Gedragscode BeCommerce Kwaliteitslabel

Januari 1

2013

De gedragscode van het BeCommerce kwaliteitslabel (BeLux)heeft als doelstelling basisprincipes op te stellen die moeten worden nageleefd om de Belgische en Luxemburgse consument de nodige waarborgen te bieden, waardoor er een essentiële vertrouwensrelatie kan worden opgebouwd tussen verkopers en kopers op het vlak van verkoop op afstand, met een focus op e-commerce.

De gedragscode van het BeCommerce kwaliteitslabel heeft als doelstelling basisprincipes op te stellen die moeten worden nageleefd om de consument de nodige waarborgen te bieden, waardoor er een essentiële vertrouwensrelatie kan worden opgebouwd tussen verkopers en kopers op het vlak van verkoop op afstand, met focus op e-commerce.

De ambitie is dus niet de integraliteit van de regels te dekken die van toepassing zijn op de relaties tussen de verkopers van goederen of diensten en de consumenten.

Het is evenmin de bedoeling om in de plaats te treden van bepaalde sectorale regels die uiteraard van toepassing blijven.

Deze Code bundelt dus enkel de minimale regels die moeten worden nageleefd om het BeCommerce Label te kunnen krijgen, zonder zich in de plaats van de wet te stellen.

Bepaalde van die regels zijn zelfregulerend en complementair met de bestaande wetten.

Artikel 1 – Toekenning van het BeCommerce Label

BeCommerce vzw is eigenaar van het BeCommerce kwaliteitslabel (hierna « het label » genoemd).

Dit label staat ter beschikking van elke verkoper op afstand (ongeacht de verkoopkanalen die hij gebruikt) die lid is van de vzw BeCommerce of van eender welke vereniging die erkend is door de Raad van Bestuur van BeCommerce, op voorwaarde:

- dat hij strikt deze gedragscode van het BeCommerce kwaliteitslabel naleeft, alsook het BeCommerce Certificatiereglement, en dat hij zich daartoe schriftelijk verbindt.
- dat zijn toekenning, of de bevestiging van zijn toekenning, naargelang het geval, het voorwerp heeft uitgemaakt van een positieve beslissing van de controle-instantie, en desgevallend, van een positieve beslissing van de arbiter, conform het arbitragereglemcent van CEPINA aangeduid, die uitspraak in beroep doet, waarbij het Belgisch recht van toepassing is, de zetel van de procedure Brussel, en de taal van de arbitrage het nederlands of het frans is, naar keuze van het lid;
    - hetzij op voorstel van het onafhankelijke derde organisme, daartoe gemandateerd door het bestuur van BeCommerce om de eerste certificatie of de controlecertificatie uit te voeren, naargelang het geval, zoals voorzien door het BeCommerce Certificatiereglement;
    - hetzij na ondertekening van een verklaring op eer door de betrokken onderneming, goedgekeurd door het onafhankelijk controleorgaan gemandateerd door het bestuur van BeCommerce om de eerste certificatie of de controlecertificatie uit te voeren, volgens dewelke de onderneming in kwestie zich ertoe verbindt binnen de drie maanden een bevestiging van de desbetreffende beslissing te behalen, op voorstel van het derde onafhankelijk orgaan; de afwezigheid van dergelijke confirmatie leidt automatisch tot het intrekken van het gebruik van het label

- dat hij lid wordt van de vzw BeCommerce en tevens lid blijft en jaarlijks het lidgeld betaalt, zolang hij het label wenst te gebruiken. Het lidgeld wordt jaarlijks vastgelegd door de raad van bestuur.
- dat hij financieel deelneemt in de certificatiekosten ten belope van een specifiek bedrag,

jaarlijks vastgelegd door de raad van bestuur. De betaling zal aan de vzw BeCommerce gedaan worden vooraleer de certificatie zelf zal plaatsvinden.
- dat hij tweejaarlijks de procedure voor hercertificering van het BeCommerce kwaliteitslabel positief zal doorlopen,

Het label kan enkel worden toegekend aan een onderneming die producten of diensten op afstand verkoopt aan consumenten in België (B2C). Dit kwaliteitslabel mag in alle vormen van communicatie naar de klanten toe worden gebruikt mits naleving van het grafische charter dat wordt bezorgd van zodra het label behaald wordt.

