

CRB 2023-1960

23 aug.
2023

ADVIES

Bescherming van de consument in de bouwsector



Blijde Inkomstlaan 17-21 1040 Brussel
Avenue de la Joyeuse Entrée 17-21 1040 Bruxelles
T 02 233 88 11
E mail@ccecrb.fgov.be
www.ccecrb.fgov.be



Inhoudstafel

Inbehandelingneming	4
Inleiding	6
Advies	8
1 Bescherming van de consument tegen insolventie van de aannemer	8
1.1 Preambule	11
1.2 Preventie en sensibilisering van de consument	12
1.2.1 Checklist met knipperlichten	12
1.2.2 Uniek loket bouw	13
1.2.3 (Financiële) indicatoren	15
1.2.4 Het beroepsverbod	18
1.2.5 Kwijtschelding restschulden actief onderzoeken	21
1.3 Pistes voor een betere bescherming van de consument in de boedel van het faillissement om hun voorschot te kunnen recupereren	22
1.3.1 Doelstelling	22
1.3.2 Akkoord van nieuwe aannemer in geval van faillissement	22
1.3.3 Naar een mogelijk voorrecht voor de consumenten?	24
1.3.4 Vestiging pandrecht ?	27
1.3.5 Het plaatsen van het voorschot op een derdenrekening/geblokkeerde rekening	28
1.3.6 Tussentijdse conclusie	29
1.3.7 Verzekering tegen insolventie?	30
1.3.8 Nederlands garantie- en waarborgsysteem	31
1.4 Algemeen besluit	33
2 Bescherming van de consument tegen buitensporige voorschotten	34
2.1 Préambule	34
2.2 Executive summary van de resultaten van de enquête	35
2.2.1 De kosten van de uitgevoerde werken	36
2.2.2 Het bedrag van het betaalde voorschot in verhouding tot de totale prijs	36
2.2.3 Het informeren van de consument over de reden van het voorschot	36
2.2.4 Inning van het bedrag (te hoog of niet) van het voorschot	37
2.2.5 De te betalen meerkosten bij verlaging van het voorschot (extra vraag, niet in de vragenlijst)	37

2.2.6	Het al dan niet in cash betalen van het voorschot.....	38
2.2.7	Conclusions et recommandations par le banc professionnels et le banc consommateurs	38
2.3	Aanbevelingen voor bewustmaking van de consumenten.....	39
2.3.1	Voorafgaande voorwaarde.....	39
2.3.2	Lijst van adviezen en toelichtingen voor consumenten	39
2.4	Algemene conclusie.....	42
3	Bescherming van de consument in het kader van casco- en renovatieprojecten	43
3.1	Inleiding.....	43
3.2	Toepassingsgebied en definities van een bijzondere regelgeving.....	45
3.2.1	Begrip ‘casco’	45
3.2.2	Begrip ‘renovatie’.....	46
3.2.3	Toepassingsgebied	48
3.3	Beschermingsmechanismen.....	50
3.3.1	Artikel VI.2 van het Wetboek Economisch Recht.....	51
3.3.2	Artikel 7 van de wet-Breyne	55
3.3.3	Sanctie informatieverplichtingen.....	58
3.3.4	Voorschotten – wijze van betaling	60
3.3.5	Oplevering.....	63
	Bijlage 1 : aangepaste checklist.....	65
	Bijlage 2: Bouwen en renoveren Gids van de geïnformeerde bouwer	72
	Bijlage 3: Enquêtes auprès des consommateurs et des professionnels de la construction au sujet du paiement d’un acompte lors de la réalisation de gros œuvre par les consommateurs.....	87
	Bijlage 4 : Bijlage met betrekking tot de gekruiste resultaten.....	124
	Bij de consumenten:	124
	Bij de aannemers:	127

Inbehandelingneming

Bij brief van 3 november 2022 heeft de bijzondere raadgevende commissie (brc) Verbruik een adviesvraag ontvangen van toenmalig staatssecretaris voor Consumentenbescherming, mevrouw Eva De Bleeker. De adviesvraag en de bijhorende doelstellingen werden later bevestigd door huidig staatssecretaris voor Consumentenbescherming, mevrouw Alexia Bertrand.

De adviesvraag bouwt verder op het advies dat de brc Verbruik op 12 september 2022 heeft uitgebracht met betrekking tot de consumenten en de bouwsector¹. In dat advies van de brc Verbruik werden een aantal engagementen aangegaan rond toekomstige werkzaamheden door middel van de oprichting van één of meer subcommissies waarin verschillende deskundigen vertegenwoordigd zouden zijn. De staatssecretaris steunt dit voorstel en heeft de brc Verbruik dan ook uitgenodigd tot het oprichten van één of meer subcommissies om met name de volgende punten te bestuderen:

- Bescherming van consumenten in het kader van CASCO-projecten
- Bescherming van consumenten in het kader van renovatieprojecten
- Bescherming van consumenten tegen buitensporige voorschotten
- Bescherming van consumenten tegen de insolventie van de aannemer

Om deze adviesvraag te behandelen is de brc Verbruik dan ook overgegaan tot het oprichten van drie subcommissies:

- Subcommissie Voorschotten
- Subcommissie Renovatie- en cascoprojecten
- Subcommissie Insolventie

Deze subcommissies werden samengesteld uit, enerzijds, leden van de organisaties die vertegenwoordigd zijn binnen de brc Verbruik en, anderzijds, een aantal experts in de desbetreffende materie.

De subcommissie Voorschotten is, onder het voorzitterschap van de heer Ducart, ondervoorzitter van de brc Verbruik, bijeengekomen op 25 januari, 7 februari, 3 maart, 21 maart, 29 maart, 21 april, 16 mei, 25 mei, 8 juni, 14 juni en 26 juni 2023.

Aan de werkzaamheden van deze subcommissie hebben deelgenomen: de dames Declercq (Gezinsbond), Den Tandt (Embuild), Jonckheere (Unizo), Moriau (Test-Aankoop), Schepens (Bouwunie), Tran (FOD Economie), Van Overbeke (BV-OECO) en Van Overwaele (Embuild) en de heren Boghaert (ACLVB), Greuse (ACV), Eeckhaut (FABA) en Liebaert (Embuild).

De subcommissie Renovatie- en cascoprojecten is, onder het voorzitterschap van de heer Steennot, voorzitter van de brc Verbruik, bijeengekomen op 20 januari, 13 februari, 22 maart, 28 april, 11 mei, 17 mei, 24 mei, 30 mei, 12 juni, 22 juni en 7 juli 2023.

¹ [Handelspraktijken: Consumenten en de bouwsector \(fgov.be\)](https://www.fgov.be/nl/handelspraktijken/consumenten-en-de-bouwsector).

Aan de werkzaamheden van deze subcommissie hebben deelgenomen: de dames Carle (Embuild), Declercq (Gezinsbond), De Cort (BV-OECO), Gerlo (Fednot), Maes (CIB Vlaanderen), Masschelein (Bouwunie), Schepens (Bouwunie), Van Overbeke (BV-OECO), Van Overwaele (Embuild) en Willemot (Fednot) en de heren Prof. dr. Carette (UA), Caluwaerts (Buildwise), Cambie (FOD Economie), Dawans (Buildwise), Eeckhaut (FABA), Prof. dr. Kohl (ULg), Mattheeuws (NAV) en Prof. dr. Straetmans (UA).

De subcommissie Insolventie is, onder het voorzitterschap van de heer Van Bulck, ondervoorzitter van de brc Verbruik, bijeengekomen op 12 januari, 26 januari, 9 februari, 27 februari, 16 maart, 30 maart, 21 april, 12 mei, 31 mei, 26 juni en 29 juni 2023.

Aan de werkzaamheden van deze subcommissie hebben deelgenomen: de dames Debast (NAV), De Cort (BV-OECO), Hendrickx (Test-Aankoop), Jonckheere (Unizo), Schepens (Bouwunie), Van Overbeke (BV-OECO) en Van Overwaele (Embuild) en de heren Boghaert (ACLVB), Prof. dr. Carette (UA), François (Febelfin), Greuse (ACV), Eeckhaut (FABA), Sonck (Belfius), Tran (FOD Economie), Van den Broele (GraydonCreditsafe), Van Oldeneel tot Oldenzeel (Assuralia) en Walschot (Embuild). De subcommissie heeft verder ook een deskundige toelichting gekregen van Prof. dr. Storme (KUL) inzake voorrechten, alsook van mevrouw Bruggeman (Hoogleraar TU Delft) en de heer Triches (Stafmedewerker Instituut voor Bouwrecht) over het Nederlandse garantiesysteem.

Door de drie subcommissies werd een synthesesnota van hun werkzaamheden opgesteld, die daarna werden verwerkt in dit ontwerpadvies.

Het ontwerpadvies werd op 23 augustus 2023 goedgekeurd door de plenaire vergadering, onder het voorzitterschap van de heer Reinhard Steennot.

Inleiding

De adviesvraag van de staatssecretaris focust, zoals hierboven reeds werd aangegeven, op de bescherming van de consument in het kader van casco- en renovatieprojecten, tegen buitensporige voorschotten en tegen insolventie van de aannemer.

Hierbij werd als doelstelling meegegeven dat in de eerste plaats een analyse van de situatie zou worden gemaakt: Welke problemen doen zich voor in de praktijk? Welke bescherming geniet de consument vandaag? Is deze bescherming voldoende?

Daarnaast moesten voorstellen van oplossingen voor de vastgestelde problemen worden gegeven, vanuit het oogpunt van zowel de consumenten als de aannemers.

Aandachtspunten die hierbij door de staatssecretaris werden meegegeven zijn om overlappings met de wet-Breyne te vermijden, en bij renovatieprojecten in eerste instantie te kijken naar de bijkomende bescherming in renovatieprojecten die door één aannemer worden geleid (in een verdere fase kon eveneens worden gesproken over eventuele bijkomende bescherming in het kader van renovatieprojecten die per onderdeel (bv. dakrenovatie, gevelrenovatie, sanitaire renovatie...) worden uitbesteed.

Het stond de brc Verbruik verder vrij om bijkomende punten te bestuderen.

Bij het behandelen van deze adviesvraag binnen de drie subcommissies werd opnieuw uitgegaan van de aanpak van de problematiek in 3 opeenvolgende fases, zoals in het advies van 12 september 2022 naar voren was geschoven:

Fase 1: preventie en sensibilisering van consumenten en bedrijven.

Fase 2: de naleving van de wetgeving afdwingen (controle) via een versterking van de mechanismen en het voorzien van systemen voor conflictoplossing;

Fase 3: identificatie van situaties waar een tussenkomst van de wetgever nodig zou zijn.

Bovendien benadrukte de brc Verbruik dat bovenal de structurele problemen die de bouwsector verzieken, moeten worden aangepakt, en dit op een doordachte, gestructureerde en objectieve wijze: fraudeurs, oplichters en bedrijven die de wetgeving omzeilen.

Bijgevolg bevatten de drie hoofdstukken van het advies, die de resultaten van de drie afzonderlijke subcommissies weergeven, telkens een belangrijk luik met betrekking tot de preventie en de sensibilisering.

Hoofdstuk 1 behandelt de bescherming van de consument tegen insolventie van de aannemer. Er wordt hierbij onder meer geanalyseerd in welke mate de consument een betere bescherming geboden zou kunnen worden wanneer hij geconfronteerd wordt met een aannemer die failliet gaat vooraleer de werken volledig zijn uitgevoerd, en waarbij hij vaak reeds een voorschot heeft betaald.

In hoofdstuk 2 wordt dieper ingegaan op de bescherming van de consument tegen buitensporige voorschotten, en dit in de eerste plaats aan de hand van de resultaten van een enquête over de mening van de consumenten en de aannemers.

Hoofdstuk 3, tot slot, bespreekt de bescherming van de consument in het kader van casco- en renovatieprojecten, waarbij onder meer de definities, het toepassingsgebied en mogelijke

beschermingsmechanismen zoals de informatieverstrekking ten aanzien van de consument, de voorschotregeling en wijze van betaling en de oplevering aan bod komen.

Advies

1 Bescherming van de consument tegen insolventie van de aannemer

Executive summary

Wanneer een consument geconfronteerd wordt met een aannemer die failliet gaat vooraleer de werken volledig zijn uitgevoerd, en aan wie hij vaak reeds een voorschot heeft betaald, verdient de consument een betere bescherming.

De aanpak van de problematiek dient in drie fases te verlopen:

- preventie en sensibilisering van de consumenten;
- een versterkt handhavings- en controlemechanisme voor de naleving van de wetgeving;
- nieuwe initiatieven die zijn gericht op het aanpakken van aannemers die de bestaande wetgeving omzeilen en de consumenten oplichten.

Inzake preventie en sensibilisering hecht de brc Verbruik veel belang aan de lijst met knipperlichten die de FOD Economie heeft opgesteld op basis van het vorige advies van de brc Verbruik, en die als doel hebben de consument toe te laten om een aantal gegevens van een aannemer waarmee hij eventueel in zee wenst te gaan op een toegankelijke en praktische manier te kunnen controleren en interpreteren, om aldus een bonafide aannemer van een fraudeur te kunnen onderscheiden. De brc Verbruik stelt in dit document enkele verbeteringen voor om de consument nog beter te kunnen informeren, waarbij de volgorde van de knipperlichten in de checklist ook de belangrijkheid van de knipperlichten weerspiegelt. De brc Verbruik benadrukt tevens dat alle knipperlichten in hun geheel beoordeeld moeten worden en dat één of enkele knipperlichten niet noodzakelijk volstaan om te besluiten dat het om een frauduleuze aannemer gaat.

Om de consument op de hoogte te brengen van het bestaan van deze tools, zijn efficiënte sensibiliseringscampagnes noodzakelijk door de overheid, maar ondersteund door en met de betrokkenheid van alle relevante stakeholders (consumentenorganisaties, professionele organisaties...). Opdat deze tools ten volle een toegevoegde waarde zouden hebben voor de consument, is de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van de informatie cruciaal. Volgens de brc Verbruik is er dan ook nood aan een officiële instantie die de consumenten informatie en een actieve begeleiding biedt, met name het uniek loket bouw. Een uniek loket bouw zou het aanspreekpunt van de consument moeten zijn om bijvoorbeeld op een objectieve wijze meer uitleg te verkrijgen over hoe hij bepaalde knipperlichten kan checken. De brc Verbruik vraagt dan ook om dit unieke loket, desnoods op middellange termijn, te integreren in het project 'ConsumerConnect', dat ten volle haar ondersteuning krijgt.

Ook (financiële) indicatoren spelen volgens de brc Verbruik een belangrijke rol om de consument in staat te stellen een geïnformeerde beslissing te nemen over het al dan niet in zee gaan met een aannemer. Binnen deze indicatoren zijn er enerzijds indicatoren die een consument op een eenvoudige wijze moeten toelaten om een geïnformeerde beslissing te kunnen nemen. De brc Verbruik legt hierbij de link met de checklist met knipperlichten.

Anderzijds zijn er indicatoren die moeten toelaten om fraudeurs er via gerechtelijke weg of via inspectiediensten zeer snel uit te halen. Naast de checklist 'bouwfraude pro', die specifiek is gericht op inspectiediensten en andere overheidsinstanties, wijst de brc Verbruik op de mogelijkheden die (financiële) indicatoren bieden voor de ontwikkeling van een algoritme als preventietool (of het overnemen van een bestaand algoritme). Belangrijk hierbij is dat het steeds de intensiteit en de combinatie van verschillende elementen zijn die een bepaalde gradatie van risico weergeven via het algoritme. Voor provisionele conclusies uit de algoritmes moet nog steeds een rechterlijke controle gebeuren. De brc Verbruik wil het nut van dergelijke algoritmes nog sterker onder de aandacht brengen van alle betrokken instanties (Economische inspectie, kamers voor ondernemingen in moeilijkheden, openbaar ministerie..). Een uitbreiding van hun financiële middelen en personeel, een verdere digitalisering en een doorgedreven gebruik van algoritmes gaan hand in hand.

