoop face to face

1. Inleiding

De vzw Belgian Direct Sales Organisation (BDSO) heeft in overleg met de minister bevoegd voor Consumentenzaken deze gedragscode opgesteld met als doel een duurzame verhouding tot stand te brengen tussen de Direct sales-Partner, hun verkopers, hun opdrachtgevers en de klanten. De gedragscode draagt bij tot deze duurzame verhouding door een aantal gedragsregels die, aanvullend op de wetgeving, in het bijzonder de wettelijke bepalingen opgenomen in de boeken VI en XIV van het Wetboek van economisch recht, een correcte behandeling van de klanten waarborgen.

Door hun lidmaatschap verbinden de leden van BDSO zich tot de strikte naleving van onderhavige gedragsregels, ongeacht of zij met hun eigen werknemers of subagenten directe verkoop organiseren, dan wel aan directe verkoop doen voor een opdrachtgever.

Op het vlak van directe verkopen aan de consument, vormen deze gedragsregels een gedragscode zoals bepaald in het Wetboek van economisch recht. De niet-naleving ervan vormt een oneerlijke handelspraktijk jegens de consument, zoals bepaald in artikel VI98 van het Wetboek van economisch recht, die aanleiding kan geven tot strafrechtelijke vervolging.

Wat betreft de directe verkopen aan ondernemingen, kunnen inbreuken op deze gedragscode als daden strijdig met de eerlijke marktpraktijken worden beschouwd zoals bepaald in artikelen VI.104 van het Wetboek van economisch recht.

2. Definities

Ten behoeve van de gedragscode gelden de volgende definities:

- a) directe verkoop: de rechtstreekse te koop aanbieding en de rechtstreekse verkoop van producten aan klanten, die geen verkopen op afstand zijn en die niet plaatsvinden in een verkoopruimte van de onderneming wier producten worden aangeboden of verkocht;

vormen onder meer directe verkopen voor de toepassing van deze gedragscode het aanbod en de verkoop van producten

- op het adres van de klant,
- op het adres van een andere klant,
- op de werkplek van de klant,
- op de openbare weg,
- in een verkoopruimte van een andere onderneming dan deze wier producten worden aangeboden of verkocht,
- op elke andere plaats die niet een vaste verkoopruimte is, zoals bepaald in het Wetboek van economisch recht;

- b) Direct sales-Partner: de onderneming die zich bij een klant aanbiedt met het oog op directe verkoop, ongeacht of deze verkoop slaat op eigen producten of op producten van een andere opdrachtgever;

verkoper: de medewerker van de Direct sales-Partner of zelfstandige contractant van de Direct sales-Partner of diens subagent, die zich bij de klant aanbiedt met het oog op directe verkoop;

- c) product: elk goed en elke dienst zoals gedefinieerd in het Wetboek van economisch recht;
- d) klant: elke persoon tot wie de directe verkoop zich richt, ongeacht of hij een natuurlijke of rechtspersoon is, een consument zoals gedefinieerd in het Wetboek van economisch recht of niet;
- e) opdrachtgever: elke onderneming en elke organisatie die beroep doet op een Direct sales-Partner met het oog op de directe verkoop van haar producten.

3. Contact met de klant

De Direct sales-Partner en de verkoper richten zich niet tot de klant buiten de uren die door wettelijke regels zijn vastgelegd, en in geen geval voor 9 uur en na 20 uur. Wanneer met de klant een uur werd afgesproken voor het verkoopgesprek, wordt het afgesproken tijdstip nauwgezet nageleefd; van zodra de verkoper vaststelt dat hij de gemaakte afspraak niet kan naleven, verwittigt hij de klant daarvan.

De Direct sales-Partner, zijn zelfstandige contractant of zijn subagent die telefonische afspraken maakt voor de verkoopgesprekken, raadpleegt voorafgaand de "bel-me-niet-meer-lijst" van de vzw Do Not Call Me en roept geen telefoonnummers op die op deze lijst staan vermeld. Wanneer de klant tijdens het telefoongesprek laat blijken dat hij geen bezoek wenst of wanneer de klant via een ander middel daarvan uiting heeft gegeven, respecteert de Direct sales-Partner deze wilsuïting.