Het BeCommerce kwaliteitslabel wordt toegekend aan leden die er expliciet naar vragen en die er zich schriftelijk toe verbinden de toekennings- en gebruiksvoorwaarden na te leven. Om lid te worden (en te blijven) van BeCommerce, dient een onderneming die B-to-C verkoopt, zich onmiddellijk te engageren haar toetreding tot BeCommerce het label te behalen. Lidmaatschap is enkel mogelijk bij het behalen van het BeCommerce kwaliteitslabel.

Het BeCommerce kwaliteitslabel is twee jaar geldig, telkens onbeperkt hernieuwbaar voor hercertificering.

Artikel 2 : Regels verbonden met het label

2.1. VEREISTEN INZAKE INFORMATIE

2.1.1. Informatie over de onderneming

Bij het verkoopsaanbod op afstand moet de koper op een ondubbelzinnige, duidelijke en begrijpelijke wijze worden geïnformeerd, door elk middel dat aangepast is aan de gebruikte techniek voor communicatie op afstand, over o.m. de volgende elementen over de verkoper:

- De handelsnaam van de verkoper.
- Het geografische adres van de exploitatiezetel van de verkoper.
- Het ondernemingsnummer van de verkoper.
- De contactgegevens (telefoon, fax of e-mail) van de klantendienst van de verkoper.
- De dagen en uren waarop de verkoopdienst open is.

2.1.2. Informatie over producten of diensten

Bij het verkoopsaanbod op afstand moet de koper op een ondubbelzinnige, duidelijke en begrijpelijke wijze worden geïnformeerd, door elk middel dat aangepast is aan de gebruikte techniek voor communicatie op afstand, over o.m. de volgende elementen over de producten en diensten:

- De nauwkeurige beschrijving van elk product of elke dienst.
- De eenheidsprijs alles inbegrepen in EUR van elk product of elke dienst.
- Het bedrag van de eventuele bijdrage in de verzendingskosten.
- De maximale leverings- en/of uitvoeringstermijn van elk product of elke dienst
- De andere leveringsvoorwaarden van producten en diensten (wijze, plaats, modaliteiten).
- De geldigheidsduur van het aanbod en van de promotieprijzen.

- Vermelding van de internetsite naar dewelke de verkoper de koper desgevallenddoorstuurt.

2.1.3. Informatie over de bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Bij het verzamelen van persoonsgegevens door de verkoper over de betrokkene, moet deze laatste op een ondubbelzinnige, duidelijke en begrijpelijke wijze worden geïnformeerd, door elk middel dat aangepast is aan de gebruikte techniek voor communicatie op afstand, over o.m. de volgende elementen betreffende de bescherming van zijn persoonsgegevens:

- De maatregelen die de verkoper heeft genomen om de vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens te garanderen.
- De mogelijkheden die de betrokkene heeft om inzage in zijn persoonsgegevens te krijgen en die te verbeteren.
- De gegevens van de persoon die verantwoordelijk is voor de verwerking van persoonsgegevens.
- De informatie die noodzakelijk en verplicht is om de registratie van de bestelling mogelijk te maken.
- Het facultatieve karakter van bepaalde gegevens die niet strikt noodzakelijk zijn (gelet op het feit dat enkel die gegevens mogen worden verzameld die toereikend, terzake dienend en niet overmatig zijn in functie van de doeleinden waarvoor ze worden verkregen).
- Het al dan niet meedelen van de gegevens aan derden, en zo ja, het verzoek om het uitdrukkelijke akkoord van de betrokkene over die mededeling. Indien de mededeling van die gegevens is toegestaan, informeert de verkoper de betrokkene over zijn recht om zich gratis en zonder verantwoording te mogen verzetten tegen deze mededeling.

Promotieboodschappen mogen via e-mail worden verstuurd op voorwaarde dat de wet wordt nageleefd.

2.1.4. Informatie over de betaalmethodes

Bij het verkoopsaanbod op afstand, moet de koper op een ondubbelzinnige, duidelijke en begrijpelijke wijze worden geïnformeerd, door elk middel dat aangepast is aan de gebruikte techniek voor communicatie op afstand, over o.m. de volgende elementen over de betaling:

- De maatregelen ter beveiliging van de betalingen.
- Het eventuele beroep doen op een externe dienstenleverancier.