Om te vermijden dat frauduleuze ondernemers telkens weer nieuwe vennootschappen zouden oprichten, verwijst de brc Verbruik naar de mogelijkheid om een beroepsverbod uit te spreken voor het afsluiten van het faillissement, na herhaalde faillissementen evenals buiten een faillissement. Vanuit de vaststelling dat dit beroepsverbod momenteel weinig wordt uitgesproken, formuleert de brc Verbruik in het advies ook enkele mogelijke pistes om het uitspreken van het beroepsverbod gemakkelijker te maken en sneller te doen toepassen. Ook de kwijtschelding van restschulden in hoofde van de natuurlijke persoon in het kader van een faillissement wordt concreet onder de loep genomen.

Indien de consument toch geconfronteerd wordt met een, al dan niet frauduleuze, aannemer die failliet gaat vooraleer de werken volledig zijn uitgevoerd, en aan wie hij vaak reeds een voorschot heeft betaald, heeft de consument nood aan een betere bescherming. In het advies worden dan ook een aantal pistes onderzocht die de consument dienen te helpen om de werken te kunnen verderzetten na een faillissement, of die hem een betere bescherming zouden kunnen bieden om zijn voorschot in de boedel van het faillissement te kunnen recupereren.

De curator zou tevens een proactievare rol kunnen vervullen om de consument beter in te lichten over de mogelijkheden waarover hij beschikt in het kader van een faillissementsprocedure. Eventueel zou ook een wettelijke redelijke termijn kunnen worden vastgelegd waarbinnen de curator een beslissing moet nemen, in plaats van het initiatief aan de consument over te laten. Tot slot zou de consument gesensibiliseerd kunnen worden om een clause in de overeenkomst op te nemen waarin wordt bepaald dat hij het recht heeft om de overeenkomst te verbreken in geval van faillissement van de aannemer.

Verder werden door de brc Verbruik diverse andere pistes onderzocht: een mogelijk (algemeen of bijzonder) voorrecht voor de consumenten, de vestiging van een pandrecht, het plaatsen van het voorschot op een derdenrekening/geblokkeerde rekening... Om diverse redenen lijken de bovengenoemde instrumenten echter niet het meest geschikt ter bescherming van de consument. De brc Verbruik wil wel haar blijvende bezorgdheid uitdrukken dat toch verder zou worden nagedacht over welk ander passend systeem juridisch haalbaar zou zijn en de consument de nodige bescherming kan bieden, zeker indien het gaat om identificeerbare, afgewerkte goederen in geval van een faillissement van de aannemer.

Bijgevolg lijkt bijvoorbeeld een eventuele bijkomende verzekering volgens de brc Verbruik dan ook de beste bescherming van de consument om bepaalde risico's te kunnen afwentelen op derden. Om te beoordelen in hoeverre een bijkomende consumentenbescherming een prijsverhoging waard is, is een grondige kosten/batenanalyse dan ook nodig.

Met betrekking tot een mogelijke verzekering tegen insolventie, ervan uitgaande dat een dergelijke verzekering beschikbaar zou zijn, is de brc Verbruik van mening dat de aannemer de meest aangewezen persoon is die de verzekering zou kunnen sluiten. Hierbij zou het instrument van de blokpolis een mogelijkheid kunnen zijn, waarbij de consument kan toetreden tot een polis die dan zou worden gesloten door een aannemer. Als de prijs in dat geval zou worden doorgerekend aan de consument, moet die prijs in ieder geval ook beheersbaar blijven voor de consument. Om te kunnen beoordelen wat een realistische kostprijs voor een verzekering zou kunnen zijn, dient in ieder geval een grondige marktstudie plaats te vinden.

Tot slot heeft de brc Verbruik met veel belangstelling kennis genomen van het Nederlandse garantie- en waarborgsysteem. Dit systeem bevat veel interessante elementen waar men de aandacht van de beleidsmakers op wil vestigen, zoals het gebruik van modelovereenkomsten, het keurmerk dat verplicht is om een hypotheek te verkrijgen, de controle van de waarborgende instelling op de overeenkomst... De brc Verbruik wijst wel op een aantal fundamentele vragen die de nodige aandacht verdienen. De brc Verbruik engageert zich om dit Nederlandse systeem in de komende maanden verder in detail te analyseren en te bekijken welke elementen eruit binnen een Belgische context zouden kunnen worden geïmplementeerd.

1.1 Preambule

Uit cijfers van het statistiekbureau Statbel blijkt dat er tijdens de eerste vijf maanden van 2023 een recordaantal bouwbedrijven over de kop ging. In totaal gaat het om 906 faillissementen in de bouw, wat 4% meer is dan het vorige record over dezelfde periode in 2013². Het spreekt voor zich dat, wanneer een consument geconfronteerd wordt met een aannemer die failliet gaat vooraleer de werken volledig zijn uitgevoerd, en aan wie hij vaak reeds een voorschot heeft betaald, dit een problematische situatie teweegbrengt. Binnen de brc Verbruik zijn de leden het er dan ook over eens dat een consument die zich in een dergelijke situatie bevindt **een betere bescherming** dient te genieten.

De brc Verbruik ondersteunt nog steeds ten volle de aanpak van de problematiek in **drie opeenvolgende fases** zoals ze in haar advies van 12 september 2022 heeft vooropgesteld.

In een eerste fase moet dan ook sterk worden ingezet op de **preventie en de sensibilisering** van de consumenten.

In een tweede fase is de afdwinging (controle) van de naleving van de wetgeving cruciaal. De brc Verbruik wil dan ook benadrukken dat alle eventuele nieuwe wetgevende initiatieven sowieso gepaard moeten gaan met een **versterkt handhavings- en controlemechanisme**, wat zowel meer budgettaire middelen als meer personeel vereist.

In een derde fase dient te worden geïdentificeerd in welke situaties een tussenkomst van de wetgever nodig zou zijn. Nieuwe initiatieven moeten zich dan ook in eerste instantie op een doelgerichte wijze richten op het aanpakken van **aannemers die de bestaande wetgeving omzeilen en de consumenten oplichten**.

In wat volgt wordt in eerste instantie gefocust op de preventie en de sensibilisering van de consument, met aandacht voor de checklist met knipperlichten, een mogelijke rol voor een uniek loket bouw en het belang van financiële indicatoren. Er wordt tevens gewezen op het instrument van het beroepsverbod als mogelijkheid om fraudeurs te beletten steeds nieuwe vennootschappen op te richten om hun (frauduleuze) activiteiten te kunnen verderzetten.

In tweede instantie worden een aantal geanalyseerde pistes vermeld met het oog op een betere bescherming van de consument in de boedel van het faillissement om hun voorschot te kunnen recupereren.

De brc Verbruik wenst hierbij tevens te benadrukken dat **de insolventie van een aannemer en frauduleuze praktijken** van een aannemer **niet noodzakelijk een 1- op-1-verhaal** zijn. Ook bij bonafide aannemers heeft de consument een beschermenswaardig belang tegen insolventie.

²<https://www.tijd.be/ondernemen/bouw/faillissementen-in-bouw-en-vervoer-zitten-op-record/10475228.html#:~:text=Dat%20blijkt%20uit%20cijfers%20van,in%20het%20vorige%20recordjaar%202022>

1.2 Preventie en sensibilisering van de consument

1.2.1 Checklist met knipperlichten

De brc Verbruik heeft in haar advies van 12 september 2022 aangegeven dat de consument in elk geval gesensibiliseerd zou kunnen worden over een aantal **'knipperlichten'** die als doel hebben de consument toe te laten om een aantal gegevens van een aannemer waarmee hij eventueel in zee wenst te gaan op een toegankelijke en praktische manier te kunnen controleren en interpreteren, om aldus **een bonafide aannemer van een fraudeur** te kunnen **onderscheiden**. Daartoe heeft de brc Verbruik als bijlage bij haar advies enerzijds een checklist met knipperlichten opgenomen die voor de consument is bedoeld, en anderzijds een bijkomende checklist die eerder gericht is op de inspectiediensten, aangezien de daarop vermelde knipperlichten moeilijker verifieerbaar en interpreteerbaar zijn door de gemiddelde consument.

De brc Verbruik is er zich van bewust dat deze checklists met knipperlichten eerder ruwe versies zijn die, wegens tijdsdruk om het advies tijdig af te ronden, nog niet konden worden gefinetuned. Niettemin stelt de brc Verbruik met tevredenheid vast dat deze checklists met knipperlichten als inspiratiebron en als basis werden gebruikt voor een 'Checklist van de geïnformeerde bouwer'³ die de FOD Economie op vraag van de staatssecretaris heeft uitgebracht naar aanleiding van Batibouw 2023.

Gelet op het belang dat de brc Verbruik hecht aan deze knipperlichten, heeft ze, na overleg met de FOD Economie, besloten om, vertrekkende vanuit het document dat door de FOD Economie werd opgesteld, **enkele verbeteringen** aan te brengen om de **consument nog beter te kunnen informeren**.

Een voorstel tot gewijzigde checklist vindt u bijgevolg in bijlage 1 van dit advies. Naast een voorstel tot aanpassing van de titel en het aanbrengen van enkele verduidelijkingen, werd vooral de volgorde van de verschillende knipperlichten aangepast. De brc Verbruik acht het immers aangewezen dat de **volgorde van de knipperlichten** in de checklist ook de **belangrijkheid van de knipperlichten weerspiegelt**. In die zin worden de knipperlichten die betrekking hebben op objectief controleerbaar gegevens (zoals de inhoudingsplicht, de inschrijving in de KBO...) eerst geplaatst en daarna de knipperlichten die eerder praktische tips inhouden voor de consument (zoals het belang van mond-tot-mondreclame, meerdere offertes vragen, een beroep doen op een architect...). In bijlage 2 werden eveneens een aantal voorstellen van wijzigingen in de Gids van de geïnformeerde bouwer, die de FOD Economie ook op zijn website beschikbaar stelt, opgenomen. De brc Verbruik vraagt bijgevolg dat beide documenten zo snel mogelijk in hun aangepaste versie op de website van de FOD Economie zouden worden gezet.

De brc Verbruik benadrukt tevens dat **alle knipperlichten in hun geheel beoordeeld moeten worden** en dat één of enkele knipperlichten niet noodzakelijk volstaan om te besluiten dat het om een frauduleuze aannemer gaat. Zo kan bijvoorbeeld het ontbreken van reclame of van een logo op de bedrijfswagen ook betekenen dat het om een net gestarte aannemer gaat, een

³ [De geïnformeerde bouwer | FOD Economie \(fgov.be\)](#). Op deze webpagina is eveneens een uitgebreidere Gids van de geïnformeerde bouwer beschikbaar.

aannemer die kleinschalig wil blijven, die genoeg heeft aan mond-tot-mondreclame, die inbraken wil voorkomen... Het mag dan ook zeker niet de bedoeling zijn om, op basis van deze knipperlichten, van een wettelijk en weerlegbaar vermoeden van fraude te spreken .

De brc Verbruik acht het aangewezen dat de consument van het bestaan van deze tools op de hoogte wordt gebracht aan de hand van **efficiënte sensibiliseringscampagnes**. Deze campagnes dienen het best te worden georganiseerd door de overheid, maar ondersteund door en met de volle medewerking van alle betrokken stakeholders (consumentenorganisaties, professionele organisaties...). De brc Verbruik vraagt zich echter af of deze tools op zich voldoende zijn. Wat betreft de objectief controleerbare gegevens in de checklist, wordt de verantwoordelijkheid bij de consumenten gelegd. Het valt volgens de brc Verbruik echter te betwijfelen of de gemiddelde consument deze gegevens gemakkelijk zal kunnen raadplegen. Opdat deze tools ten volle een toegevoegde waarde zouden hebben voor de consument, is de **toegankelijkheid en begrijpelijkheid van de informatie cruciaal**. Volgens de brc Verbruik is er dan ook **nood aan een officiële instantie die de consumenten informatie en begeleiding biedt** (cf. 1.2.2).

1.2.2 Uniek loket bouw

In haar advies van 12 september 2022 heeft de brc Verbruik opgemerkt dat er momenteel binnen de Consumentenombudsdienst *“een gebrek is wat betreft:*

- **de communicatie en sensibilisering** betreffende de verplichting om het geschil in eerste instantie onderling te regelen en dat te kunnen aantonen als consument;
- **een objectieve ondersteuning die verder gaat dan de eenvoudige functie van informatieverstrekking** aan consumenten en ondernemingen teneinde de onderlinge geschillenregeling een echte kans op slagen te geven;
- ...”

De brc Verbruik heeft in haar advies dan ook het **idee van een uniek loket voor de bouwsector ondersteund**, met het oog op meer hulp en advies voor consumenten en ondernemingen (preventie en sensibilisering). Hierbij zou maximaal gebruik gemaakt moeten worden van de reeds aanwezige kennis en ervaring bij: consumentenorganisaties, de Consumentenombudsdienst zelf, aannemersfederaties, architectenfederaties, verzekeringsmaatschappijen en hun koepelfederatie, de Koninklijke Federatie van het Belgisch Notariaat enz.

De brc Verbruik stelt daarom tevreden vast dat de staatssecretaris voor Consumentenbescherming, mevrouw Alexia Bertrand, in haar Algemene Beleidsnota 2023 als één van de 5 actiepunten inzake de bescherming van de consument in de bouwsector heeft opgenomen:

“De oprichting van een uniek loket bouw die de sensibilisering van consumenten en de preventie van geschillen zal bevorderen.”

In wat hierna volgt wenst de brc Verbruik dan ook de mogelijke rol van dit uniek loket bouw verder te verduidelijken.

Gelet op de vaststelling in 1.2.1. dat er nood is aan een officiële instantie die de consument informatie en een actieve begeleiding biedt, om bijvoorbeeld de **consument te helpen bij het doorlopen van de checklist**, en dan met name wat betreft de objectief controleerbare gegevens, ziet de brc Verbruik deze rol weggelegd voor het uniek loket bouw.

In eerste instantie bepaalde de brc Verbruik dat het uniek loket een centrale rol zou vervullen om de consument, die hiertoe een vraag aan het loket formuleert, in staat te stellen een geïnformeerde beslissing te nemen over het al dan niet in zee gaan met een bepaalde aannemer. Het uniek loket zou hierbij de brug vormen tussen, enerzijds, informatie die op zich beschikbaar is, maar voor de consument misschien moeilijk vindbaar en interpreteerbaar en, anderzijds, het bevattelijk weergeven van deze info voor de consument. Daartoe was de brc Verbruik van oordeel dat, achterliggend bij dit uniek loket, koppelingen gemaakt zouden kunnen worden met de KBO (controle inschrijvingsplicht) en andere bestaande databanken bij bijvoorbeeld notarissen (postbusvennootschappen, antecedenten van bestuurders, aantal verhuizingen van de maatschappelijke zetel...). Zo zou het uniek loket over alle objectieve elementen met betrekking tot een aannemer kunnen beschikken. Aanvullend op de publiek beschikbare gegevens zou het uniek loket, eventueel zelf of via organisaties als GraydonCreditsafe, Companyweb, Openthebox..., op aanvraag van een consument financiële verslagen over ondernemingen ter beschikking kunnen stellen. Er zou tevens in een samenwerking tussen dit uniek loket en andere instanties, zoals de Economische Inspectie en de Kamers voor ondernemingen in moeilijkheden (hierna 'KOIM's' genoemd), kunnen worden voorzien, zodat de informatie waarover het uniek loket beschikt kan worden doorgegeven en bijvoorbeeld sneller een beroepsverbod kan worden uitgesproken.

