



BeCommerce vzw

Huishoudelijk Reglement

Artikel 1 – Identiteit en missie

BeCommerce vzw

Sinter Goedelevoorplein 5, te 1000 Brussel

VAT: BE 0894 199 943 Belfius: 564-5139141-71 IBAN: BE49 5645 1391 4171 BIC: GKCCBEBB

E-mail: info@becommerce.be

Tel: +32 2 588 18 88

De vereniging heeft als doel:

1. het samenbrengen van ondernemingen, actief op de Belgische markt in de digitale handel, inclusief de verkoop op afstand zonder onderscheid van sector;
2. het versterken van het vertrouwen van de consument in de digitale handel, inclusief de verkoop op afstand, alsook het imago van de sector, meer bepaald door de uitwerking van een eigen Trustmark gedragscode en de uitbouw van promotie- en informatiecampagnes gericht naar het grote publiek;
3. de vertegenwoordiging en de belangenbehartiging van voornoemde ondernemingen, zonder onderscheid van de sector, zowel op nationaal als op internationaal niveau;
4. de ontwikkeling van een gunstig economisch en politiek klimaat voor de sector en in het bijzonder het ijveren, met inachtneming van de Europese en de Belgische regelgeving voor de opheffing van elke reglementaire beperking die de competitiviteit van de digitale handel met inbegrip van de verkoop op afstand en de ontwikkeling afremt in België.

Artikel 2 – Definities

➤ **Controle-instantie:** de instantie die de onafhankelijke controle doorvoert vooraleer de ondernemer het BeCommerce Trustmark mag dragen, bijvoorbeeld een auditorenkantoor.

Momenteel is de benoemde controle-instantie: **Bureau Veritas** Certification Belgium nv, Mechelsesteenweg 128-136, 2018 Antwerpen, BTW-BE 0445.907.416.

➤ **Trustmark:** Het BeCommerce Kwaliteitslabel dat getuigt van het voldoen aan de kwaliteitsvereisten.



Artikel 3 – Doel huishoudelijk reglement

BeCommerce beschrijft gedetailleerd zijn procedures in het huishoudelijk reglement. Alle leden ontvangen en accepteren bij hun lidmaatschap dit huishoudelijk reglement en zijn hierdoor gebonden.

Artikel 4 – Organen

a. Raad van bestuur

i) Taken

De raad van bestuur heeft de volgende taken:

- De raad van bestuur beschikt over de mogelijkheid om bij een met redenen omklede beslissing het Trustmark in te trekken. Men kan hier bijvoorbeeld toe beslissen in het kader van een gerechtelijke veroordeling, ernstige schending van het huishoudelijk reglement of wegens een ernstige breuk in het vertrouwen met de onderneming of diens vertegenwoordiger. Deze beslissing dient gemotiveerd en met speciale meerderheid te gebeuren.
- Het voorleggen van ondernemingen met het oog op een nieuwe Trustmark controle.
- Formulering van een advies wanneer de algemene vergadering van BeCommerce het huishoudelijk reglement moet amenderen.

ii) Vergaderingen

De raad van bestuur vergadert normaal vijf maal per jaar.

Van een bestuurder wordt verwacht dat diens vaste vertegenwoordiger steeds aanwezig is. Daartoe worden de vergaderdata reeds in het derde kwartaal van het voorgaande jaar in overleg vastgelegd. Indien een bestuurder niet aanwezig kan zijn wordt hij/zij geacht dit te laten weten.

De algemeen directeur streeft ernaar om de voorbereidende documenten minstens vijf werkdagen voor de vergadering aan de bestuurders te bezorgen. Van de bestuurders wordt verwacht dat zij zich voorbereiden op de vergadering en afgesproken actiepunten opnemen en zo bijdragen tot goede besprekingen en beslissingen.

iii) Profiel

Gewenst profiel van de vaste vertegenwoordigers van de bestuurders:

- Sterk geïnteresseerd zijn in e-commerce.
- Bereid zijn mee te werken aan de missie, het strategisch plan en de jaarplannen van de vereniging.



➤ Ervaring hebben in minstens één van de volgende domeinen en bereid zijn die ervaring in te zetten voor de vereniging:

- expertise inzake e-commerce, financiën of financieel beheer,
- expertise inzake marketing, retail, distributie,
- expertise inzake juridische zaken,
- expertise die nuttig kan zijn voor de verwezenlijking van de doelstelling van de vereniging,
- andere competenties die de raad van bestuur of de algemene vergadering nodig acht.