Op het vlak van de veiligheid van het online betalingsproces, respecteert de verkoper de geldende PCI-normen of werkt de verkoper met een online payment service provider die PCI gecertificeerd is.

2.1.5. Informatie over de algemene verkoopsvoorwaarden

Bij het verkoopsaanbod op afstand, moet de koper op een ondubbelzinnige, duidelijke en begrijpelijke wijze worden geïnformeerd, door elk middel dat aangepast is aan de gebruikte techniek voor communicatie op afstand, over de algemene verkoopsvoorwaarden van de verkoper. Die algemene verkoopsvoorwaarden moeten makkelijk kunnen worden geraadpleegd. De verkoper verbindt er zich toe er minstens volgende elementen in op te nemen:

- De geografische zone van het aanbod en de eventuele grenzen.
- De duidelijke vermelding van een verzakingsrecht van minstens veertien kalenderdagen of,

in geval van wettelijke uitzondering, de vermelding dat zo'n recht niet is bepaald.
- De minimumduur van de overeenkomst in geval van duurzame levering van een product of dienst (in het kader van een abonnement bijvoorbeeld).
- De opzegvoorwaarden in geval van duurzame levering van een product of dienst (in het kader van een abonnement bijvoorbeeld).

2.2. VEREISTEN INZAKE TRANSACTIE

2.2.1. Bestelprocedure

De verkoper verbindt er zich toe volgende regels inzake bestelprocedure na te leven:

- De keuze van de producten of diensten is niet voldoende om een bestelling definitief te valideren.
- In geval van bestelling via internet:
    - Voor de bevestiging van de bestelling door de verkoper, verbindt deze laatste er zich toe de koper een overzicht te geven van zijn aankopen (detail + totale kost alles inclusief).
    - De koper moet te allen tijde de bestelling kunnen wijzigen of annuleren zolang hij daar van de verkoper geen definitieve bevestiging van heeft ontvangen.
    - In deze bevestiging zal de maximale leveringstermijn vermeld staan en de mogelijkheid de bestelling gratis te annuleren, bij overschrijding van deze termijn.
- In geval van bevestiging via internet, moet er naar de koper een gedetailleerd ontvangstbewijs via e-mail worden opgestuurd, of moet er één beschikbaar zijn op de website van de verkoper.

Indien de verkoper meerdere talen gebruikt, zal de koper voor zijn bestelling de keuze tussen één van die talen hebben. Eens de koper die keuze heeft gemaakt, zal hij alle latere stappen in diezelfde taal kunnen zetten.

2.2.2. Uitvoering van de bestelling

De verkoper verbindt er zich toe volgende regels inzake uitvoering van de bestelling na te leven:

- Bij het bestellen van producten of diensten door de koper, moet de verkoper de koper inlichten over de maximale leveringstermijn van zijn bestelling (en dit ook in de bevestigingsmail naar de koper toe).
- Wanneer de aangekondigde termijn niet kan worden gehaald, verbindt de verkoper er zich toe, de koper uiterlijk bij het verstrijken van de aanvankelijk aangekondigde termijn, te informeren.
- De verkoper verbindt er zich toe, een product of dienst te leveren, conform hetgeen de koper heeft besteld.
- Behalve wanneer het gaat om gepersonaliseerde producten of diensten, mag de koper elke bestelling annuleren die nog niet is verstuurd. In dit geval verbindt de verkoper er zich toe deze onverwijld aan de koper terug te betalen, indien die al een betaling heeft uitgevoerd.

2.2.3. Dienst naverkoop

De koper moet schriftelijk of op een andere duurzame drager die hij ter beschikking heeft en

waartoe hij toegang heeft, minstens volgende informatie over de dienst naverkoop ontvangen:

- De contactgegevens van de klantendienst.
- De modaliteiten om het verzakingsrecht te gebruiken.
- De opzeggingsmodaliteiten in geval van duurzame levering van een product of dienst (in het kader van een abonnement bijvoorbeeld).
- De procedure die moet worden gevolgd in geval van levering van een product dat niet met de bestelling overeenkomt.
- De procedure die moet worden gevolgd in geval van levering van een product dat defect is.
- De bepalingen uit de wet van 1 september 2004 ter bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen.