Zoals na een toelichting door staatssecretaris Bertrand tijdens de plenaire vergadering van de brc Verbruik op 22 maart 2023 bleek, mag het niet de bedoeling zijn om via het uniek loket individuele gevallen te gaan beoordelen. Het behoort niet de overheid toe zich in de plaats van de consument te stellen en een beslissing te nemen. Naast de aanzienlijke werklast die dit met zich zou meebrengen, zou volgens de staatssecretaris vooral de aansprakelijkheid van de overheid in het geding kunnen komen.

Hoewel de brc Verbruik zeker begrip heeft voor de bovenstaande argumenten, acht ze het toch aangewezen dat het **uniek loket een grotere en actievere rol zou vervullen dan louter informatie te verstrekken via enkele brochures**, zij het zonder dat dit tot de beoordeling van individuele gevallen zou leiden. Naast de preventieve rol die ook consumentenorganisaties en professionele organisaties kunnen vervullen, zou het uniek loket dan ook het **aanspreekpunt van de consument** moeten zijn om bijvoorbeeld op een **objectieve wijze meer uitleg te krijgen over hoe hij bepaalde knipperlichten** (bijvoorbeeld de inhoudingsplicht, de inschrijving in de KBO...) die hem moeten waarschuwen of een aannemer frauduleus is **kan checken**, of een aantal financiële indicatoren die moeten aangeven of er al dan niet een risico op insolventie bestaat.

Gelet op het feit dat de rol van het uniek loket preventief zou zijn en de rol van de Consumentenombudsdienst eerder bemiddelend is in geval van een geschil, acht de brc Verbruik het meer aangewezen om dit uniek loket binnen een andere instantie of als een afzonderlijke instantie te creëren. De brc Verbruik vraagt dan ook dat hiervoor de nodige middelen zouden worden vrijgemaakt. In dat kader heeft de brc Verbruik met veel belangstelling kennis genomen van het project '**ConsumerConnect**', een centraal digitaal

platform dat fungeert als “Toegangspoort” tot informatie en diensten met betrekking tot consumentenbescherming. De brc Verbruik schaart zich ten volle achter dit initiatief. Op basis van de toelichting en de informatie die de brc Verbruik heeft ontvangen, stelt ze vast dat de architectuur, de opzet en de software van ConsumerConnect het mogelijk moeten maken om, desnoods op middellange termijn, **een uniek loket bouw in dit geheel te integreren**.

1.2.3 (Financiële) indicatoren

De brc Verbruik merkt op dat in het advies van 12 september 2022 een aantal **indicatoren** werden opgenomen die een **zicht kunnen bieden op de financiële gezondheid van een onderneming**.

Worden aldus in het advies vermeld:

- *“het belang van de schuld ten opzichte van het eigen vermogen (cf. verordening betreffende de machtiging - art. 10, § 1, 2° en 3° van het koninklijk besluit van 26 september 1991 tot vaststelling van bepaalde toepassingsmaatregelen van de wet van 20 maart 1991 houdende de regeling van de erkenning van aannemers van werken);*
- *de cashflow;*
- *een hoge rentabiliteit en een sterke groei van de omzet;*
- *balansposten: verscheidene parameters (zoals de omzet, de winsten/verliezen, het eigen vermogen en andere financiële cijfers) zijn opgenomen in de jaarrekeningen;*
- *het betalingsgedrag;*
- *de voorraad (te veel voorraad hindert de solvabiliteit want dat houdt bepaalde risico's in);*
- *de bestuurders van een bedrijf: als ze al bekend zijn vanwege een vorig faillissement, is hun solvabiliteit lager;*
- *de naleving van de publicatieverplichtingen (indiening van de jaarrekeningen, verplichte publicatie van de bedrijfsacties enz.) alsook de correcte betaling van bijdragen voor sociale zekerheid en btw zijn belangrijke indicatoren die de solvabiliteit beïnvloeden.”*

Andere indicatoren kunnen volgens de brc Verbruik onder meer ook zijn:

- het aantal keren dat een onderneming haar maatschappelijke zetel verhuist. Dit kan via de KBO worden bekeken;
- de geweigerde kwijtschelding voor natuurlijke personen na een faillissement (indien de kwijtschelding wel wordt toegestaan, mag dit echter niet publiek worden gemaakt. Het is immers net de bedoeling dat de betrokkene dan met een schone lei kan beginnen, zo niet zou de wetgeving in de praktijk uitgehold worden);
- de antecedenten van fraudeurs (bv. hebben ze vroeger andere vennootschappen opgericht die reeds failliet zijn gegaan?). Verschillende initiatieven bieden de mogelijkheid om een ‘spinnenweb’ te bekijken met linken tussen verschillende ondernemingen en bestuurders. Hoewel dit zeer interessante informatie kan opleveren, blijft dit een complex geheel aan informatie voor de gemiddelde consument, en hangt hier vaak een kostprijs aan vast.

Net zoals met betrekking tot de knipperlichten benadrukt de brc Verbruik dat de **indicatoren niet elk afzonderlijk beoordeeld** mogen worden, maar in hun geheel. Zo moet men bij de beoordeling van de solvabiliteit ook rekening houden met jonge, startende ondernemingen die inzake solvabiliteit misschien nog niet op een ideaal niveau zitten.

De brc Verbruik merkt op dat de doelstelling van financiële indicatoren in feite moet zijn om de consument in **staat te stellen een geïnformeerde beslissing te nemen over het al dan niet in zee gaan met een aannemer**, vertrekkend vanuit de vaststelling dat de consument t.a.v. bepaalde gegevens niet dezelfde kennis of toegankelijkheid heeft als professionelen. Om de brug te maken tussen de informatie die meestal publiek beschikbaar is, maar moeilijk interpreteerbaar, zou het uniek loket de informatie kunnen inwinnen met de kennis van een professional, en bevattelijk weergeven voor de consument. Een professional zou dit wel doen op basis van zoveel mogelijk gegevens. De vraag die hierbij rijst, en die ook reeds bij de bespreking van het uniek loket aan bod is gekomen, is hoe ver een overheid kan gaan in het feitelijk overnemen van de taak van de consument, met name het inwinnen van informatie. Bovendien moet men zich hierbij de legitieme vraag stellen naar het recht van verhaal van de betrokken aannemers. Het in rekening brengen van alle vermelde indicatoren riskeert bijvoorbeeld de facto een 'zwarte lijst' te creëren van aannemers waarmee je best niet werkt, en dus eigenlijk de vrije keuze van de consument te beperken. Volgens de brc Verbruik dreigt dit zich zelfs tegen de consument te keren als hij toch met de aannemer in zee zou gaan en de rechter zou oordelen dat de consument daardoor deels ook schuld treft.

Gelet op deze bovenvermelde moeilijke evenwichtsoefening, moeten volgens de brc Verbruik de indicatoren worden ingedeeld op basis van hun belangrijkheid en haalbaarheid, waarbij dan een onderscheid gemaakt moet worden tussen enerzijds **indicatoren die een consument op eenvoudige wijze moeten toelaten om een geïnformeerde beslissing te nemen** en anderzijds **indicatoren die moeten toelaten om via gerechtelijke weg of via inspectiediensten fraudeurs er zeer snel uit te halen** (m.a.w. een preventieve functie).

Indicatoren ten aanzien van de consument

Met betrekking tot een aantal indicatoren die eerder hun nut kunnen hebben t.a.v. de consument kan volgens de brc Verbruik best de link worden gelegd met de checklist met knipperlichten. Onder het punt met betrekking tot de kredietwaardigheid werden dan ook een aantal indicatoren/aandachtspunten toegevoegd (zie bijlage 1).

In de checklist staat eveneens vermeld dat de consument moet nagaan of de aannemer een normaal adres heeft, en of het dus niet gaat om een 'postbusvennootschap'. De brc Verbruik vraagt zich af of en in hoeverre hieromtrent reeds informatie beschikbaar is, en denkt hierbij bijvoorbeeld aan de notarissen. Beschikken zij eventueel over een lijst met risicoadressen? De brc Verbruik vraagt daarnaast om de mogelijkheid te onderzoeken dat de onderneming die toelaat om de maatschappelijke zetel te vestigen op een postbus, persoonlijk aansprakelijk gesteld zou kunnen worden voor de actie van de vennootschap die daar haar maatschappelijke zetel heeft gevestigd.

De brc Verbruik acht het verder een interessante piste om te bekijken in hoeverre voor de consument een **'one-stop'-informatiekanaal** kan worden gecreëerd, waarbij de consument op basis van het ondernemingsnummer een aantal sleutelindicatoren over een aannemer zou kunnen verkrijgen, en dit gratis. Tegen betaling zou de consument dan eventueel een volledig

rapport kunnen opvragen. Volgens de brc Verbruik zou het **uniek loket** hieromtrent een contract met een aanbieder van een dergelijk informatiekanaal kunnen afsluiten, en **dit 'one-stop'-informatiekanaal gratis aan de consument kunnen aanbieden**, zonder dat het uniek loket zelf hier verdere interpretaties aan moet geven. Het uniek loket zou wel algemene richtlijnen aan de consument kunnen meegeven om bepaalde financiële begrippen (bv. solvabiliteit) te kunnen interpreteren.

Indicatoren ten aanzien van rechtbanken, inspectiediensten, overheid...

De consument mag dan wel voldoende worden gesensibiliseerd ten aanzien van frauduleuze ondernemingen, dit neemt niet weg dat hij blijvend geconfronteerd wordt met dergelijke ondernemingen, en dat bijgevolg de kern van het probleem nog niet is aangepakt. Er dient dan ook **preventief voor te worden gezorgd via gerechtelijke weg of via inspectiediensten fraudeurs sneller op te sporen en uit de markt te halen**.

De brc Verbruik verwijst in eerste instantie naar het bestaan van de **checklist 'bouwfraude pro'**, die als bijlage aan het vorige advies was toegevoegd. Deze checklist is specifiek bedoeld voor inspectiediensten en andere overheidsinstanties, en omvat reeds heel wat financiële indicatoren. De betrokken sectororganisaties engageren zich om deze checklist 'bouwfraude pro' nog wat verder te finetunen.

De brc Verbruik wijst verder op de mogelijkheden die (financiële) indicatoren bieden voor de **ontwikkeling van een algoritme als preventietool, of het overnemen van een reeds bestaand algoritme**. Tijdens een toelichting door GraydonCreditsafe in de subcommissie werd toegelicht hoe op basis van bestaande frauduleuze gevallen een aantal kenmerken vastgesteld kunnen worden die regelmatig voorkomen in fraudegevallen.

De brc Verbruik benadrukt hierbij dat geen enkel element op zich allesbepalend kan zijn om te bepalen of men te maken heeft met een fraudeur. Het zijn steeds de **intensiteit en de combinatie van verschillende elementen die uiteindelijk een bepaalde gradatie van risico gaan weergeven via het algoritme**. Provisionele conclusies die uit een algoritme komen, dienen dan ook sowieso te worden onderworpen aan een **rechterlijke controle**. Aldus zouden de resultaten van het algoritme als preventietool kunnen worden overgemaakt aan de KOIM's, die dan de betrokken onderneming zouden kunnen oproepen om dit te bespreken en zo nodig de onderneming kunnen doorverwijzen naar de gewone zitting van de ondernemingsrechtbank om de ontbinding te horen uitspreken. Dit zou wel een wetswijziging noodzakelijk maken.

De brc Verbruik acht het bijgevolg ook niet aangewezen om de consumenten rechtstreeks met de provisionele conclusies uit een eventueel algoritme te confronteren. De brc Verbruik wil echter wel het **nut van dergelijke algoritmes nog sterker onder de aandacht brengen van alle betrokken instanties** (Economische inspectie, KOIM's, openbaar ministerie...). Deze instanties hebben momenteel wel een groot gebrek aan middelen en mankracht, met logischerwijze een gebrek aan slagkracht tot gevolg. **Een uitbreiding van hun financiële middelen en personeel, een verdere digitalisering en een doorgedreven gebruik van algoritmes gaan dan ook hand in hand**.

De brc Verbruik begrijpt de terughoudendheid bij sommige rechtbanken om met gegevens of algoritmes van privéorganisaties te werken. Hiertoe zou een bepaald systeem een oplossing kunnen bieden, waarbij men het systeem zelf kan laten draaien op overheidsservers, zodat de

ontwikkelaar niet meer kan teruggrijpen naar de oorspronkelijke data of feedback krijgt over wie er gecontroleerd wordt.

De brc Verbruik pleit verder voor een **efficiëntere samenwerking tussen alle betrokken instanties en een betere koppeling tussen verschillende bestaande databases** met gegevens over frauduleuze aannemers of aannemers in financiële moeilijkheden. De brc Verbruik is wat dit specifieke aspect betreft tevreden met het voorstel in het voorontwerp van wet betreffende de strijd tegen overmatige schuldenlast van minister Van Quickenborne, waarbij het Centraal bestand van berichten van beslag, delegatie, overdracht, collectieve schuldenregeling en protest (CBB) wordt uitgebreid met een bericht van controle dreigende insolventie, dat door de gerechtsdeurwaarder wordt neergelegd indien hij een situatie vaststelt die erop kan wijzen dat de continuïteit van de activiteit van de schuldenaar-onderneming onmiddellijk of op termijn bedreigd zou zijn. De Kamer voor Ondernemingen in Moeilijkheden (hierna KOIM) zou hiervan automatisch in kennis worden gesteld. De memorie van toelichting bij dit voorontwerp van wet zegt hieromtrent het volgende:

“De KOIM dient een groot aantal ondernemingen op te volgen op basis van de economische knipperlichten en daarbij is het belangrijk dat er een onderbouwde selectie kan plaatsvinden van de meest urgente dossiers. Het bericht van controle dreigende insolventie zal hiertoe bijdragen omdat de gerechtsdeurwaarders reeds beschikken over veel informatie over de schuldsituatie van ondernemingen. Op basis hiervan kunnen zij reeds een geconsolideerde inschatting maken, die richtinggevend kan zijn voor de selectie die de KOIM dient te maken van dossiers die een verder onderzoek noodzaken, rekening houdend met de beschikbare capaciteit binnen de KOIM.”

De brc Verbruik pleit er verder voor dat de Consumentenombudsdienst en de FOD Economie (Economische inspectie) **meer concrete gegevens** ter beschikking zouden stellen over de **ontvangen klachten en de aard van deze klachten** (voorschotten, niet-naleving van de overeenkomst, niet-uitvoering, gebrekkige uitvoering enz...). Op basis hiervan zou dan meer concreet kunnen worden gekeken naar te nemen gerichte acties (zoals het identificeren van profielen van ondernemingen). Hierbij zou een overzicht van de ondernemingen (en bestuurders/vennoten) waartegen meerdere klachten zijn ingediend, kunnen worden doorgegeven aan de KOIM, die de betrokkene dan opnieuw kan oproepen en indien nodig verdere stappen kan ondernemen.

1.2.4 Het beroepsverbod

Een beroepsverbod na faillissement is een bijkomende maatregel waarmee de rechter een betrokken gefailleerde straft. Een beroepsverbod na faillissement kan alleen worden uitgesproken door de insolventierechtbank die tevens het faillissement heeft uitgesproken⁴. Er moet sprake zijn van een ‘kennelijk grove fout’ uit hoofde van de gefailleerde, die heeft bijgedragen tot het faillissement. Een beroepsverbod kan eveneens worden uitgesproken wanneer de gefailleerde tekortgeschoten is in diens verplichting informatie aan de insolventierechtbank ter beschikking te stellen via de Centrale Registers voor Solvabiliteit (Regsol, artikel XX.18 WER). De rechter dient in zijn vonnis duidelijk aan te geven waarom het beroepsverbod wordt opgelegd.