In de samenstelling van de raad van bestuur zal ernaar gestreefd worden voor van elk van deze competenties tenminste één persoon in de raad te hebben en zo een complementaire samenstelling te bekomen.

Nieuwe bestuursleden worden aangekondigd in de meest recente nieuwsbrief, alsook op de website www.becommerce.be.

iv) Kandidaatstelling, selectie en verkiezing

Spontane kandidaatstellingen

Elk lid kan zich kandidaat stellen als bestuurder. Kandidaatstellingen worden door de bestaande raad van bestuur behandeld en desgewenst voorgelegd ter beslissing aan de algemene vergadering.

Kandidaatstellingen in gevolge van een vacature

Uiterlijk [vier (4)] maand voorafgaand aan de algemene vergadering waarop één of meerdere bestuursmandaten openvallen, maakt de raad van bestuur de vacatures van de betrokken openvallende mandaten bekend op de website van de vereniging. Na bekendmaking van de vacature hebben de leden [één (1)] maand tijd om hun kandidatuur in te dienen. De raad van bestuur verzamelt de kandidaturen en draagt de kandidaat-bestuurders voor aan de algemene vergadering. De raad van bestuur brengt advies uit aan de algemene vergadering over de kandidaat-bestuurders met oog op een evenwichtige en representatieve samenstelling, daarbij rekening houdend met de bepalingen inzake vertegenwoordiging van de sectoren en categorieën.

b. Dagelijks bestuur

De algemeen directeur is belast met het dagelijks bestuur van de vereniging en verzorgt bijgevolg de dagelijkse werking van BeCommerce. Hiertoe neemt hij/zij de courante of noodzakelijke beslissingen zonder voorafgaande goedkeuring van de raad van bestuur.



De algemeen directeur voert de beslissingen uit van de raad van bestuur. Op de vergaderingen van de raad van bestuur rapporteert de algemeen directeur over alle noemenswaardige gebeurtenissen, beslissingen en cijfers.

De algemeen directeur heeft jaarlijks een functioneringsgesprek met een delegatie uit de raad van bestuur, waaronder minstens de voorzitter.

c. Strategisch comité

i) Taken

Het strategisch comité is belast met een adviserende rol en strategische controle op de werking van BeCommerce. Het strategisch comité is geen uitvoerend orgaan.

De nadruk ligt op kennisoverdracht, eerder dan het behandelen van individuele dossiers. Trends inzake internetrecht, veiligheid en privacy op het internet, koopgedrag van de consument, Europese initiatieven inzake consumenten en zakelijke klanten, en gerelateerde onderwerpen worden onder meer besproken.

Leden van het comité focussen op de interne en externe ontwikkeling van het Trustmark, met aandacht voor het Europees karakter.

Het comité formuleert een jaarlijks advies, trendrapport of eindconclusie, hetwelk BeCommerce verder communiceert in naam van het comité naar leden, partners en perscontacten toe.

BeCommerce is stichtend lid van Ecommerce Europe. Ecommerce Europe is de Europese actor die de verschillende nationale belangenorganisaties bundelt. Haar missie bestaat erin de belangen van de e-commerce handelaren beter en grondiger kenbaar te maken via (Europees) lobbywerk, communicatie en netwerken.

Het comité houdt te allen tijde rekening met het Europees karakter van BeCommerce, en tracht haar jaarlijks eindadvies of trendrapport ook in die zin op te maken.

ii) Profiel

Het comité bestaat uit juridische, financiële en/of onderneming specialisten. Elk lid bezit een bepaalde specialisatie, bestaande uit consumentenrechten, online veiligheid, fiscale aspecten, aspecten van het (online) ondernemerschap, et cetera.



De leden van het strategisch comité worden benoemd door de raad van bestuur en rapporteren aan het dagelijks bestuur en gezamenlijk met het dagelijks bestuur aan 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.

Deelname aan het comité is in principe onbezoldigd. De werkingskosten van het comité worden ten laste van BeCommerce genomen.

iii) Agenda

Het comité komt maximaal tweemaal per jaar samen.