2.2.4. Klachten en regeling van geschillen

De verkoper verbindt er zich toe de volgende regels inzake de regeling van geschillen na te leven.

- Klachtenprocedures moeten duidelijk aan de koper worden uitgelegd.
- De verkoper voorziet in een online klachtenprocedure waarin de koper binnen de 5 werkdagen wordt ingelicht over de termijn waarbinnen hij van de verkoper een voorstel tot oplossing van het geschil zal ontvangen.
- De verkoper geeft de voorkeur aan een minnelijke regeling van eventuele klachten.
- De verkoper aanvaardt de tussenkomst van de Geschillencommissie (of de Raad van Bestuur) voor alles wat het BeCommerce Label betreft.
- In geval van geschil is enkel het Belgische recht van toepassing.

2.2.5. Bescherming van minderjarigen

De verkoper verbindt er zich toe geen minderjarigen aan te zetten om een bestelling te plaatsen.

Artikel 3: Verbod op verwarring

Het BeCommerce Label mag in geen geval het eigen logo of de eigen benaming van de verkoper visueel vervangen, noch erin worden opgenomen.

Artikel 4: Intrekking van het recht om het BeCommerce Label te gebruiken

Elke stopzetting om welke reden dan ook van het lidmaatschap van BeCommerce heeft van rechtswege de stopzetting van het gebruiksrecht van het BeCommerce label tot gevolg.

Het gebruik van het label is verboden bij intrekking door de Geschillencommisise (of de Raad van Bestuur) of door de arbiter die conform het arbitragereglement van CEPINA werd aangeduid, en uitspraak in beroep doet, waarbij het Belgisch recht van toepassing is, de zetel van de procedure Brussel, en de taal van de arbitrage het nederlands of het frans is, naar keuze van het lid.

Onverminderd een sanctie opgelegd door de Geschillencommisise (of de Raad van Bestuur), of desgevallend, door de arbiter, zal elk onrechtmatig gebruik het voorwerp vormen van een vervolging voor de burgerlijke en/of strafrechtbanken, al naargelang.

Artikel 5: Algemene Controle door Comité van Toezicht

Het Comité van Toezicht is belast met een adviserende rol en strategische controle op de toepassing van deze Code. Het Comité van Toezicht is geen uitvoerend orgaan, klachten dienen te worden ingediend en behandeld door de Geschillencommissie.

Het Comité bestaat uit juridische, financiële en/of ondernemingsspecialisten. Elk lid bezit een bepaalde specialisatie, bestaande uit consumentenrechten, online veiligheid, fiscale aspecten, aspecten van het (online) ondernemerschap, et cetera. De (individuele) benoeming van (leden van) de Geschillencommissie gebeurt door de Raad van Bestuur. Hiervoor is geen goedkeuring of acceptatie van de Algemene Vergadering vereist.

Deze unieke gemengde expertise zorgt voor cohesie en ervaringsoverdracht tussen de leden van het Comité anderzijds, maar evengoed naar de leden (en hun cliënten) van BeCommerce.

Van het Comité wordt een adviserende, en **geen uitvoerende rol** verwacht.

Artikel 6: Klachtenresolutie via Geschillencommissie - Sancties

De Geschillencommissie is beslast met met de controle op de toepassing van deze Code, d.w.z. het vaststellen, beoordelen, en bestraffen van schendingen van de Code door leden. De Geschillencommissie is niet belast met individuele certificatie van elk lid, dit wordt uitgevoerd door een onafhankelijke derde (met name: BUREAU VERITAS CERTIFICATION BELGIUM NV, Mechelsesteenweg 128-136 2018 Antwerpen, BTW-BE 0445.907.416).

De Geschillencommissie is bevoegd voor het oplossen van en het oordelen over alle geschillen tussen een consument en een lid. De (individuele) benoeming van (leden van) de Geschillencommissie gebeurt door de Raad van Bestuur. Hiervoor is geen goedkeuring of acceptatie van de Algemene Vergadering vereist.

Alle klachten moeten schriftelijk worden ingediend bij de Geschillencommissie, met een nauwkeurige uiteenzetting van de feiten en vergezeld te gaan van alle nuttige stukken.