⁴ Art. XX.229 WER e.v.

Een beroepsverbod kan worden uitgesproken voor de gefailleerde, bestuurders en zaakvoerders van een failliet verklaarde rechtspersoon wier ontslag niet een jaar voor de faillietverklaring is bekendgemaakt, of voor personen die zonder beheerder of zaakvoerder te zijn, werkelijk de bevoegdheid hebben gehad de failliet verklaarde rechtspersoon te beheren. Een beroepsverbod kan worden uitgesproken na dagvaarding, op vordering van het openbaar ministerie of van een schuldeiser die niet werd betaald in het faillissement, of ambtshalve bij de sluiting van het faillissement.

Het beroepsverbod houdt het verbod in om zelf nog een onderneming uit te baten, een onderneming te laten uitbaten door tussenpersonen, of enige functie uit te oefenen waarbij macht wordt verleend om een rechtspersoon te verbinden. De duur van het verbod bedraagt maximum 10 jaar en maximum 3 jaar voor het niet-naleven van artikel XX.18 WER. De rechtbank kan het verbod voorwaardelijk opleggen voor een duur van drie jaar of de uitspraak opschorten voor een zelfde duur.

Niettegenstaande deze wettelijke mogelijkheid, stelt de brc Verbruik vast dat het beroepsverbod na faillissement momenteel heel weinig wordt uitgesproken, waardoor frauduleuze ondernemers steeds opnieuw nieuwe vennootschappen kunnen oprichten.

Teneinde het uitspreken van het beroepsverbod gemakkelijker te maken en het sneller te doen toepassen, zowel binnen als buiten een faillissement, formuleert de brc Verbruik hieronder enkele mogelijke pistes:

In geval van faillissement of Procedure van Gerechtelijke Reorganisatie (PGR) automatisch gegevens overmaken aan de curator

In geval van een faillissement of PGR zou de griffie van de rechtbank de curator onmiddellijk een lijst kunnen bezorgen met de faillissementen waarin de bestuurders of vennoten reeds eerder betrokken waren. Dit zou technisch haalbaar moeten zijn via het toevoegen van een aantal functies aan de databank inzake faillissementen en PGR-procedures. Op verslag van de curator zou dan eventueel onmiddellijk een beroepsverbod voor de betrokkene kunnen worden uitgevaardigd. Het spreekt volgens de brc Verbruik voor zich dat een dergelijke doorgifte ook op het vlak van de GDPR geregeld moet worden qua opvolging en verwerking van gegevens van natuurlijke personen, alsook dat steeds de rechten van verdediging van de betrokkene gerespecteerd moeten worden.

Invoeren van een beroepsverbod bij toepassing van art.2:74 § 2 WVV

Ingevolge een mededeling door de KOIM, kan de rechtbank krachtens artikel XX.29 WER de ontbinding van een vennootschap uitspreken:

- wanneer die vennootschap ambtshalve werd geschrapt met toepassing van artikel III.42, § 1, 5°, van het Wetboek van economisch recht;
- indien zij ondanks twee oproepingen met dertig dagen tussentijd, waarvan de tweede per gerechtsbrief, niet voor de KOIM is verschenen;
- **indien de leden van het bestuursorgaan ervan niet over de fundamentele beheersvaardigheden of niet over de beroepsbekwaamheid beschikken** die voor de uitoefening van haar activiteit bij wet, decreet of ordonnantie worden opgelegd.

Hieraan zou volgens de brc Verbruik kunnen worden toegevoegd dat de rechtbank, op verslag van de KOIM, een beroepsverbod kan uitspreken. Een eventueel beroepsverbod moet dus wel steeds worden gekoppeld aan een onderzoek en aan de naleving van de rechten van verdediging.

Het beroepsverbod ambtshalve opleggen bij lopende faillissementen

De brc Verbruik merkt op dat het ambtshalve opleggen van het beroepsverbod pas uitgesproken kan worden bij de sluiting van het faillissement. In bepaalde gevallen kunnen er echter jaren verlopen tussen de opening van het faillissement en de sluiting ervan.

Men zou deze procedure kunnen versnellen door de curator⁵ en de rechter-commissaris uitdrukkelijk te belasten met het onderzoek van de vraag of een beroepsverbod zich niet opdringt. De rechter-commissaris zou zo nodig hierover een bijzonder verslag⁶ kunnen opstellen en dit aan de rechtbank kunnen overmaken om daarover uitspraak te doen. Hierbij zouden de betrokkenen kunnen worden opgeroepen bij gewone gerechtsbrief. Op die wijze zou het beroepsverbod al kunnen worden uitgesproken lopende de faillissementsprocedure en kan worden vermeden dat de betrokkene(n) reeds kort na de openverklaring van het faillissement opnieuw met hun malafide praktijken kunnen beginnen.

Beroepsverbod na herhaalde faillissementen

Het beroepsverbod zou kunnen worden uitgebreid nadat het faillissement wordt uitgesproken van een onderneming waarin de betrokken oprichters, bestuurders, zaakvoerders of feitelijke leidinggevenden de hoedanigheid hadden van oprichters, bestuurders, zaakvoerders of feitelijke leidinggevenden in minstens twee ondernemingen die bv. drie of vijf jaar voor de datum van faillietverklaring van de onderneming ook reeds in faillissement of in gerechtelijke ontbinding zijn gegaan.

Men zou dit voorstel eventueel kunnen beperken tot de zogenaamde fraudegevoelige sectoren, t.w. de bouwsector en de sectoren zoals die zijn gedefinieerd in artikel 35/1 van de wet van 12 april 1965 betreffende de bescherming van het loon der werknemers die onder de toepassing vallen van de hoofdelijke aansprakelijkheid voor loonschulden. Dit lijkt enkel mogelijk mits hieromtrent een goede verantwoording komt en voor zover dit de toetsing met het gelijkheidsbeginsel doorstaat.

⁵ De wet van 7 juni 2023 tot omzetting van Richtlijn (EU) 2019/1023 van het Europees Parlement en de Raad van 20 juni 2019 betreffende preventieve herstructureringsstelsels, betreffende kwijtschelding van schuld en beroepsverboden, en betreffende maatregelen ter verhoging van de efficiëntie van procedures inzake herstructurering, insolventie en kwijtschelding van schuld, en tot wijziging van Richtlijn (EU) 2017/1132 en houdende diverse bepalingen inzake insolventie, treedt in werking op 1 september 2023. Naast de mogelijkheid voor de rechtbank om ambtshalve bij de sluiting een beroepsverbod uit te spreken, zal het beroepsverbod ook kunnen worden ingeleid bij dagvaarding door de curator. Het openbaar ministerie en benadeelde schuldeisers kunnen dit sowieso al, ingevolge artikel XX.230 WER.

⁶ Ook vandaag is het reeds zo dat de curator een verslag opstelt over de aanwezigheid van kennelijk grove fouten, met name met het oog op de behandeling van kwijtschelding bij sluiting van het faillissement. Dus weliswaar op het einde van de falingsprocedure.

De kennelijk grove fout

Het beroepsverbod kan worden uitgesproken in geval van een 'kennelijk grove fout' in hoofde van de gefailleerde. De kennelijk grove fout is elke fout die een redelijk voorzichtig en diligent bestuurder niet zou hebben begaan en die in strijd is met de essentiële regels van het vennootschapsleven. Het is een ernstige fout waarvan de auteur bewust was of diende te zijn dat ze zou bijdragen tot het faillissement⁷.

Dit begrip zou kunnen worden verduidelijkt door **een aantal feiten als kennelijk grove fout te definiëren** (lijst van niet-limitatieve indicatoren) en in de wet op te nemen, waarbij ook **een (weerlegbaar) vermoeden van causaal verband tussen deze fouten en het faillissement** kan worden ingevoerd. Voorbeelden van dergelijke feiten als kennelijk grove fout, die dus weliswaar weerlegd kunnen worden, en die verder kunnen worden onderzocht, zijn bijvoorbeeld:

- het niet doorvoeren van de alarmbelprocedure (of de beslissing daaromtrent niet of niet grondig gemotiveerd te hebben);
- het gedurende drie/vijf jaar aanhouden van verlieslatende activiteiten;
- het aanhouden van een rekening-courant ten voordele van bestuurders/zaakvoerders of vennoten terwijl de vennootschap verlieslatend is (verplichte definitieve aanzuivering binnen x maanden na goedkeuring van de balans waaruit het verlies blijkt);
- niet betalen van eigen socialezekerheidsbijdragen en fiscale schulden (terwijl de onderneming verlieslatend is);
- ...

1.2.5 Kwijtschelding restschulden actief onderzoeken

Vandaag is de mogelijke kwijtschelding van restschulden in hoofde van de natuurlijke persoon die het voorwerp uitmaakt van een faillissement bijna een pro forma procedure waarbij louter op basis van het verzoek van de gefailleerde de kwijtschelding wordt toegestaan.

Ingevolge de wet van 7 juni 2023, die in werking treedt op 1 september, wordt de situatie trouwens nog erger. De kwijtschelding van de restschulden wordt dan zelfs geen pro forma procedure maar een echt automatisme. Het nieuwe art. XX 173, § 2 W.E.R. (dat met die wet wordt ingevoerd) bepaalt immers dat de sluiting van het faillissement de schuldenaar van zijn restschulden bevrijdt.

Wel heeft elke belanghebbende (met inbegrip van de curator en het openbaar ministerie) vanaf de publicatie van het faillissementsvonnis de mogelijkheid om zich tegen de bevrijding van de restschulden te verzetten. Dit mechanisme vereist dus een actief (preventief) optreden van de belanghebbende schuldenaar, die kosten zal moeten maken voor het inleiden van deze

⁷ HvB Gent, 25 januari 2010; ECLI:BE:HBGNT:2010:ARR.20100125.5.

verzetsprocedure. Dit laatste stelt dan ook een drempel voor het optreden van de belanghebbende.

Anderzijds is het ook zeer de vraag of het openbaar ministerie het nodige initiatief zal nemen. Vermits het eerder gaat om privébelangen van de schuldeisers zal een dergelijk initiatief vanwege het openbaar ministerie zeker geen prioriteit genieten.

Vermits het systeem van de kwijtschelding van de restschulden op het tweedekansbeleid berust, zou deze mogelijkheid ook daadwerkelijk tot een eerste faillissement voorbehouden moeten blijven en niet meer mogelijk zijn in geval van een tweede (of meerdere) faillissement(en) waarbij dezelfde schuldenaar is betrokken.

De rechter en het openbaar ministerie moeten dus proactiever de schuldkwijtschelding van de gefailleerde in het kader van de faillissementswet beoordelen – zeker bij een tweede faillissement - zodat wie failliet gaat niet te snel vrijgesteld wordt van het betalen van de resterende schulden, de gedupeerde consument meer kansen behoudt om een deel van het geïnvesteerde bedrag te recupereren en de fraudeur niet snel een nieuwe onderneming kan oprichten en zo opnieuw oplichtersgedrag kan vertonen.

1.3 Pistes voor een betere bescherming van de consument in de boedel van het faillissement om hun voorschot te kunnen recupereren

1.3.1 Doelstelling

Indien de consument toch geconfronteerd wordt met een, al dan niet frauduleuze, aannemer die failliet gaat vooraleer de werken volledig zijn uitgevoerd, en waarbij de consument vaak reeds een voorschot heeft betaald, heeft de consument nood aan een betere bescherming.

Hieronder worden een aantal pistes onderzocht die de consument dienen te helpen om de werken te kunnen verderzetten na een faillissement en een betere bescherming zouden kunnen bieden om hun voorschot in de boedel van het faillissement te kunnen recupereren.

1.3.2 Akkoord van nieuwe aannemer in geval van faillissement

De brc Verbruik merkt op dat een faillissement niet automatisch het einde van lopende overeenkomsten betekent. Het is de curator die over het lot van de lopende overeenkomsten moet beslissen. Het gebeurt eerder uitzonderlijk dat de curator beslist om een lopende overeenkomst verder te zetten. Dit kan bijvoorbeeld toch gebeuren als de curator een aannemer heeft gevonden die het werk wil overnemen, om zo met een relatief beperkte inspanning nog wat geld te recupereren. In de praktijk is het echter moeilijk voor de curator om een nieuwe aannemer te vinden omwille van de onzekerheid, enerzijds financieel, anderzijds over de vraag of de reeds uitgevoerde werken of een deel van de werken correct zijn uitgevoerd. Volgens de brc Verbruik zou men kunnen verder onderzoeken of het realistisch is om **een lijst met bereidwillige aannemers op te stellen die een curator kunnen contacteren** in geval van faillissement.

In de praktijk kan het echter lang duren vooraleer de curator een beslissing heeft genomen (vaak ook buiten de wil van de curator om). De curator zal in de meeste gevallen beslissen om de lopende overeenkomst niet uit te voeren, maar dan blijft de aannemingsovereenkomst op zich nog bestaan. De consument zit dan vaak juridisch gezien in een moeilijke positie. De

consument kan immers geen overeenkomst sluiten met een nieuwe aannemer zolang de overeenkomst met de gefailleerde niet is opgelost. Meestal moet de consument dus proberen met de curator een minnelijke schikking te treffen over de voltooiing van het werk en het nog te betalen bedrag. In dit geval zal de consument echter vaak worden gedwongen een minder voordelige deal te aanvaarden, of zal hij in ieder geval een zeer beperkte onderhandelingspositie hebben omdat hij of zij niet op gelijke voet staat met de curator in discussies over de beëindiging van de overeenkomst.

De consument is vaak ook niet voldoende ingelicht over de mogelijkheden waarover hij beschikt, zoals een buitengerechtelijke ontbinding van de overeenkomst of een buitengerechtelijke vervanging. Bovendien bepaalt het WER⁸ dat de consument de curator kan aanmanen om een standpunt in te nemen binnen de 15 dagen om, hetzij de lopende overeenkomsten verder uit te voeren, hetzij deze eenzijdig te beëindigen. Indien geen verlenging van de termijn is overeengekomen of indien de curatoren geen uitdrukkelijke beslissing genomen hebben voor de termijn verstreken is, wordt de overeenkomst als beëindigd beschouwd.

De brc Verbruik acht het cruciaal dat de consument weet heeft van die mogelijkheid en deze ook durft te gebruiken. Heel vaak heeft hij echter onvoldoende kennis om dit te doen, en een consument wordt ook niet altijd ondersteund door een advocaat.

De brc Verbruik pleit voor een **proactievere rol voor de curator** om aan de consument de te nemen stappen toe te lichten, en de mogelijkheden waarover hij beschikt. Dit zou bijvoorbeeld kunnen gebeuren in het kader van de verplichting voor de curator om de vermoedelijke gekende schuldeisers aan te spreken. In plaats van het initiatief aan de consument over te laten, vraagt de brc Verbruik zich af of er geen **wettelijke redelijke (te bepalen) termijn** kan worden vastgelegd waarbinnen de curator een beslissing moet nemen. Bij gebrek aan een beslissing binnen deze termijn wordt de overeenkomst dan geacht beëindigd te zijn.

Volgens de brc Verbruik moet daarnaast de consument ook gesensibiliseerd worden om een clause in de overeenkomst op te nemen die bepaalt dat de overeenkomst automatisch beëindigd is zodra de onderneming failliet verklaard wordt. De consument moet hierbij wel goed op de hoogte zijn van de gevolgen die dit met zich meebrengt. Wellicht is een dergelijke automatische clause immers niet altijd in het voordeel van de consument (bv. wanneer er nog slechts 15% van de overeenkomst moet worden afgewerkt). De brc Verbruik acht het daarom beter om de **clause** zodanig te formuleren dat de **opdrachtgever het recht heeft om de overeenkomst te verbreken in geval van faillissement van de aannemer**. In dit geval is er dus geen sprake van een automatisme.

