

KONINKRIJK BELGIE

ROYAUME DE BELGIQUE

FEDERALE OVERHEIDSDIENST ECONOMIE,
K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE

SERVICE PUBLIC FEDERAL ECONOMIE, P.M.E.,
CLASSES MOYENNES ET ENERGIE

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

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

FILIP, Koning der Belgen,

PHILIPPE, Roi des Belges,

Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen,
Onze Groet.

A tous, présents et à venir, Salut.

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,

Sur la proposition du Ministre de l'Economie, du Ministre des Finances, du Ministre de la Protection des consommateurs et de la Ministre des Classes moyennes, des Indépendants et des PME,

HEBBEN WIJ BESLOTEN EN BESLUITEN WIJ:

NOUS AVONS ARRETE ET ARRETONS :

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, het ontwerp van wet waarvan de tekst hierna volgt, aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers voor te leggen:

Le Ministre de l'Economie, 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 :

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.

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.

HOOFDSTUK 2. – Wijzigingen van het Wetboek van economisch recht

CHAPITRE 2. — Modifications du Code de droit économique

Afdeling 1. Wijziging van het boek I, titel 2

Section 1^{ère}. Modification du livre Ier, titre 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:

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° 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.”.

« 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. ».

Afdeling 2. Wijzigingen van boek VI

Section 2. Modifications du livre 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. 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. 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. 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. 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 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.

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 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. 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”.

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

§ 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. 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

openvolgende 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;

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) 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;

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;

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 ;

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) 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

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

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 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

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 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

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. 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

informaties 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. 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.

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:

“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.

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^{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. 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 bagageverzekeringsspolissen of soortgelijke kortetermijnverzekeringsspolissen 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

§ 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

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.

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. 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. 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

§ 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. 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

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. 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.

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. 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. 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 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 onlineherroepingsverklaring 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

§ 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

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 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”;

consommateur, » et les mots « le respect des délais ».

Art. 21. 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.”.

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° 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”.

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

CHAPITRE 3. – Disposition finale

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.

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

Gegeven te

Donné le

Van Koningswege:
De Minister van Economie,

Par le Roi :
Le Ministre de l’Economie,

David CLARINVAL

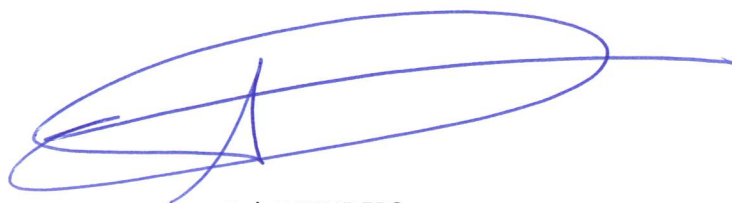
De Minister van Financiën,

Le Ministre des Finances,

Jan JAMBON

De Minister van Consumentenbescherming,

Le Ministre de la Protection des
consommateurs,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, elongated oval shape with a vertical line intersecting it near the left side, and a horizontal line extending from the right side.

Rob BEENDERS

De Minister van Middenstand, Zelfstandigen en
KMO's,

La Ministre des Classes Moyennes, des
Indépendants et des PME,

Eléonore SIMONET

KONINKRIJK BELGIE

FEDERALE OVERHEIDSDIENST ECONOMIE,
K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE

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

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

ROYAUME DE BELGIQUE

SERVICE PUBLIC FEDERAL ECONOMIE,
P.M.E., CLASSES MOYENNES ET ENERGIE

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

EXPOSE DES MOTIFS

MESDAMES, MESSIEURS,

EXPOSE GENERAL

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

Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad).

la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil).

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.

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.

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.

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. Achtergrond: keuze voor integratie in de richtlijn 2011/83 consumentenrechten

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

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 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).

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 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).

In 2018 stelde de Europese Commissie de vraag wat er met die richtlijn moest gebeuren. Na een bevraging 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

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

(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 Wetboek van economisch recht 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

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 Code de droit économique, 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

contractuele hoofdbepalingen 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 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);

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 expressément aux services financiers, ne doivent pas être adaptées.