Wanneer de verkoper vaststelt dat de klant geen bezoeken met het oog op directe verkoop wenst, onthoudt hij zich van elk verkoopgesprek met deze klant en onderneemt hij geen enkele poging om een dergelijk gesprek op gang te brengen. Zo zal er niet worden aangebeld aan de woning, woongelegenheden of pand, wanneer er zichtbaar melding wordt gemaakt dat bezoeken met het oog op directe verkoop niet gewenst zijn¹.

Van zodra de klant laat blijken dat hij het contact wil beëindigen of dat het storend, ongewenst of ongepast is, stelt de verkoper een einde aan het verkoopgesprek en verlaat hij onmiddellijk het pand.

Wanneer de klant klaarblijkelijk niet in staat is de draagwijdte van het contact of van het verkoopgesprek te begrijpen, stelt de verkoper er zonder verwijl een einde aan en verlaat hij het pand. Dit is o.m. het geval wanneer de klant de taal niet machtig is of kan het geval zijn wanneer de klant beperkingen (visueel, auditief, ...) heeft. De verkoper maakt geen misbruik van de zwakheid van

¹ o.m. een zichtbaar aangebrachte zelfklever "Stop – Geen verkoop aan de deur"

de klant en stelt zich bijzonder gereserveerd op ten aanzien van ouderen, mindervaliden en kansarmen en personen die ongeletterd zijn. Wanneer er twijfel kan over bestaan dat de klant meerderjarig is, vraagt de verkoper naar zijn leeftijd. Wanneer de klant jonger is dan 18 jaar, wordt het contact beëindigd en verlaat de verkoper het pand.

De Direct sales-Partner, zijn zelfstandige contractant of zijn subagent benadert de klant in één van de drie landstalen en voert het verkoopgesprek in de taal die de klant kiest. Wanneer blijkt dat de klant de taal die de verkoper spreekt, onvoldoende begrijpt, wordt het contact beëindigd en verlaat de verkoper het pand.

4. Verkoopgesprek

De verkoper start het verkoopgesprek met de volgende gegevens:

- a) zijn voornaam en naam;
- b) de benaming van de Direct sales-Partner waarvan hij medewerker, zelfstandige contractant of subagent is;
- c) desgevallend, de benaming van de opdrachtgever;
- d) de bedoeling van het verkoopgesprek;
- e) het product dat het voorwerp uitmaakt van het gesprek.

Op dat ogenblik verschaft hij de klant een document dat naast de gegevens vermeld onder a), b) en c) ook de adresgegevens van de Direct sales-Partner en van de opdrachtgever en hun telefoonnummers of het specifieke telefoonnummer van hun klantendienst, als deze bestaat. Wanneer de klant daarmee instemt, mag dit document ook via een andere duurzame drager worden verstrekt.

De verkoper verstrekt de klant op een overzichtelijke wijze de inlichtingen die door de wetgeving zijn voorgeschreven, in het bijzonder deze die zijn voorgeschreven door boek VI van het Wetboek van economisch recht. Hij vermijdt op elk moment dat de klant enige informatie verkeerd begrijpt of valse veronderstellingen maakt, zeker wat mogelijke voordelen of besparingen t.o.v. een bestaand contract dat de klant bindt of t.o.v. de aanbiedingen van concurrenten. Wanneer een prijsberekening wordt gemaakt tijdens het verkoopgesprek, wordt aan de klant een document afgegeven met de totaalprijs en met het detail van de gemaakte berekening en van alle gebruikte parameters voor de berekening. Dit document vermeldt de datum en de naam van de verkoper, die het ondertekent.

Mits voorafgaande toestemming van de klant of wanneer de middelen die worden gebruikt om de berekening te maken niet toelaten ter plaatse dit document af te geven, mag deze informatie via een andere duurzame drager worden verstrekt, op voorwaarde dat dit zo spoedig mogelijk gebeurt.