Leden van het comité kunnen, gedurende het jaar, vrij onderwerpen op de agenda plaatsen. Indien gewenst of noodzakelijk kan elk lid een vergadering oproepen.

iv) Duur

Elk lid engageert zich voor minimaal twee jaar op exclusieve wijze aan het comité. Deze periode wordt automatisch vernieuwd, tenzij het lid een uitdrukkelijk verzoek richt naar het BeCommerce secretariaat, en dit ten laatste drie maanden voor de hernieuwingsdag. Op die manier kan BeCommerce tijdig voorzien in een geschikte vervanging.

d. Comité van toezicht

i) Taken

Het comité van toezicht is belast met de controle op de toepassing van het huishoudelijk reglement, d.w.z. het vaststellen, beoordelen en bestraffen van schendingen van het huishoudelijk reglement door leden.

Het comité van toezicht is bevoegd voor het oplossen van en het oordelen over alle geschillen tussen een consument en een lid.

ii) Profiel

Het comité bestaat uit juridische, financiële en/of onderneming specialisten. Elk lid bezit een bepaalde specialisatie, bestaande uit consumentenrechten, online veiligheid, fiscale aspecten, aspecten van het (online) ondernemerschap, et cetera.



De leden van het comité van toezicht worden benoemd door de raad van bestuur en rapporteren aan het dagelijks bestuur en gezamenlijk met het dagelijks bestuur aan 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.

Deelname aan het comité is in principe onbezoldigd. De werkingskosten van het comité worden ten laste van BeCommerce genomen.

iii) Benoeming

De benoeming van leden van het comité van toezicht gebeurt door de raad van bestuur met speciale meerderheid. Hiervoor is geen goedkeuring of acceptatie van de algemene vergadering vereist.

iv) Procedure

Het dagelijks bestuur beslist tot de doorzending van een klacht wanneer een ontvankelijke klacht speciale aandacht vereist of wanneer de ondernemer de onderhandse afhandeling weigert.

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

Het comité van toezicht registreert de ingediende klacht en kent hieraan een identificatienummer toe. Hij bevestigt de ontvangst aan de eiser en gaat na of het dossier volledig is. Indien nodig wordt de klager verzocht meer gegevens te verstrekken over de klacht. Het comité van toezicht zendt de dossiergegevens naar het betrokken lid.

Het aangeklaagde lid levert, binnen de termijn gepreciseerd door het comité van toezicht, 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.

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.

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



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

Het comité van toezicht 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 het comité van toezicht zich omwille van gebrek aan medewerking door het beklagde lid in de onmogelijkheid bevindt om te oordelen, kan het comité van toezicht 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 Trustmark;
5. Voorstel tot uitsluiting, te bevestigen door de algemene vergadering.

De sancties 1 t.e.m. 4 kunnen effectief of met uitstel voor een minimale duur van drie maanden en een maximale duur van drie jaar worden opgelegd.

De sancties houden 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 het comité van toezicht. Het ingestelde beroep heeft opschortende werking.

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

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 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, het Frans, of het Engels is, naar keuze van de consument. Er zal een ad hoc oplossing getroffen worden indien volgens het



internationaal recht een andere rechtsorde vigeert dan de Belgische (bv. bij woonplaats consument buiten België).

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

e. Algemene vergadering

i) Samenstelling

De algemene vergadering is samengesteld uit de gecertificeerde leden van BeCommerce.

ii) Taken

De algemene vergadering heeft naast de bevoegdheden bepaald in de statuten, de volgende taken en rechten:

- Het wijzigen van het huishoudelijk reglement met een eenvoudige meerderheid. Alle leden worden hierover op de meest geschikte wijze ingelicht.
- Het op de agenda van de raad van bestuur laten plaatsen van een punt bij eenvoudige meerderheid.
- Het vaststellen van de parameters voor de verschillende lidmaatschapsbijdragen.

De leden worden ondergebracht in sectoren, meer bepaald in de sector waarin ze actief zijn. De sectoren die op heden worden erkend in de vereniging staan opgelijst op de website van BeCommerce, die maandelijks wordt geactualiseerd.

De leden worden eveneens onderverdeeld in categorieën in functie van hun omzet. Het staat de raad van bestuur vrij om meer of minder categorieën te voorzien en passende lidmaatschapsbijdragen voor te stellen die jaarlijks herzien kunnen worden.

De omzet van een lid wordt bepaald op basis van de meest recent neergelegde jaarrekening. Indien het lid een onderdeel is van een groep wordt voor doeleinden van deze bepaling, de omzet bepaald op basis van de geconsolideerde omzet op groepsniveau.

Artikel 5 – Certificatieprocedure en gedragscode

De regels met betrekking tot de certificatie en met betrekking tot het gebruik van het Trustmark worden vermeld in het certificatiereglement respectievelijk de gedragscode.