2. *Objectif principale 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) ;

- als voor de adequate inlichtingen (artikel 1, 4), invoeging van artikel 16quinquies, 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 16bis, 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.

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 16bis, lid 1, p), van de richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand.

Dit betekent, voor wat het herroepingsrecht betreft, dat indien een andere specifieke wet (veelal een handeling van de Europese Unie, maar 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 16ter, leden 5 en 6, van de richtlijn 2023/2673 financiële diensten op afstand). Indien die andere wet de keuze biedt tussen een

- ainsi que pour les explications adéquates (article 1, 4), insérant l'article 16quinquies, § 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 16bis, 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.

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 16bis, paragraphe 1^{er}, p), de la directive 2023/2673 services financiers à distance.

Ceci signifie, 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 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 16ter, paragraphes 5 et 6, de la directive 2023/2673 services financiers à distance). Si cette autre loi donne le

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.

Dit betekent tenslotte voor de verplichting inzake adequate toelichting, overeenkomstig artikel 16quinquies, 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.

Dit is op zich al een toepassing van het beginsel van de “lex specialis”, zoals deze reeds naar voor 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 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!

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.

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.

Ceci signifie enfin pour l’obligation d’explications adéquates, conformément à l’article 16quinquies, 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.

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. 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 !

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.

Merken we tenslotte ook op – dit kwam hierboven reeds naar voor - dat in de richtlijn uitdrukkelijk bepaald is dat 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.

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 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

Notons enfin que – comme ceci apparaissait déjà dans les alinéas précédents - il est clairement énoncé dans la directive qu’également 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*, § 9 et 16*ter*, § 5, de la directive 2023/2673 services financiers à distance), et que le principe de la loi spéciale s’applique logiquement également.

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 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.

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 16quinquies, lid 3).

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

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 16quinquies, § 3).

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

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 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

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 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

Etant 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. Etant donné que l'avis de ces organes qui représentent les « parties prenantes » (consommateurs et organisations

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.

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.

ARTIKELSGEWIJZE BESPREKING

COMMENTAIRE DES ARTICLES

HOOFDSTUK 1. – Algemene bepalingen

CHAPITRE 1er. – Dispositions générales

Artikel 1.

Article 1er.

Deze bepalingen behoeven geen commentaar.

Ces dispositions n'appellent pas de commentaires.

HOOFDSTUK 2. – Wijzigingen van het Wetboek van economisch recht

CHAPITRE 2. – Modifications du Code de droit économique

Afdeling 1. – Wijzigingen van boek I, titel 2

Section 1ère. – Modifications du livre Ier, titre 2

Art. 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.

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° en 2° van het WER) in het kader van het beschermen

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° et 2°, du CDE) dans le cadre de la protection des intérêts collectifs des consommateurs.

van de collectieve consumentenbelangen. 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.

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

Section 2. – Modifications du livre 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:

Etant 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 :

Afdeling 1. Algemene bepalingen

Section 1^{ère}. Dispositions générales

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

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

Afdeling 3. Overeenkomsten op afstand met betrekking tot financiële diensten

Section 3. Contrats à distance portant sur des services financiers

Afdeling 4. Aan dit hoofdstuk gemene bepalingen.

Section 4. Dispositions communes au présent chapitre.

Art. 3.

Art. 3.

Artikel 3 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”.

L'article 3 remplace l'intitulé actuel de la section 1^{er} « 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 ».

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.

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^e, le présent projet de loi en fait de même.

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).

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 (cfr infra).

Art. 4.

Dit artikel wijzigt het reeds bestaande artikel VI.44/2 van het WER dat in een uitzondering voorziet van het toepassingsgebied *ratione personae* 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".

Art. 5.

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, p. 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

Art. 4.