De brc Verbruik stelt tot slot vast dat, wanneer de overeenkomst van de consument met de failliete onderneming wordt beëindigd en een nieuwe aannemer wordt gekozen, er zich in de praktijk andere problemen kunnen voordoen. Zo krijgt de nieuwe aannemer bij de hervatting van de werkzaamheden te maken met de eerder door de eerste aannemer genomen beslissingen, met name wat de keuze van de gebruikte materialen betreft. Wat gebeurt er bijvoorbeeld wanneer de materialen door de consument zijn betaald maar zich nog bij de

⁸ Art. XX.139, §1 WER.

failliete aannemer bevinden? In de praktijk kan de consument de materialen niet zonder bestelbon en betalingsbewijs terugvorderen omdat ze identificeerbaar moeten zijn als eigendom van die consument (en niet van een andere klant van de aannemer). Als de curator bijvoorbeeld in het magazijn goederen ontdekt die zijn besteld en kan vaststellen dat ze bestemd zijn voor de consument (bv. omdat ze verpakt zijn en zijn naam erop staat), kunnen ze door de consument in principe worden opgehaald. Maar de kans dat dit in de praktijk gebeurt is eerder minimaal.

1.3.3 Naar een mogelijk voorrecht voor de consumenten?

De brc Verbruik heeft tevens de mogelijkheden onderzocht om de consument een voorrecht toe te kennen om zijn voorschot te recupereren in de boedel van het faillissement. Hierbij dient in eerste instantie een onderscheid te worden gemaakt tussen een algemeen voorrecht en een bijzonder voorrecht.

Een algemeen voorrecht heeft als nadeel dat het in de rangorde in geval van faillissement pas na alle bijzondere bevoorrechte schuldeisers komt. In de praktijk zou een algemeen voorrecht voor consumenten dus wellicht nog weinig tot niets opleveren. Bovendien is de brc Verbruik ook van oordeel dat het legistisch gezien geen goed idee is om steeds nieuwe algemene voorrechten te gaan creëren, gelet op de lange lijst die al bestaat.

De brc Verbruik heeft tevens de mogelijkheid onderzocht om de consument een bijzonder voorrecht toe te kennen. Het probleem dat zich hierbij stelt is dat een bijzonder voorrecht steeds betrekking heeft op één of meerdere specifieke goederen. Het zal in de praktijk echter bijzonder moeilijk te bepalen zijn waarop dit bijzondere voorrecht van de consument dan specifiek betrekking heeft (zie hieromtrent ook 1.3.4. met betrekking tot een mogelijke vestiging van een pandrecht).

De brc Verbruik besluit dat sensibilisering van de consument dan ook primordiaal is.

Wat door de leden die de consumentenorganisaties vertegenwoordigen wel als een mogelijke piste wordt beschouwd, is de creatie van een **rechtstreekse vordering van de consument op de onderaannemer**. Hierbij zou de bouwheer rechtstreeks schadevergoeding kunnen vorderen van de onderaannemer, binnen de grenzen van waarvoor de onderaannemer aansprakelijk is jegens de hoofdaannemer en waarvoor de hoofdaannemer aansprakelijk is jegens de bouwheer. Hoewel er momenteel in het kader van de hervorming van het aansprakelijkheidsrecht in het Nieuw Burgerlijk Wetboek nog discussies aan de gang zijn rond de quasi-immuniteit van de onderaannemer of de uitvoeringsagent, achten deze leden het logisch dat de onderaannemer dan de excepties van de beide contracten (bouwheer-hoofdaannemer, hoofdaannemer-onderaannemer) kan invoeren. Een onderaannemer mag immers niet aansprakelijk gesteld worden tegen andere voorwaarden dan waarop hij op de markt is willen komen.

De leden die de consumentenorganisaties vertegenwoordigen merken op dat een rechtstreekse vordering uiteraard geen oplossing biedt voor de consument indien er slechts één aannemer betrokken is. Niettemin achten deze leden dit een interessante piste, die bovendien billijk aanvoelt. Belangrijk hierbij is dat deze rechtstreekse vordering van de consument weinig tot geen invloed zal hebben op de positie van de onderaannemer. De onderaannemer kan immers niet ten opzichte van de consument tot meer gehouden zijn dan ten opzichte van de hoofdaannemer.

Voor de consument, daarentegen, kan een aansprakelijkheidsvacuüm worden vermeden. Op heden kan de consument de onderaannemer in beginsel niet op contractuele basis aanspreken, maar evenmin (of zeer moeilijk) op buitencontractuele basis. De huidige mogelijkheid van een aanspraak op buitencontractuele grondslag zal immers zelden soelaas bieden door de quasi-immuniteit van de onderaannemer.

Bovendien beschikt de onderaannemer ook in omgekeerde richting immers over een rechtstreekse vordering op de consument⁹. De finaliteit van de mogelijkheid tot rechtstreekse vordering die deze organisaties wensen in te voeren, is dan ook dezelfde, nl. de bescherming van de partijen tegen de insolventie van de hoofdaannemer. Een belangrijke voorwaarde inzake de rechtstreekse vordering van de onderaannemer op de consument is dat de rechtstreekse vordering ingesteld moet zijn voor het faillissement van de hoofdaannemer. Het lijkt echter niet aangewezen deze voorwaarde te behouden voor de eventuele rechtstreekse vordering van de consument op de onderaannemer.

De leden die de consumentenorganisaties vertegenwoordigen stellen vast dat een rechtstreekse vordering van de consument op de onderaannemer relatief eenvoudig te formuleren is. Vaak gaat het echter ook om een langere keten met onder-onderaannemers. De vraag stelt zich hierbij dan ook of een hoofdaannemer de onder-onderaannemer kan aanspreken op dezelfde manier als de bouwheer de onderaannemer kan aanspreken. Volgens deze leden lijkt het logisch om dit door te trekken. Dit veronderstelt wel enige zorgvuldigheid bij de formulering van het tekstvoorstel.

Embuild en Bouwunie zijn geen voorstander van het voorstel van de consumentenorganisaties om in een rechtstreekse vordering van de consument ten aanzien van de onderaannemer te voorzien.

Ten eerste **druist het voorstel in tegen de faillissementswetgeving**, waar het voorstel van de consumentenorganisaties stelt dat dit na faillissement van de aannemer zou kunnen worden ingesteld:

- De gelijke behandeling van de schuldeisers in het faillissement wordt volledig met de voeten getreden en schept als het ware een superprivilege voor de consument.
- Dergelijke regeling zou totaal onbillijk zijn ten opzichte van de onderaannemer die eveneens schuldeiser zal zijn in het faillissement van de aannemer en daarenboven de consument met eigen penningen schadevergoeding zou moeten betalen.

Ten tweede **gaat het voorstel volledig voorbij aan een aantal basiselementen die de bestaande rechtstreekse vordering van de onderaannemer beheersen:**

- De rechtstreekse vordering van de onderaannemer wordt uitgeoefend op gelden die door de opdrachtgever aan de hoofdaannemer verschuldigd zijn en niet op eigen penningen van de opdrachtgever.
- De vordering van de onderaannemer tegenover de hoofdaannemer is vaststaand en moet ook opeisbaar zijn.

⁹ Art. 1798 oud B.W.

- De rechtstreekse vordering werd ingevoerd ter bescherming van de onderaannemer, die beschouwd wordt als de zwakste partij in de relatie hoofdaannemer–onderaannemer.
- De vordering van de onderaannemer moet worden ingesteld voor het faillissement van de hoofdaannemer.

Ten derde **valt niet onmiddellijk in te zien voor welke vorderingen de consument een rechtstreekse vordering tegen de onderaannemer zou kunnen instellen.**

- Essentieel heeft de consument/bouwheer tegenover de aannemer een vordering tot het uitvoeren van een welbepaalde opdracht. Dit is een vordering tot uitvoering “in natura”. Deze vordering tegenover de hoofdaannemer is daarenboven een vordering “intuitu personae”, die in principe niet voor overdracht in aanmerking komt. In tegenstelling tot de rechtstreekse vordering van de onderaannemer die betrekking heeft op een geldschuld en dus op de betaling van een welbepaalde numerieke geldsom waarbij de nominale waarde van de vordering op voorhand is bepaald bij wet of overeenkomst, is dit bij een eventuele rechtstreekse vordering van de consument **NIET** het geval. Ingeval de hoofdaannemer zijn verbintenis tegenover de consument niet of slechts gedeeltelijk nakomt, betreft het de (niet)uitvoering van een waardeschuld. Per definitie staat bij waardeschulden het bedrag niet van meet af aan vast, maar moet het bepaald worden, door partijen bij overeenkomst ofwel soeverein door de rechter.

Een dergelijke waardeschuld is dan ook niet vaststaand en opeisbaar. Ze kan dan ook in geen geval in aanmerking komen voor enige vorm van vestiging van een voorrecht, pand, overdracht, beslag, of als basis voor een rechtstreekse vordering.

- De vordering waarover de consument tegenover de hoofdaannemer beschikt, is in wezen een vordering die de verbintenissen van de onderaannemer tegenover de hoofdaannemer veruit overtreft. Dit staat ook in contrast met de situatie van de consument/bouwheer die nog betalingen verschuldigd is aan hoofdaannemer. In het merendeel van de gevallen overtreft het aan de hoofdaannemer verschuldigd bedrag de betaling van de openstaande facturen van de onderaannemer. Daarenboven is de consument/opdrachtgever op basis van de rechtstreekse vordering enkel gehouden tot betaling aan de onderaannemer indien er aan de hoofdaannemer nog sommen verschuldigd zijn en enkel tot beloop van die sommen.

Wanneer de hoofdaannemer tegenover de consument/opdrachtgever in gebreke blijft, is het zeer waarschijnlijk dat de onderaannemer tegenover de hoofdaannemer zijn verbintenis in natura reeds heeft uitgevoerd, zodat er voor de uitvoering van een rechtstreekse vordering van de consument tegenover de onderaannemer geen “zadel” meer aanwezig is. Dergelijke vordering zou dan ook totaal nutteloos zijn.

Daarenboven zal de onderaannemer, die voor zijn prestaties onbetaald blijft, beschikken over een rechtstreekse vordering tegenover de consument/opdrachtgever.

- De consument/opdrachtgever zal met betrekking tot de waardeschuld van de onderaannemer enkel over een rechtstreekse vordering tegenover de onderaannemer kunnen beschikken wanneer vaststaat dat de onderaannemer een verbintenis

tegenover de hoofdaannemer toerekenbaar niet is nagekomen en de numerieke waarde daarvan vaststaat. Bij gebreke aan een contractuele rechtsband tussen de consument/opdrachtgever en de onderaannemer zal van hem geen uitvoering in natura kunnen worden geëist. De rechtstreekse vordering, die zoals onder punt 1 hiervoor pas kan worden ingesteld wanneer de waardeschuld begroot, vaststaand en opeisbaar is, kan dan ook uitsluitend betrekking hebben op een mogelijke schadevergoeding die op de eerste plaats door de onderaannemer aan de hoofdaannemer verschuldigd zou zijn en waarop de consument/opdrachtgever dan zijn rechtstreekse vordering zou uitoefenen.

- Schadevergoeding is echter pas dan verschuldigd wanneer voldaan is aan de drie basisvoorwaarden en deze bewezen zijn: fout – schade – oorzakelijk verband. De vordering van de consument zou dus geen vaststaande en opeisbare schuld betreffen.
- Slechts in een beperkt aantal gevallen zal het in gebreke blijven van de hoofdaannemer te wijten zijn aan de fout van de onderaannemer. In dat geval zou de hoofdaannemer trouwens ook nog de kans hebben om de fout van de onderaannemer te verhelpen.

Tot slot **is het voorstel van de consumenten totaal onbillijk tegenover de onderaannemer omdat, anders dan in het kader van de rechtstreekse vordering van de onderaannemer tegen de bouwheer,**

- de vordering van de consument betrekking zou hebben op de vergoeding van schade die is ontstaan door het in gebreke blijven van de hoofdaannemer tegenover de consument.
- de onderaannemer de schadevergoeding met eigen penningen zou moeten voldoen zonder dat daar enige tegenprestatie van de hoofdaannemer of de consument zelf tegenover zou staan.

De vertegenwoordigers van de bouwsector, Embuild en Bouwunie, stellen voor dat, in het kader van een verhoogde consumentenbescherming, verder wordt gezocht naar een piste waarbij **curatoren gemachtigd zijn tot het regelen van de overdracht van de (hoofd-) aannemingsovereenkomst aan de onderaannemer**. De onderaannemer neemt aldus de overeenkomst van de hoofdaannemer over. De consument zet dan de samenwerking verder met de onderaannemer. Dergelijke overdracht biedt rechtszekerheid en billijkheid voor beide partijen.

1.3.4 Vestiging pandrecht ?

De brc Verbruik heeft tevens de mogelijkheid onderzocht voor een consument om een pandrecht te vestigen op specifieke goederen, wanneer de aannemer een aanzienlijk voorschot zou vragen aan de consument, als prefinanciering of voor maatwerk.

Om meerdere redenen lijkt het vestigen van een pandrecht volgens de brc Verbruik echter moeilijk haalbaar:

- Eerst en vooral zijn er een aantal administratieve hinderpalen. Het vestigen van een pandrecht vereist een tussenkomst van de consument op het ogenblik van het sluiten van de overeenkomst. Er is dus een geschreven pandovereenkomst nodig, die geregistreerd moet worden in het nationaal pandregister om tegenstelbaar te zijn aan derden.

- In veel gevallen hebben schuldeisers, zoals bijvoorbeeld ook de banken, een pand op het handelsfonds. Er blijft dan wellicht niet veel meer over voor de consument, aangezien de rang bepaald wordt naar datum van de registratie van het pandrecht en de andere schuldeisers veelal zullen primeren.
- De aannemer heeft meestal tegelijk meerdere aannemingsovereenkomsten afgesloten met meerdere bouwheren, waardoor bij de vestiging van pandrechten ook de bouwheren onderling in concurrentie met elkaar zouden komen.
- Het grootste struikelblok vormt wellicht de vraag waarop men het pand dan wel moet vestigen. Dit zou eventueel wel kunnen wanneer het voorschot betrekking heeft op de financiering van een specifiek goed, voor zover het identificeerbaar is. Dit moet op het moment van de pandvestiging bepaald worden, en in principe kan dit ook op een toekomstig goed, maar dan moet het toekomstig goed wel duidelijk omschreven zijn. Dat lijkt geen evidente zaak.
- Ook in geval van een pandrecht op een specifiek goed, bijvoorbeeld een op maat gemaakte trap, is de bouwheer nog geen eigenaar van deze trap. Het pandrecht houdt in dat de consument bij voorrang betaald zal worden met de opbrengst van de goederen waarop het pand betrekking heeft. Het probleem is echter dat deze trap zo goed als onverkoopbaar zal zijn, aangezien hij op maat is gemaakt. In principe heeft de curator er dan ook alle belang bij dat de trap op maat wordt toegewezen aan het huis van de bouwheer waarvoor hij bedoeld is. Juridisch verhindert momenteel niets dat de trap op maat nog geplaatst zou worden, maar omwille van de economische logica gebeurt dit in de praktijk niet vaak. De brc Verbruik wil echter ten aanzien van de **curatoren** de aanbeveling formuleren om in een dergelijk geval voor de **meest pragmatische oplossing ten aanzien van de consument** te kiezen.

1.3.5 Het plaatsen van het voorschot op een derdenrekening/geblokkeerde rekening

De brc Verbruik heeft eveneens nagegaan in hoeverre het plaatsen van het voorschot op een derdenrekening of een geblokkeerde rekening enig soelaas kan bieden ter bescherming van de consument.