Voor het verstrekken van informatie over de producten en hun prijzen en voor het maken van prijsberekeningen, steunt de verkoper zich op de meest actuele gegevens van de Direct sales-Partner of van zijn opdrachtgever.

Wanneer het contract dat wordt voorgesteld, een verbintenis voor langere tijd (bepaalde of onbepaalde duur) meebrengt voor de klant, informeert de verkoper naar de eventueel lopende overeenkomst. Hij wijst er de klant in elk geval op dat wanneer hij reeds een overeenkomst lopen

heeft die geheel of ten dele op eenzelfde of gelijkaardig product slaat, de beëindiging van deze lopende overeenkomst mogelijks kosten of andere nadelige gevolgen tot gevolg heeft voor de klant.

Wanneer het contract dat wordt voorgesteld, een verbintenis voor langere tijd (bepaalde of onbepaalde duur) meebrengt voor de klant, licht de verkoper hem uitdrukkelijk en ondubbelzinnig in van deze duurtijd of van de minimale duur waartoe hij zich verbindt.

Vooraleer de klant zich verbindt, licht de verkoper hem uitdrukkelijk in of hij al dan niet over een herroepingsrecht beschikt. Indien er een herroepingsrecht bestaat, verduidelijkt hij de aanvangsdatum van de herroepingstermijn op een precieze manier in functie van het product dat het voorwerp uitmaakt van de overeenkomst. Hij vermeldt eveneens op welke wijze het herroepingsrecht kan worden uitgeoefend.

5. Contractsluiting

Vooraleer de klant een overeenkomst afsluit, wordt hij er duidelijk op gewezen dat door ondertekening van het leveringscontract hij een bindende overeenkomst met de Direct sales-Partner of met zijn opdrachtgever aangaat, eventueel onder voorbehoud van de uitoefening van het herroepingsrecht.

De overeenkomst of de bestelbon die wordt opgemaakt, wanneer de klant beslist tot aankoop van een product, wordt opgesteld in dezelfde taal als deze van het verkoopgesprek, voor zover dit een van de landstalen is.

Wanneer de Direct sales-partner voor een opdrachtgever werkt, gebruikt hij, zijn zelfstandige contractant of zijn subagent uitsluitend contractdocumenten die door zijn opdrachtgever zijn voorzien.

De overeenkomst of de bestelbon wordt goed leesbaar ingevuld en vermeldt de voornaam en naam van de personen die het document ondertekenen. Zowel het exemplaar dat voor de klant is bestemd als dat dat voor de verkoper is bestemd, is goed leesbaar. Het wordt ter plaatse aan de klant bezorgd, tenzij de klant ermee instemt om het via een andere duurzame drager te ontvangen, in welk geval dit zo spoedig mogelijk moet gebeuren.

Het verkoopdocument vermeldt uitdrukkelijk of de klant al dan niet over een herroepingsrecht beschikt. Indien er een herroepingsrecht bestaat, wordt de aanvangsdatum van de herroepingstermijn vermeld op een precieze manier in functie van het product dat het voorwerp uitmaakt van de overeenkomst.

Wanneer de opdrachtgever naderhand het contract zelf schriftelijk dient te bevestigen, via een aan de klant persoonlijk gericht schrijven (brief of andere duurzame drager), dan licht de verkoper de klant daarvan in.

De verkoper waakt erover dat de klant ondubbelzinnig heeft begrepen:

- a) dat hij een contract heeft getekend en daardoor een betalingsverbintenis heeft aangegaan;
- b) met welke Direct sales-Partner of opdrachtgever hij de overeenkomst heeft afgesloten;

- c) de vooropgestelde datum vanaf dewelke de nieuw afgesloten overeenkomst ingaat of wordt uitgevoerd;
- d) dat hij al dan niet over een herroepingsrecht beschikt, met desgevallend de precisering van de juiste herroepingstermijn, van de dag waarop deze herroepingstermijn ingaat en van de stappen die de klant moet ondernemen om zijn contract te herroepen;
- e) desgevallend, dat de Direct sales-Partner of zijn opdrachtgever met wie de klant een contract afsluit, instaat voor de opzegging van een lopende overeenkomst of, desgevallend dat de klant de opzegging van zijn lopende overeenkomst zelf moet doen.