Cet article modifie l'article VI.44/2 du CDE déjà existant, qui prévoit une exception au champ d'application *ratione personae* 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 deo).

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).

Etant 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.

Art. 5.

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*

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

places de marchés en ligne (ou, en d'autres termes, des plates-formes en ligne). A la suite de l'adoption de la directive 2023/2673 services financiers à distance, cette disposition a une portée générale et 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. 6.

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. 7.

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. 8.

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

Art. 6.

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. 7.

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. 8.

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,

deze bepaling die tot nu toe enkel gold voor overeenkomsten op afstand die geen betrekking hebben op financiële diensten, opgeheven.

Art. 9.

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. 10.

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.

In het wetsontwerp dat leidde tot de vroegere wet financiële diensten op afstand (Kamer, *Parl. St.*, 51 1776/001, p. 20-21) wordt 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

cette disposition, qui ne s'appliquait jusqu'à présent qu'aux contrats à distance ne portant pas sur des services financiers, est abrogée.

Art. 9.

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. 10.

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.

Le projet de loi qui a débouché sur l'ancienne loi services financiers à distance (Chambre, *Doc. Parl.*, 51 1776/001, p. 20-21) donne 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,

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.

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.

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.

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).

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).

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.

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.

Art. 11.

Art. 11.

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).

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).

Deze informatieverplichting heeft voornamelijk tot doel de consument tot een geïnformeerde

L'objectif principal de cette obligation d'information est d'inciter les consommateurs à

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.

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.

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).

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).

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 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.

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 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.

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

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.

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.

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.

De onderneming moet dan ook krachtens paragraaf 1 van artikel VI.55, van het WER "geruime tijd voordat de consument is gebonden door een overeenkomst op afstand, op duidelijke en begrijpelijke wijze informatie verschaffen" over de volgende elementen van informatie:

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

(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;

(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;

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

(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;

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

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

(5°) informatie over verhaalmogelijkheden en eventuele garantiefondsen.

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

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.).

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.).

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

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.

risico's die gepaard gaan met bepaalde financiële instrumenten een heel bepalende factor in hoofde van de gemiddelde consument.

Bien entendu, une information claire sur les risques liés à certains instruments financiers reste un facteur déterminant pour le consommateur moyen.

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.

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.

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. In de richtlijn wordt in overweging nr. 17 in dat opzicht onder meer gewezen op:

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. À cet égard, le considérant 17 renvoie, entre autres, à :

- 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, p. 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
- 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

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

De precontractuele informatie moet tenslotte, zoals reeds uiteengezet, "geruime 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

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

informatie en de contractvoorwaarden op duurzame drager ontvangt (artikel 16*bis*, lid 5, Richtlijn 2011/83 consumentenrechten).

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. 12.

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.

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

Art. 12.

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.

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

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).

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).

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 voorgeschreven (zie infra).

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

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

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).

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).

Het werd wenselijk geacht een gelijkaardige delegatie in te voeren voor financiële diensten op

Il a été jugé souhaitable d'introduire une délégation similaire pour les services financiers à

afstand. Deze delegatie wordt in het artikel VI.56, § 3, van het WER, ingevoerd.

distance. Cette délégation est introduite à l'article VI.56, § 3, du CDE.

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.

Avant de proposer un arrêté, le ministre qui a l'Economie 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. 13.

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).

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).

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).

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).

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.

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.

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..

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

Le paragraphe 2 du nouvel article VI.57 du CDE autorise expressément la technique des informations par niveaux. Cela implique que

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.

certain 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.

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.

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. 14.

Art. 14.

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.

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. Herroepingsrecht

§ 1^{er}. Droit de rétractation

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.

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.

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

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).

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).

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.

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.

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 herroepingsrecht zelfs helemaal niet. Vanaf het moment dat de consument deze informatie

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

ontvangt, begint de normale herroepingstermijn van minimum veertien kalenderdagen te lopen.

commence à courir.

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

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

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.

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.

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.

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.

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

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

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.

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. 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.

§ 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.