In eerste instantie dienen de concepten 'derdenrekening' en 'geblokkeerde rekening' goed van elkaar te worden onderscheiden.

Een derdenrekening dient om gelden van derden, met name gelden die economisch niet toebehoren aan de houder van de rekening, te bewaren. Een derdenrekening wordt slechts door enkele beroepscategorieën, zoals advocaten, notarissen en gerechtsdeurwaarders, toegepast en is wettelijk omkaderd. Op het gebruik van derdenrekeningen wordt toezicht uitgeoefend door het bevoegde tuchtorgaan van de betrokken beroepscategorie.

De brc Verbruik stelt bijgevolg vast dat een derdenrekening geen valabele optie lijkt ter bescherming van de consument. Het zou immers gaan om een oneigenlijk gebruik van een derdenrekening, aangezien het hier niet om gelden van een derde gaat maar van de consument.

Een geblokkeerde rekening houdt in dat de gelden die hierop worden geplaatst niet gebruikt kunnen worden zolang beide betrokkenen hiervoor niet uitdrukkelijk toestemming hebben

gegeven. Een geblokkeerde rekening wordt bijvoorbeeld gebruikt voor de storting van een huurwaarborg.

Volgens de brc Verbruik lijkt een geblokkeerde rekening om een aantal redenen ook geen evidente optie, noch ter bescherming van de consument, noch om aan de bezorgdheid inzake prefinanciering in hoofde van de aannemer tegemoet te komen:

- Een voorschot heeft vooral als doel de aannemer een prefinanciering te bezorgen voor de aan te kopen of te maken goederen. Wanneer dit voorschot op een geblokkeerde rekening staat, kan de aannemer er echter geen gebruik van maken. Eventueel zou kunnen worden gewerkt met geleidelijke vrijgaves van de gelden, die de aannemer dan kan vragen als hij bijvoorbeeld bepaalde materialen besteld heeft. Hierbij rijst echter de vraag wie dit zal controleren; voor de consument zal het immers niet evident zijn om dit te beoordelen.
- Bovendien betekenen geleidelijke vrijgaves op de geblokkeerde rekening ook steeds minder bescherming voor de consument. Die zal ook geen vordering kunnen instellen om de bestelde materialen te verkrijgen, omdat ze niet geïdentificeerd zijn en hij er geen eigendomsrecht of pandrecht op heeft.
- Een geblokkeerde rekening creëert op zich nog geen voorrecht voor de consument. De rekening staat wellicht mee op naam van de aannemer en zal dus ook onder het faillissement vallen. Dus ook zolang het voorschot op de geblokkeerde rekening staat en er nog geen materialen zijn gekocht, en wanneer de aannemer failliet gaat, zal dit geld niet noodzakelijk aan de consument toebehoren. En ook wanneer er reeds geld is vrijgegeven voor de aankoop van de materialen en de materialen reeds geleverd zijn op de werf, zal de consument deze materialen niet noodzakelijk kunnen behouden. De levering van de materialen op de werf brengt immers niet noodzakelijk de eigendomsoverdracht van deze materialen met zich mee. Vaak worden de materialen maar eigendom van de consument naarmate ze effectief geplaatst zijn en ervoor betaald is. Ook praktisch gezien koopt de aannemer voor kleinere werken vaak zelfs pas de dag zelf zijn materialen.
- Gezien de vele administratieve handelingen die het gebruik van een geblokkeerde rekening met zich meebrengt, is men ook vanuit de banksector geen vragende partij voor een massale toename van het gebruik van geblokkeerde

1.3.6 Tussentijdse conclusie

De hierboven beschreven opties zijn juridisch gezien niet meteen de geschiktste instrumenten ter bescherming van de consument. De brc Verbruik is er zich bovendien van bewust dat hier specifiek gefocust wordt op de bescherming van de consument in het geval van een failliete aannemer, dus binnen de bouwsector, terwijl het faillissementsrecht een algemene draagwijdte heeft en zich uiteraard niet beperkt tot aannemers. Het lijkt dan ook weinig waarschijnlijk dat de wetgever enkel ten aanzien van schuldeisers van aannemers een specifieke regeling zal willen en kunnen creëren.

Niettemin wil de brc Verbruik haar blijvende bezorgdheid uitdrukken opdat toch verder nagedacht zou worden welk ander passend systeem juridisch haalbaar zou zijn en de

consument de nodige bescherming kan bieden, zeker indien het gaat om identificeerbare, afgewerkte goederen in geval van een faillissement van de aannemer.

De brc Verbruik stelt momenteel dan ook vast dat de beste bescherming van de consument om bepaalde risico's te kunnen afwentelen op derden, kan worden geleverd door bijvoorbeeld een eventuele bijkomende verzekering, de financiële waarborg in het kader van de wet-Breyne... De brc Verbruik is er zich van bewust dat een eventuele verzekering voor de consument meestal wel een belangrijke meerprijs met zich zal meebrengen. Consumentenbescherming is immers vaak het dekken van risico's tegen een verhoging van het algemene prijsniveau. Om te beoordelen in hoeverre een bijkomende consumentenbescherming een prijsverhoging waard is, is een **grondige kosten-batenanalyse** dan ook nodig. De brc Verbruik is wel de mening toegedaan dat dit in ieder geval een mogelijkheid moet zijn in hoofde van de consument om te beslissen of hij deze meerprijs wenst te betalen en geenszins een verplichte verzekering mag uitmaken die moet worden onderschreven (cf. infra 3.7).

1.3.7 Verzekering tegen insolventie?

De brc Verbruik heeft bijgevolg nagegaan in hoeverre een verzekering, die wordt afgesloten door de aannemer of de consument, een oplossing kan bieden tegen eventuele insolventie van de aannemer.

De brc Verbruik wenst er in de eerste plaats op te wijzen dat een aantal wetgevende bepalingen reeds in bescherming voorzien in de vorm van een waarborg of een verzekering. Zo voorziet de wet-Breyne, voor de overeenkomsten die onder het toepassingsgebied vallen, in een verplichte waarborg, die de koper beschermt tegen de eventuele insolventie van de verkoper en een vergoeding biedt in geval van een gebrekkige uitvoering van de werken. Het gaat voor de erkende aannemer om een financiële waarborg van 5% van de prijs van het op te richten gebouw. De waarborg wordt gesteld door de aannemer in het voordeel van de bouwheer. Niet-erkende aannemers zijn verplicht hetzij een voltooiingswaarborg te stellen waarbij een financiële instelling of verzekeringsinstelling zich er ten aanzien van de koper of bouwheer als hoofdelijke borg toe verbindt de nodige sommen te betalen voor de voltooiing van het huis of het gebouw, hetzij de terugbetaling van de reeds gestorte bijdragen te waarborgen.

Daarnaast verplicht de wet-Peeters-Borsus¹⁰ alle actoren die bij de ruwbouwwerken betrokken zijn om hun burgerlijke aansprakelijkheid te verzekeren voor een periode van 10 jaar na de aanvaarding van de werken. Deze verzekering is beperkt tot schades die betrekking hebben op de soliditeit, stabiliteit en waterdichtheid van de ruwbouw wanneer die de soliditeit en stabiliteit van de woning in gevaar brengen.

De brc Verbruik is van mening dat men bij een eventuele bijkomende verzekering zeker moet nagaan in hoeverre het insolventierisico verzekeraar is, om oneindige discussies te vermijden. De brc Verbruik acht het verder aangewezen dat het de aannemer is die de

¹⁰ Wet van 31 mei 2017 betreffende de verplichte verzekering van de tienjarige burgerlijke aansprakelijkheid voor aannemers, architecten en andere dienstverleners in de bouwsector van werken in onroerende staat en dit tot wijziging van de wet van 20 februari 1939 op de bescherming van de titel en van het beroep van architect, *B.S. 9 juni 2017*.

verzekering moet afsluiten. De brc Verbruik vreest immers dat, wanneer de consument de verzekering moet afsluiten, het net de kwetsbaarste groep van consumenten zal zijn die dan om financiële redenen de verzekering niet zal willen afsluiten. Bijgevolg denkt de brc Verbruik dat het **instrument van de blokpolis** een mogelijkheid zou kunnen zijn, waarbij de consument kan toetreden tot een polis die zou worden afgesloten door een aannemer. Wanneer de **prijs** in dat geval wordt doorgerekend aan de consument, moet dit in ieder geval ook **beheersbaar** blijven **voor de consument**.

Om te kunnen beoordelen wat een realistische kostprijs zou kunnen zijn voor een verzekering die bijvoorbeeld 25 à 30% dekt (ervan uitgaande dat een dergelijke verzekering beschikbaar zou zijn, wat niet voor de hand ligt buiten het kader van de bovengenoemde wet-Breyne), en dus aanvaardbaar zou kunnen zijn voor de consument, dient volgens de brc Verbruik eerst een **grondige marktstudie** plaats te vinden. Deze bleek bij het afsluiten van de werkzaamheden voor dit advies echter nog niet beschikbaar te zijn. De brc Verbruik wenst dan ook eerst de nodige cijfergegevens af te wachten vooraleer een beoordeling te kunnen maken over een eventuele verzekering tegen insolventie van de aannemer.

1.3.8 Nederlands garantie- en waarborgsysteem

Korte beschrijving van het systeem

De brc Verbruik heeft met veel interesse kennis genomen van het Nederlandse garantiesysteem, dat door het Nederlandse Instituut voor Bouwrecht werd toegelicht tijdens een vergadering van de subcommissie Insolventie.

In Nederland vindt het overgrote deel van de woningbouw (circa 90%) plaats binnen een systeem rondom het Keurmerk van de Stichting GarantieWoning (waarvan het Instituut voor Bouwrecht als onafhankelijk instituut het secretariaat verzorgt). Dit Keurmerk is verleend aan de modelovereenkomsten en garantieregelingen van enkele waarborgende instellingen¹¹. De waarborgende instellingen beschermen de consument die een woning laat bouwen tegen insolventie van de aannemer en garanderen dat gebreken aan de woning worden hersteld. Deze garantie- en waarborgregeling maakt onderdeel uit van een koop-/aannemingsovereenkomst die de consument en de aannemer sluiten volgens een modelovereenkomst. Het gebruik van die modelovereenkomsten wordt door de waarborgende instellingen voorgeschreven aan de aannemers die bij hen zijn aangesloten. Het zijn deze modelovereenkomsten en de garantie- en waarborgregelingen van de waarborgende instellingen die voorzien zijn van het Keurmerk van de Stichting GarantieWoning. Opdat een consument voor een hypotheek bij de Nationale Hypotheek Garantie in aanmerking kan komen, hanteert men als voorwaarde dat het waarborgcertificaat onder het Keurmerk GarantieWoning moet zijn afgegeven alvorens de financiering kan worden afgenomen door de consument.

Een belangrijk element is tevens dat de waarborgende instellingen het gebruik van de modelovereenkomsten controleren: met andere woorden, zij controleren de overeenkomst die uiteindelijk tussen de aannemer en de consument wordt gesloten. Het Keurmerk is enkel

¹¹ Dat zijn BouwGarant, SWK en Woningborg.

voorzien binnen nieuwbouw en transformatie¹². Er zijn ook modelovereenkomsten die betrekking hebben op renovatie, maar die vallen buiten het regime van het Keurmerk. Die modelovereenkomsten voor renovatie bevatten wel eveneens een garantie- en waarborgregeling. Een dergelijke 'verbouwggarantie' kan worden afgesloten door particuliere opdrachtgevers voor een aanneemsom van maximaal € 350.000 excl. btw. Men ontvangt hierbij een garantiecertificaat, dat bewijst dat er een garantie- en waarborgregeling verbonden is aan de werken. Bij de 'verbouwggarantie' van Bouwgarant bedraagt de kostprijs voor de consument 0,25 % van de totale aanneemsom, met een minimum van € 150. Hiermee is maximaal 15 % van de totale aanneemsom of maximaal € 30.000 gedekt, hoewel uit contacten met de Stichting GarantieWoning is gebleken dat verzekeraars in de praktijk een volledige dekking voorzien. Een belangrijke nuance hierbij is wel dat de modelovereenkomsten voorzien in een beperking van de voorschotten tot 10 % van de totale aanneemsom. In vergelijking met de wet-Breyne, die eveneens een toepassingsgebied heeft van nieuwbouw, bedraagt het maximumvoorschot heden in de Belgische regelgeving slechts 5%.

De kostprijs voor de consument varieert, maar bedraagt bijvoorbeeld bij SWK in ieder geval minder dan 1000 euro voor het waarborgcertificaat. De precieze kosten zijn gerelateerd aan de aanneemsom. De prijs is afhankelijk van achterliggende afspraken tussen de waarborgende instelling, verzekeraar en aannemer. Er is hierbij geen cofinanciering vanuit de overheid voorzien. Deze aspecten moeten dus nog grondig worden geanalyseerd.

In geval van insolventie van de aannemer kan de schadeloosstelling door de verzekeraar twee vormen aannemen:

- De verzekeraar treft een 'afbouwregeling' met een andere aannemer dan de failliete aannemer en betaalt de meerkosten voor de consument voor het afbouwen van het huis ten opzichte van de in de oorspronkelijke overeenkomst genoemde aanneemsom.
- De verzekeraar betaalt de reeds uit hoofde van de overeenkomst door de consument aan de aannemer betaalde voorschotten of schijven terug, vermeerderd met de wettelijke rente. Wanneer deze optie wordt gekozen, bedraagt de schadeloosstelling maximaal 100% van de aanneemsom.

Analyse door de brc Verbruik

De brc Verbruik is het er over eens dat dit Nederlandse systeem zeker verschillende zeer interessante elementen bevat en wenst de aandacht van de beleidsmakers hierop te vestigen. Ze denkt hierbij aan het gebruik van **modelovereenkomsten, het keurmerk dat verplicht is om een hypotheek te verkrijgen, de controle van de waarborgende instelling op de overeenkomst** enz.

De brc Verbruik beseft echter ook dat een dergelijk systeem niet zomaar in België kan worden overgenomen. Zo moet rekening worden gehouden met de verschillende bouwcultuur in Nederland, waar meer via grote projecten wordt gewerkt, en minder met een eigen architect en een eigen ontwerp. Bovendien rijzen nog heel wat **fundamentele vragen die de nodige**

¹² Transformatie heeft in Nederland betrekking op de verbouw van bijvoorbeeld bestaande kantoor- of fabrieksgebouwen tot nieuwbouwwoningen. Het gaat dus om woningen die op dit moment nog geen woningen zijn. Bij renovatie is er al een woning, maar wordt er iets aan veranderd.

aandacht verdienen: hoe gaan dergelijke waarborgende instellingen worden opgericht? Wie zal de initiële financiering op zich nemen? Hoe zal een dergelijk keurmerk worden uitgewerkt? Zal men erin slagen om modelovereenkomsten met de hele sector uit te werken?

De brc Verbruik engageert zich om dit Nederlandse systeem in de komende maanden verder in detail te analyseren en te bekijken welke elementen uit het Nederlandse systeem binnen een Belgische context zouden kunnen worden geïmplementeerd.

1.4 Algemeen besluit

Een consument die geconfronteerd wordt met een aannemer die failliet gaat vooraleer de werken volledig zijn uitgevoerd, en die vaak reeds een voorschot heeft betaald, verdient een betere bescherming. In de eerste plaats dient er nog sterker te worden ingezet op sensibilisering van de consumenten via efficiënte campagnes door de overheid, maar die worden ondersteund door en met de betrokkenheid van alle relevante stakeholders. Omdat de toegankelijkheid en de begrijpelijkheid van de informatie voor de consument cruciaal is, pleit de brc Verbruik voor een uniek loket bouw, dat de consumenten informatie en een actieve begeleiding biedt om op een objectieve wijze meer uitleg te verkrijgen bij het checken van bepaalde knipperlichten met betrekking tot een aannemer waarmee hij eventueel in zee wenst te gaan.