6. Beëindiging van het verkoopgesprek

Op het einde van het verkoopgesprek, ook wanneer er geen koopovereenkomst is tot stand gekomen, overhandigt de verkoper aan de klant een document dat een overzicht geeft van de diverse stappen, die tijdens het gesprek zijn doorlopen. Desgevallend vermeldt dit document de relatie die bestaat tussen hem en zijn opdrachtgever.

Het document vermeldt de contactgegevens waartoe de klant zich kan richten indien hij vragen, bemerkingen of klachten heeft over het verkoopgesprek.

Dit document vermeldt uitdrukkelijk dat de Direct sales-Partner de gedragscode “directe verkoop face to face” heeft ondertekend en de manier waarop de klant er inzage kan van nemen. Indien de klant dit wenst krijgt hij er een exemplaar van schriftelijk of op een andere duurzame drager naar zijn keuze.

7. Privacy

Wanneer de Direct sales-Partner of zijn opdrachtgever, de persoonsgegevens van de klant voor andere doeleinden wenst aan te wenden dan de uitvoering van de gesloten overeenkomst, legt de verkoper aan de klant uit wat deze andere doeleinden zijn en wijst hem op zijn wettelijke rechten met betrekking tot de bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer.

8. Bekendmaking van de toetreding tot de gedragscode

De Direct sales-Partner die tot deze gedragscode toetreedt, maakt dit bekend op zijn website op een opvallende en gemakkelijk toegankelijke manier. Hij geeft daarbij de tekst van deze gedragscode weer of verwijst via een link naar de desbetreffende webpagina van de vzw BDSO.

9. Naleving van de gedragscode

Wanneer de Direct sales-Partner beroep doet op zelfstandige contractanten of subagenten, waakt hij erover dat deze laatsten de onderstaande gedragsregels ook strikt naleven. Daartoe voorzien ze in de nodige bepalingen in hun contracten met deze zelfstandige contractanten of subagenten.

De Direct sales-Partner die zich verbindt tot deze gedragscode, informeert elke (potentiële) opdrachtgever hiervan en wijst hem op de verplichtingen die hij daarmee is aangegaan. Hij waakt erover dat in zijn overeenkomst met een opdrachtgever geen bepalingen worden opgenomen die strijdig zijn met deze gedragscode.

De Direct sales-Partners zorgen, eventueel samen met hun opdrachtgevers, voor voldoende permanente vorming van hun verkopers, over deze gedragscode, over de wettelijke bepalingen inzake verkopen buiten verkoopp ruimten en over de producten die ze verkopen.

De Direct sales-Partners contacteren steekproefsgewijze de klanten die om reden van directe verkoop, met het doel na te gaan of de verkopers correct handelen overeenkomstig de gedragscode en snel actie te ondernemen mochten moeilijkheden worden vastgesteld.

De Direct sales-Partners die zich verbinden tot deze gedragscode, aanvaarden dat de vzw BDSO toezicht kan houden op de naleving ervan en eventueel sanctionerend kan optreden naar de leden van de vzw. Daartoe stemmen ze ermee in alle klachten die zij ontvangen over hun directe verkopen te centraliseren. Ze maken deze gegevens over aan de vzw BDSO. Ze behandelen de klachten binnen een termijn van 14 kalenderdagen en bezorgen de vzw BDSO kopie van hun antwoord op de klacht. Ze houden alle aanvullende informatie ter beschikking van de vzw BDSO zodat deze zicht kan houden op de naleving van de gedragscode.

De Economische Inspectie kan op grond van het Wetboek van economisch recht toezicht houden op de naleving van de bepalingen van deze gedragscode door de ondertekenaars.

10. Evaluatie

Jaarlijks wordt overgegaan tot een evaluatie van deze gedragscode en de toepassing ervan. Bij deze evaluatie worden ook de FOD Economie en vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties betrokken.