Art. 15.

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.

Net zoals bij de overeenkomsten op afstand die geen betrekking hebben op financiële diensten, bepaalt artikel VI.59, § 2, tweede zin, van het WER vooreerst 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.

In dat geval kan de onderneming bij herroeping door de consument een vergoeding vragen. Een

§ 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. 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.

Art. 15.

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.

Comme 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.

Dans ce cas, l'entreprise peut demander une indemnité en cas de rétractation par le

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. 16.

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

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 Etats-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. 16.

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

§ 1. 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 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

§ 1^{er}. 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 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 les 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

Parlement en de Raad van 20 januari 2016 betreffende verzekeringsdistributie).

du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances).

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

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

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

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

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.

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. 17.

Art. 17.

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".

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 ».

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".

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 ».

"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

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

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.

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

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.

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

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).

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).

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 aanbrengen.

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 Wetboek van economisch recht 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.

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 Code de droit économique. 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. 18.

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. 18.

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 (*cfr infra*).

Art. 19.

Deze bepaling voegt een nieuw artikel VI.61/1 in, in afdeling 4 “Aan dit hoofdstuk gemeene bepalingen”, van het WER, en zet zo het nieuwe artikel 11*bis* van richtlijn 2011/883 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.

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.

Art. 19.

Cette disposition insère un nouvel article VI.61/1 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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Etant 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. 20.

Art. 20.

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

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

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.

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.

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. 21.

Art. 21.

Dit artikel past bijlage I. "Modelinstructies voor herroeping" aan.

Cet article adapte l'annexe I. « Informations standardisées sur la rétractation ».

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.

Etant 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.

Afdeling 2. – Wijzigingen van boek XV

Section 2. – Modifications du livre XV

Art. 22.

Art. 22.

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

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

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°, WER, van inbreuken op de bepalingen van het hoofdstuk "Overeenkomsten op afstand", en dus zowel de bepalingen inzake overeenkomsten op afstand die geen betrekking hebben op financiële diensten, als diegene die betrekking hebben op financiële diensten.

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 Etats-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°, CDE, d'infractions aux dispositions du chapitre « Contrats à distance », qui concernent donc aussi bien les dispositions sur les contrats à distance qui ne portent pas sur des services financiers, que celles qui portent sur des services financiers.

In artikel XV.83, 8°, 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 Wetboek van economisch recht. Dit is een eerste wijziging die in dit artikel wordt rechtgezet.

Dans l'article XV.83, 8°, 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 Ier, VI et XV du Code de droit économique. Ceci est une première modification qui est corrigée par le présent article.

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”.

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

CHAPITRE 3. – Disposition finale

Art. 23.

Art. 23.

Aangezien deze aanpassing voor de ondernemingen die financiële diensten aanbieden de nodige aanpassingen vergt en er nieuwe verplichtingen (herroepingsfunctie, adequate toelichtingen) ingevoerd worden, wordt een termijn van inwerkingtreding van [drie maanden] vastgesteld.

Étant donné que cette modification demande des adaptations nécessaires pour les entreprises qui proposent des services financiers et que de nouvelles obligations (fonction de rétractation, explications adéquates) sont introduites, un délai de [trois mois] est fixé pour l’entrée en vigueur.

Dit is, Dames en Heren, de draagwijdte van het wetsontwerp dat de regering de eer heeft u ter goedkeuring voor te leggen.

Voici, Mesdames et Messieurs, la portée du projet que le gouvernement a l’honneur de soumettre à votre approbation.

De Minister van Economie,

Le Ministre de l’Economie,

David CLARINVAL

De Minister van Financiën,

Le Ministre des Finances,

Jan JAMBON

De Minister van Consumentenbescherming,

Le Ministre de la Protection des consommateurs,



Rob BEENDERS

De Minister van Minister van Middenstand,
Zelfstandigen en KMO's

La Ministre des Classes moyennes, des
Indépendants et des PME

Eléonore SIMONET