Ook (financiële indicatoren) spelen een belangrijke rol en bieden mogelijkheden voor de ontwikkeling van een algoritme als preventietool, die door instanties als de Economische inspectie, kamers voor ondernemingen in moeilijkheden enz. gebruikt kunnen worden. Een uitbreiding van hun financiële middelen en personeel, een verdere digitalisering en een doorgedreven gebruik van algoritmes gaan hierbij hand in hand.

De bovengenoemde voorstellen zullen echter niet verhinderen dat frauduleuze ondernemers steeds opnieuw op de markt verschijnen en nieuwe vennootschappen oprichten. Bijgevolg formuleert de brc Verbruik enkele mogelijke pistes om het uitspreken van het beroepsverbod gemakkelijker te maken en sneller te laten toepassen. Ook de kwijtschelding van restschulden in hoofde van natuurlijke personen dienen anders te worden beoordeeld dan heden het geval is.

De brc Verbruik heeft tevens een aantal pistes onderzocht ingeval de consument toch geconfronteerd wordt met een, al dan niet frauduleuze, aannemer die failliet gaat vooraleer de werken volledig zijn uitgevoerd, en waarbij de consument vaak reeds een voorschot heeft betaald. Deze pistes lijken om diverse redenen echter moeilijk haalbaar. Niettemin vraagt de brc Verbruik dat verder zou worden nagegaan welk ander passend systeem juridisch haalbaar zou kunnen zijn om de consument de nodige bescherming te kunnen bieden, zeker indien het gaat om identificeerbare, afgewerkte goederen in geval van een faillissement van de aannemer.

Bijgevolg lijkt volgens de brc Verbruik de beste bescherming voor de consument erin te bestaan de kosten te kunnen afwentelen op derden, zoals bijvoorbeeld een eventuele bijkomende verzekering. Om te kunnen beoordelen wat een realistische kostprijs zou kunnen zijn voor een dergelijke verzekering (ervan uitgaande dat een dergelijke verzekering beschikbaar zou zijn, wat niet voor de hand ligt buiten het kader van de bovengenoemde wet-Breyne), dient een grondige marktstudie plaats te vinden.

Tot slot heeft de brc Verbruik kennis genomen van het Nederlandse garantie- en waarborgsysteem. De brc Verbruik engageert zich om dit Nederlandse systeem in de komende maanden verder in detail te analyseren en te bekijken in hoeverre er naar een gelijkaardig Belgisch systeem geëvolueerd kan worden.

2 Bescherming van de consument tegen buitensporige voorschotten

2.1 Préambule

Op 12 september 2022 had de brc Verbruik een advies uitgebracht met als titel 'Consumenten en de bouwsector' (CRB 2022-2050). In dit advies (zie punt 4) had de brc Verbruik geen unaniem akkoord kunnen bereiken over de manier waarop de buitensporige voorschotten in deze sector moeten worden gereguleerd, ondanks de verschillende suggesties ter zake in de nota van de FOD Economie van april 2022, opgesteld op verzoek van minister P.-Y. Dermagne. Tegelijkertijd erkende de brc Verbruik echter dat er verder moest worden gewerkt aan een oplossing ter zake.

Op basis van dit advies van 12 september 2022 heeft de voormalige staatssecretaris voor Consumentenbescherming, mevr. De Bleeker, die inmiddels is vervangen door mevrouw A. Bertrand, de brc Verbruik op 3 november 2022 (CRB 2022-2731) gevraagd om een aantal zeer specifieke aandachtspunten te onderzoeken, waaronder de 'bescherming van consumenten tegen buitensporige voorschotten', met de volgende doelstellingen: (1) de situatie analyseren (wat zijn de problemen, welke bescherming is er vandaag en is die voldoende?) en (2) concrete oplossingen voorstellen, rekening houdend met de standpunten van zowel de consumenten als de aannemers. Het uiteindelijke doel is om regels in de wetgeving op te nemen die voor alle consumenten gelden.

Voor de uitvoering van de aan hem toegewezen taak heeft de subcommissie 'Voorschotten' op uitdrukkelijk verzoek van de bouwsector gebruik gemaakt van een hulpmiddel van het type 'online-enquête' (gericht aan een 'panel van respondenten' en open voor 'iedereen', met gemiddelden en percentages en de mogelijkheid tot kruisingen) om een beter praktisch inzicht te krijgen in de ervaringen van consumenten met voorschotten in de bouwsector en zo het probleem concreter te kunnen benaderen en aanpakken op basis van de verkregen resultaten. Ter informatie moet worden opgemerkt dat een enquête die op initiatief van de BV-OECO door IPSOS wordt uitgevoerd, op een later tijdstip ook enige informatie over voorschotten zal verschaffen.

Een voorschot wordt gedefinieerd als 'het bedrag dat aan de aannemer wordt betaald onmiddellijk na het afsluiten van het contract, d.w.z. **vóór** de aanvang van de werken en de levering van de materialen', zoals gespecificeerd in de hierboven vermelde enquête. Het is dus een gedeeltelijke betaling die in mindering moet worden gebracht op de definitieve prijs, wat verschilt van een tussentijdse factuur voor werk dat al is uitgevoerd.

Naast deze online enquête heeft de subcommissie 'Voorschotten' zich gebogen over de vraag hoe een einde kan worden gemaakt aan bepaalde praktijken van aannemers die te kwader trouw zijn en in het jargon van de bouwsector 'cowboys' worden genoemd, en hoe

consumenten enerzijds kunnen worden geholpen om een goede aannemer te vinden en anderzijds in staat kunnen worden gesteld om de contracten, bestelbonnen, offertes en andere documenten die ze op het punt staan te ondertekenen, beter te begrijpen. Uitgaande van de voorstellen van de BV-OECO werd het idee van het versterken van de 'bewustmaking' en 'het informeren' van de consument behouden omdat dit het gemakkelijkst te bespreken en voor iedereen aanvaardbaar leek. In dit verband werd opgemerkt dat er heel wat ruimte is voor verbetering van de online brochure van de FOD Economie, die zeer weinig informatie bevat over de voorschotten om de goede reden dat de wetgeving daar momenteel niet in voorziet. De enige twee vermeldingen erin zijn laconiek: (1) dat het voor consumenten altijd mogelijk is om over een voorschot te onderhandelen als ze dat willen en (2) dat volgens een enquête van de Economische Inspectie de voorschotten over het algemeen 30-35% bedragen. Deze brochure bevat bovendien niet de checklist die als bijlage bij het advies van 12 september 2022 is gevoegd. Deze laatste wordt echter apart gepubliceerd op dezelfde pagina van de website van de FOD Economie. In punt 2.3 wordt een reeks aanbevelingen gedaan om de 'bewustmaking' en 'het informeren' van de consument te versterken. Ze worden aangevuld met de bijlagen 1 en 2, die concrete voorstellen bevatten voor aanpassingen van de checklist en de brochure, onder andere met betrekking tot de voorschotten.

De subcommissie 'Voorschotten' heeft ervoor gekozen om de kwestie van bedingen die als 'buitensporig' en daarom eventueel als oneerlijk moeten worden geclassificeerd over voorschotten in contracten, niet te behandelen bij gebrek aan voldoende input. De subcommissie geeft er de voorkeur aan en verzoekt de brc Oneerlijke bedingen om zich als eerste over de kwestie te buigen, aangezien zij dit nog niet heeft gedaan.

2.2 Executive summary van de resultaten van de enquête

OPGELET: alle resultaten van de enquête zijn te vinden in de vorm van een PowerPoint in bijlage 3 en de kruising van een aantal van deze resultaten is ook te vinden in de vorm van een PowerPoint in bijlage 4.

Deze online enquête (opgesplitst in twee delen: het deel consumenten en het deel aannemers), die gelanceerd werd via de 'Dedicated' marktonderzoeksagenda met akkoord van het kabinet Bertrand (zie e-mail van de FOD Economie van 11 april 2023), vond plaats tussen 4 en 15 mei 2023, onder toezicht van dhr. J.-P. Liebaert van Embuild. De vragenlijsten, één voor elk deel, werden in het Frans en het Nederlands opgesteld door de FOD Economie (vertegenwoordigd door mevr. Nhu Bao Janet Tran) en het kabinet Bertrand, in nauwe samenwerking met de leden van de subcommissie.

Drie extra vragen voor elk deel werden echter op eigen initiatief van Embuild opgenomen, met de goedkeuring van de FOD Economie en het kabinet.

De steekproef die voor elk deel door Dedicated werd geselecteerd en geanalyseerd, heeft de volgende kenmerken:

- **voor het deel consumenten:** mannen en vrouwen vanaf 18 jaar uit de drie gewesten van België. Hun antwoorden zijn verdeeld tussen het 'Panel Dedicated' (750 antwoorden) en de link voor iedereen die door Embuild ter beschikking werd gesteld (14 antwoorden).

Er werd ook rekening gehouden met een uitsplitsing van de antwoorden naar type woning: 52% voor 4-3-gevelwoningen (de meest voorkomende in het Belgische woningbestand). 30% voor twee-onder-een-kap- of rijtjeswoningen (2 gevels) en 18% voor studio's en appartementen (in gedachten houdend dat degenen die daar wonen meer huurders dan eigenaars zijn, vandaar het lagere percentage hier).

- **voor het deel aannemers:** alle soorten ondernemingen (eenmanszaken, micro-, kleine en middelgrote, grote ondernemingen) uit de drie gewesten van het land. Hun antwoorden waren verdeeld tussen 'Embuil-panel van ondernemingen' (142 antwoorden), 'Dedicated-ondernemingen' (34 antwoorden) en de link voor iedereen die door Embuild ter beschikking werd gesteld (584 antwoorden).

Een aantal bevindingen van de enquête heeft in het bijzonder de aandacht van de subcommissie 'Voorschotten' weerhouden. Het betreft:

2.2.1 De kosten van de uitgevoerde werken

Bij de consumenten zei 83% dat de uitgevoerde werken minder dan € 40.000 vertegenwoordigden (61% < € 20.000 en 22% tussen € 20.000 en € 40.000).

Er moet op worden gewezen dat dit bijzonder hoge percentage (83%) van uitgevoerde werkzaamheden tegen een kostprijs van minder dan € 40.000 betekent dat de antwoorden op de enquête geen gedetailleerde resultaten geven voor omvangrijke werken die meer dan € 40.000 kosten.

2.2.2 Het bedrag van het betaalde voorschot in verhouding tot de totale prijs

Bij de consumenten geeft 37% aan dat er geen voorschot hoefde te worden betaald. Bovendien zijn de gevraagde voorschotten eerder minder dan 10% of 10 tot 20% dan meer dan 50%. In totaal zegt 70% dat er geen voorschot moest worden bepaald of dat dit minder dan 20% vertegenwoordigde.

Bij de aannemers is er consistentie met de consumenten, aangezien 37% van de consumenten aangaf dat ze geen voorschot hoefden te betalen en 32% van de aannemers zei dat ze er gewoonlijk geen vroegen.

Enkele interessante gekruiste resultaten zijn meer gedetailleerd te vinden in de bijlage bij dit verslag.

2.2.3 Het informeren van de consument over de reden van het voorschot

Bij de consumenten:

- 21% van de aannemers geeft op eigen initiatief informatie aan de klant.
- 46% van de aannemers geeft het (mondeling of schriftelijk) op verzoek van de klant.
- 19% van de aannemers verwijst naar de algemene voorwaarden.
- 15% van de consumenten ontvangt geen informatie. Van deze 15% zegt 11% dat de aannemer niets heeft gegeven omdat ze nergens om hebben gevraagd. 4% zegt dat ze er wel hebben gevraagd maar niets hebben gekregen van de aannemer.

Bij de aannemers is een van de redenen waarom ze een voorschot vragen 'om het risico op wanbetaling te beperken'. De consumenten lijken zich daar echter niet voldoende van bewust te zijn, terwijl voor de aannemers het beperken van het risico op wanbetaling een zeer belangrijke factor is.

2.2.4 Inning van het bedrag (te hoog of niet) van het voorschot

Bij de consumenten zegt ongeveer 50% van de respondenten dat een voorschot voor bouwwerkzaamheden even gerechtvaardigd is als voor een bestelling van goederen of diensten op maat. Het aantal respondenten dat vindt dat het voorschot meer gerechtvaardigd is (18%), is hoger dan het aantal (10%) dat vindt dat het minder gerechtvaardigd is.

Het is ook interessant om drie extra punten op te merken. Het eerste is dat 78% van de 482 respondenten van mening is dat de omvang van het voorschot gerechtvaardigd is en dat het bedrag ervan niet te hoog is. Het tweede, via een kruising van gegevens, laat zien dat wanneer het voorschot meer dan 50% van de prijs bedraagt, het aantal respondenten dat zegt dat het gerechtvaardigd is, sterk daalt, hoewel ten minste ¼ van de respondenten van mening is dat dit niet abnormaal en dus gerechtvaardigd is. Het derde is dat op de 764 antwoorden, 22% van de consumenten weigerde een contract met een aannemer aan te gaan omdat ze het voorschot te hoog vonden.

2.2.5 De te betalen meerkosten bij verlaging van het voorschot (extra vraag, niet in de vragenlijst)

Op de 482 antwoorden onderhandelde **18%** van de consumenten over het bedrag van hun voorschot.

Dit gezegd zijnde, zijn de consumenten weinig bereid om meerkosten te betalen als ze het voorschot kunnen verlagen. 1/3e van de respondenten geeft immers aan niet bereid te zijn om meer te betalen, terwijl nog eens 1/3e aangeeft wel bereid te zijn om meer te betalen, maar dit 'meer' komt neer op heel weinig. Het overige 1/3e van de respondenten zegt dat het probleem van de meerkosten voor hen irrelevant is omdat de aannemer hen niet heeft gevraagd om een voorschot te betalen.

De aannemers daarentegen stellen dat de consumenten zich ervan bewust zouden moeten zijn dat het verlagen van het voorschot meerkosten kan veroorzaken. Ongeveer de helft (48%) van degenen die een voorschot vragen, geeft aan dat als ze het bedrag van het voorschot zouden moeten halveren, dit gevolgen heeft voor de kosten en de prijs, die dan met 5% of meer zou moeten worden verhoogd. Evenzo geeft 25% aan dat het verlagen van het voorschot een impact zou hebben op de financiële gezondheid van de onderneming. (Om die redenen is 56% van alle aannemers-respondenten het er 'nooit' & 'uitzonderlijk' mee eens om met de consument te onderhandelen over het bedrag van het voorschot, en is slechts 15% het er 'altijd' & 'over het algemeen' mee eens.

De te betalen meerkosten bij verlaging van het voorschot doen dus vooral de vraag rijzen in hoeverre de aannemer en de consument bereid zijn om over het bedrag van het voorschot te onderhandelen, en bij dergelijke onderhandelingen over een verlaging van het voorschot moet de consument zich bewust zijn van de gevolgen, namelijk eventuele meerkosten.

2.2.6 Het al dan niet in cash betalen van het voorschot

Bij de consumenten zegt 22% in cash te hebben betaald. Van deze 22% heeft ¼ geen betalingsbewijs ontvangen.

Bij de aannemers wordt gezegd dat betaling in cash zeldzamer is dan bij de consumenten. Wanneer om een betaling in cash wordt gevraagd, is dat bovendien meer met ontvangstbewijs dan wat er bij de consumenten wordt gezegd.