De Geschillencommissie registreert onmiddellijk elke ingediende klacht en kent een identificatienummer toe. Hij bevestigt de ontvangst aan de eiser en gaat na of het dossier volledig is. In voorkomend geval wordt de klager verzocht meer gegevens te verstrekken over de klacht. De Geschillencommissie zendt de dossiergegevens naar het betrokken lid.

Het aangeklaagde lid levert, binnen de termijn gepreciseerd door de Geschillencommissie, de volgende gegevens:

- het antwoord van het lid aan de klager;
- de volledige boodschap(en) die het voorwerp van de klacht uitmaken;
- de schriftelijke uiteenzetting van de argumenten ter verdediging;

Indien het aangeklaagde lid het wenst of indien de Geschillencommissie het nodig acht, wordt de aangeklaagde onderneming uitgenodigd persoonlijk haar verdediging voor te stellen aan de Geschillencommissie. Deze laatste onderzoekt daarna in besloten zitting de klachtelementen na kennisname van de stukken.

Bij gebrek aan medewerking aan het onderzoek, riskeert de beklaagde onderneming de sancties voorzien hieronder.

Als het dossier klaar is voor behandeling, wordt de gemotiveerde beslissing van de Geschillencommissie schriftelijk vastgelegd en zo spoedig mogelijk ter kennisname aan de partijen toegezonden, uiterlijk binnen twee weken na de uitspraak.

Geen enkele andere informatie i.v.m. de behandeling van de klacht zal worden vrijgegeven, noch telefonisch, noch schriftelijk, noch aan de partijen noch aan derden.

De Geschillencommissie kan één van de volgende beslissingen nemen :

- de klacht niet ontvankelijk verklaren of zich onbevoegd verklaren
- de klacht ontvankelijk doch ongegrond verklaren (afwijzing)
- de klacht ontvankelijk en gegrond verklaren (behandeling)

Indien de klacht gegrond wordt verklaard en/of indien de Geschillencommissie zich omwille van gebrek aan medewerking door het beklaagde lid in de onmogelijkheid bevindt om te oordelen, kan de Geschillencommissie aan het veroordeelde lid één of meerdere van de volgende sancties opleggen:

1. waarschuwing;
2. berisping;
3. boete - onmiddellijk of onder voorwaarden uitvoerbaar - met een minimum van 1.000 euro en een maximum van 50.000 euro ;
4. schorsing van het lidmaatschap, met intrekking van het label;
5. uitsluiting.

Deze sancties kunnen effectief of met uitstel voor een minimale duur van drie maanden en een maximale duur van drie jaar worden opgelegd.

Deze sanctie houdt ook een mededeling in aan het bedrijf of de organisatie tegen de welke de klacht werd ingeleid, dat ze zich voortaan dienen te onthouden van de aangeklaagde praktijk.

Binnen 15 dagen na ontvangst van de kennisgeving van de beslissing kan door elke partij schriftelijk beroep worden aangetekend tegen een beslissing van de Geschillencommissie. Het ingestelde beroep heeft opschortende werking.

De kennisgeving van de beslissing van de Geschillencommissie wordt vermoed te zijn ontvangen door de betrokken partijen vijf werkdagen na de aangetekende verzending ervan door de Geschillencommissie.

Indien een lid beroep aantekent moet het vooraf een waarborgsom van 2.000 euro storten. Een consument moet in dit geval een som van 150 euro storten. Als het beroep gegrond wordt verklaard, wordt dit bedrag aan de betrokkene partij terugbetaald.

M.b.t. de sancties onder 1 t.e.m. 3 wordt het hoger beroep wordt behandeld door een arbiter die conform het arbitragereglement van CEPINA werd aangeduid, waarbij het Belgisch recht van toepassing is, de zetel van de procedure Brussel, en de taal van de arbitrage het nederlands of het frans is, naar keuze van de consument.

M.b.t. de sanctie onder 4 en 5, is enkel beroep mogelijk bij de gewone rechtbanken.

Artikel 7: Herziening van deze Code

De algemene vergadering van BeCommerce kan de bepalingen uit deze code te allen tijde wijzigen, mits voorafgaande inkennisstelling van de gebruikers van het label.

Artikel 8: Naleven van de wet

De toekenning van het label en de naleving van deze Code betekenen geenszins dat de gebruikers van dit label de regelgeving inzake verkoop op afstand, alsook de eventuele sectorale regelgevingen, niet hoeven na te leven.