2.2.7 Conclusions et recommandations par le banc professionnels et le banc consommateurs

Voorschotten dienen een doel dat goed begrepen wordt door de consumenten, zelfs als ze zich er nog niet voldoende van bewust zijn dat ze ook dienen om het risico op wanbetaling te beperken. Consumenten moeten zich er ook van bewust zijn dat in geval van faillissement een voorschot (zoals gedefinieerd in de 5e paragraaf van de preambule) zeer moeilijk terug te krijgen zal zijn. Hoe hoger een voorschot hoe groter het risico van financiële verliezen voor de consument in geval van faillissement.

Een groot deel van de aannemers vraagt geen voorschot en als ze dat wel doen, is het vaak minder dan 20% van de totale prijs. Aannemers die maatwerk uitvoeren, vragen vaak een voorschot in de orde van 30% tot 40%.

De consumenten die aangaven dat de voorschotten die ze betaalden maximaal 50% van de totaalprijs was, vonden de hoogte van de voorschotten over het algemeen aanvaardbaar en dus niet overdreven (78%). Van de 36 respondenten die meer dan 50% voorschot betaalden, vonden 14 dat niet te hoog en 22 dat te hoog.

Bij de vraag aan de groep die een voorschot heeft betaald (63%) wat de wenselijke hoogte van een gemiddeld voorschot zou moeten zijn, geven 75% van de respondenten aan dat een voorschot maximaal 20% gepast zou zijn.

Aan de andere kant aarzelt 22% van de respondenten niet om af te zien van een bestelling als het gevraagde voorschot te hoog lijkt.

Consumenten moeten bewuster worden gemaakt van het feit dat het altijd in hun belang is om uitleg te vragen over een voorschot dat overdreven lijkt, om erover te onderhandelen of zelfs om geen bestelling te plaatsen als de uitleg niet overtuigend is.

De aannemer beantwoordt over het algemeen graag vragen van klanten om uitleg over het voorschot. Consumenten moeten zich ervan bewust zijn dat een voorschot niet alleen wordt gebruikt om materialen voor te financieren, maar bijvoorbeeld ook om hun solvabiliteit en soms zelfs hun verbintenis tegenover de aannemer te waarborgen. Daarom worden consumenten aangeraden om altijd hun aannemer te raadplegen over de redenen voor het voorschot, omdat dit de vertrouwensrelatie met deze laatste alleen maar zal versterken.

Consumenten kunnen de aannemer altijd vragen om te onderhandelen over het bedrag of het tijdstip van de betaling van het voorschot, maar ze moeten zich ervan bewust zijn dat als het voorschot wordt verlaagd, de kans groot is dat de aannemer hen meerkosten zal factureren op de definitieve prijs van de werken, met name vanwege de voorfinanciering van materialen en de algemene kosten van de onderneming, of vanwege het risico dat deze laatste neemt met betrekking tot de solvabiliteit en/of de verbintenis van de consument.

Soms kan het voorschot in cash worden betaald. In dat geval is de aannemer, met inachtneming van de betalingslimiet van € 3.000 in cash, verplicht om de consument een betalingsbewijs te verstrekken. Als dit niet op eigen initiatief gebeurt, wordt de consument sterk aangeraden hierom te vragen.

2.3 Aanbevelingen voor bewustmaking van de consumenten

2.3.1 Voorafgaande voorwaarde

Een betere bescherming van de consumenten vereist met name bewustmaking en transparante communicatie met de aannemer, vanaf de precontractuele fase. Consumenten moeten beter worden geïnformeerd over hun rechten, over hoe ze wanpraktijken met betrekking tot voorschotten kunnen herkennen en melden, over de middelen die bestaan om zich te beschermen tegen oneerlijke aannemers.

In dit kader moeten initiatieven zoals de checklist van buildyourhome, de checklist van Bouwunie en de checklist van de geïnformeerde bouwer van de FOD Economie, ... alsook de dienstverlening van de Consumentenombudsdienst nog breder verspreid worden. Er moet ook bijzondere aandacht worden besteed aan de toegankelijkheid van deze websites, zowel wat het taalgebruik als het gebruiksgemak betreft. Bovendien vereist bewustmaking van de consument ook de beschikbaarheid van een telefoondienst.

Tot slot hebben de leden van de brc Verbruik een niet-uitputtende lijst van adviezen en toelichtingen opgesteld waartoe consumenten gemakkelijk toegang moeten hebben (zie hieronder).

2.3.2 Lijst van adviezen en toelichtingen voor consumenten

1 Wat is de praktijk met betrekking tot voorschotten en waarvoor dienen ze?

2 Is een voorschot van 100% toegestaan?

3 Wat kunnen consumenten doen?

3.1 In het begin: informatie inwinnen en vragen stellen **over de gevraagde voorschotten**

3.2 Bij de ontvangst van de offerte en de algemene voorwaarden: bestuderen

3.3 Bij het afsluiten van het contract: rekening houden met het wettelijk kader voor betalingen in cash

1 Wat is de praktijk met betrekking tot voorschotten en waarvoor dienen ze?

Voorschotten zijn heel gebruikelijk in bouwprojecten en kunnen worden aangevraagd door de aannemer.

Een voorschot dient:

- Over het algemeen om voorfinancieringskosten te dekken, zoals de kosten die vooraf aan de leverancier moeten worden betaald voor de aankoop van materiaal of de eigen kosten die worden gemaakt omdat het om maatwerk gaat;

- Om het risico op wanbetaling te beperken;
- Om de aannemer de soliditeit van de bestelling te garanderen (en dus te voorkomen dat de klant zich niet gebonden voelt en de bestelling te gemakkelijk annuleert);
- Omdat er ook een voorschot wordt gevraagd van de aannemer voor de aankoop van materialen die nodig zijn voor de uitvoering van de werken.

Een voorschot van 20 tot 30% is dus zeker normaal, met uitzondering van de toepassing van de wet Breyne ('de wet op de bouw van woningen') die een maximaal voorschot van 5% oplegt.

2 Is een voorschot van 100% toegestaan?

Een voorschot van 100% vragen is zeer uitzonderlijk in de praktijk. Het is niet uitdrukkelijk bij wet verboden, maar het Wetboek van economisch recht bevat een aantal bepalingen ter bescherming van de consument, waardoor een contractueel beding dat een voorschot van 100% vereist als oneerlijk kan worden beschouwd.

Een oneerlijk beding is een beding in een contract dat overduidelijk een onevenwicht creëert tussen de rechten en plichten van de partijen. Bijgevolg moet men als consument een dergelijk beding niet aanvaarden (zie vraag 3) 2. Hieronder). Vooral omdat de betaling van een voorschot van 100% neerkomt op het volledig betalen van de definitieve prijs voordat de werken worden uitgevoerd, wat grote risico's kan inhouden.

3 Wat kunnen consumenten doen?

3.1 In het begin: informatie inwinnen en vragen stellen over de gevraagde voorschotten

Vanaf de aanvang van zijn project doet de consument er goed aan om zich grondig te informeren, om onaangename verrassingen nadien te vermijden. Zo vraagt de consument best of een voorschot vereist zal zijn en zo ja van welke grootorde en de reden. Het is belangrijk dat consumenten begrijpen waarom ze een voorschot moeten betalen en waarvoor het dient.

Het is ook interessant voor consumenten om zich te informeren naar de manier waarop het voorschot wordt bewaard en gebruikt. Er kunnen eventueel verschillende oplossingen worden voorgesteld aan de aannemer om zichzelf te beschermen en zijn risico's te beperken door een voorschot te betalen, zoals:

- vragen om het voorschot in mindering te brengen op de eerste factuur (bij gebrek aan een overeenkomst of beding over het in mindering brengen van het voorschot, mag de aannemer het voorschot als waarborg behouden totdat de werken voltooid zijn);
- de voorschotten consigneren: deze laatste worden dan alleen vrijgegeven wanneer bepaalde voorwaarden vervuld zijn;
- onderhandelen over een verlaging van het voorschot en/of aan de aannemer voorstellen om **tussentijdse facturen** te betalen naarmate de werken vorderen of om betalingen te koppelen aan de levering van materialen.

Als deze onderhandeling niet slaagt, en de consument geen duidelijke toelichting van de aannemer ontvangt en/of vermindering van het voorschot, dan spreekt het voor zich dat de consument beter niet overgaat tot de sluiting van het contract.

Voor grote werken van een bepaalde duur is het aan te raden om te betalen naarmate het werk vordert.

Dit kan de vertrouwensrelatie tussen de consument en de aannemer alleen maar vergroten.

3.2 Bij de ontvangst van de offerte en de algemene voorwaarden: bestuderen

Bij ontvangst van de offerte moeten consumenten de algemene voorwaarden zorgvuldig bestuderen, vooral als er een voorschot verschuldigd is. Ze moeten schriftelijke contracten sluiten met duidelijke afspraken over de betaling (wanneer, betalingstermijn, **voorschotten** enz.) en de documenten met de algemene voorwaarden en betalingsvoorwaarden verkrijgen en, indien nodig, de aannemer om uitleg te vragen. Wanneer beide partijen akkoord gaan met de voorwaarden en een offerte of bestelbon ondertekenen, is het contract gesloten. Vanaf dat moment moeten beide partijen zich eraan houden.

Een beding dat een voorschot van 100% vóór installatie of uitvoering vereist, moet de consument onmiddellijk alert maken. Hij kan het betwisten op grond van oneerlijkheid (zie vraag 2 hierboven):

- Als de aannemer het voorschot aanpast, is het belangrijk dat de consument de nodige uitleg vraagt om het gevraagde voorschotpercentage te rechtvaardigen. Een professional moet de vragen van de consument beantwoorden.
- Als de betrokken aannemer het voorschot van 100% niet aanpast, kan er een klacht worden ingediend bij de Consumentenombudsdienst. Deze dienst kan bemiddelen tussen de partijen en de klacht doorgeven aan de Economische Inspectie, die zeer gerichte maatregelen kan nemen tegen de aannemer, zoals de verzending van een ingebrekestelling om een einde te maken aan de inbreuk. Niet reageren kan leiden tot administratieve boetes of het dossier kan worden overgedragen aan de procureur.

3.3 Bij het afsluiten van het contract: rekening houden met het wettelijk kader voor betalingen in cash

Betalingen in cash zoveel mogelijk vermijden.

Vraag om een betalingsbewijs als u in cash betaalt.

Wees op uw hoede bij betalingen van grote bedragen in cash.

Betaal niet meer dan € 3.000 in cash, want betalingen in cash zijn bij wet beperkt. Als de prijs van de uit te voeren werken gelijk is aan of hoger is dan € 3.000, mag maximaal € 3.000 in cash worden betaald aan de aannemer, met uitzondering van de aankoop van een onroerend goed, waarvoor geen enkel bedrag in cash mag worden betaald. Als u deze regelgeving niet naleeft, riskeert u zware boetes.

2.4 Algemene conclusie

Door middel van een enquête over de perceptie van consumenten en aannemers heeft de subcommissie 'voorschotten' een aantal belangrijke bevindingen gedaan en een aantal aanbevelingen ontwikkeld.

Uit de bevindingen blijkt dat iedereen het erover eens is dat het voorschot een belangrijk moment is bij het afsluiten van een contract in de bouwsector. Toch lijkt het erop dat een bewustmaking van de consumenten over het belang en de rol van het voorschot essentieel is en als een prioriteit moet worden beschouwd. Consumenten zijn zich niet bewust van de mogelijkheid om te onderhandelen en de noodzaak om een reden en uitleg over de hoogte van het bedrag te vragen. De subcommissie is van mening dat de regels voor betaling in cash beter bekend moeten zijn en nageleefd moeten worden. Consumenten moeten zich er ook van bewust zijn dat het volledig betalen voor diensten op het moment dat het contract wordt gesloten duidelijk niet aanvaardbaar is, aangezien dit oneerlijk is volgens het Wetboek van economisch recht.

Bij de aanbevelingen heeft de brc Verbruik, naast onderhandelen en informatie over de details en de reden voor het betalen van een voorschot, een aantal adviezen geformuleerd die al op bepaalde websites staan of die op een meer gestructureerde manier geformaliseerd moeten worden. De brc Verbruik dringt erop aan dat deze adviezen onder de aandacht worden gebracht en gemakkelijk beschikbaar zijn voordat een contract wordt afgesloten. De autoriteiten en de sector moeten daar werk van maken.

De brc Verbruik heeft tot slot geen nieuwe regelgevende maatregelen geformuleerd, maar benadrukt wel de noodzaak van een betere bewustmaking op dit gebied. Niettemin beveelt de brc Verbruik aan om de Bijzondere raadgevende commissie Onrechtmatige bedingen te raadplegen en een diepgaander onderzoek uit te voeren naar de bedingen op dit gebied, en vooral naar de eventuele buitensporige aard van bepaalde bedingen in contracten, met name in de bouwsector. Rekening houdend met het belang van de beoordeling van voorschotten per geval en van de bewustmaking in dit opzicht, kunnen de resultaten van deze studie, indien nodig, worden gebruikt om de aanbevelingen voor bewustmaking van de consumenten bij te werken.

Tot slot is de brc Verbruik van mening dat een voortdurende en concrete bewustmaking van de consument rond voorschotten perfect past in het BE.COCO-concept gelanceerd door de staatssecretaris.

Verder in het advies worden specifiek voor wat casco en bepaalde renovaties betreft nog afzonderlijke bedenkingen en aanbevelingen geformuleerd omtrent de voorschotregeling.

3 Bescherming van de consument in het kader van casco- en renovatieprojecten

3.1 Inleiding

In haar schrijven van 3 november 2022 vraagt de staatssecretaris voor Consumentenbescherming om een aantal punten te bestuderen, waaronder de bescherming van de consument in het kader van casco- en renovatieprojecten.

In de adviesvraag die aan de brc Verbruik werd gericht, vraagt de staatssecretaris om:

- voor casco- en renovatieprojecten in eerste instantie naar de bijkomende bescherming te kijken wanneer in het kader daarvan met 1 aannemer wordt gecontracteerd. In een verdere fase kan eveneens worden gesproken over een eventuele bijkomende bescherming in het kader van renovatieprojecten die per onderdeel (bv. dakrenovatie, gevelrenovatie, sanitaire renovatie...) worden uitbesteed;
- na te gaan welke problemen zich in de praktijk stellen, welke bescherming een consument vandaag geniet en of deze bescherming voldoende is. Daarnaast zouden voorstellen van oplossingen voor de vastgestelde problemen moeten worden gegeven, vanuit het oogpunt van zowel de consumenten als de aannemers.

Niettegenstaande het feit dat de staatssecretaris in eerste instantie heeft verzocht om te vertrekken van een identificatie van bestaande problemen, baseert de brc Verbruik zich, wat casco en 'renovatie' (zoals hierna gedefinieerd) betreft, op mogelijke risico's waarmee een consument in de praktijk zou kunnen worden geconfronteerd, gezien de hiaten in de wetgeving. De leden die de bouwsector vertegenwoordigen (Embuild en Bouwunie) betreuren de ontbrekende oplistings van de bestaande problemen, omdat dit het uitgangspunt was van de staatssecretaris.

Vandaag ontbreekt immers een bijzonder wettelijk kader, waardoor deze projecten worden geregeld door het gemene verbintenissenrecht, het gemene recht inzake aanneming, verkoop... én, in voorkomend geval, door specifieke bepalingen van het WER.

Dit betekent onder meer dat een aantal van de bijzondere (dwingende) beschermingsmaatregelen, zoals die ter bescherming van de consument waarin de wet-Breyne voorziet, niet van toepassing zijn op casco en 'renovatie'. Hierbij wordt bijvoorbeeld gedacht aan:

- de regeling inzake de vaststelling en betaling van de prijs;
- de waarborgregeling;
- de regeling inzake eigendoms- en risico-overdracht;
- de opleveringen;
- de minimum informatieverplichting (door middel van een aantal verplichte vermeldingen en bijlage);
- ...

De brc Verbruik stelt vast dat de huidige regels betreffende de bescherming van de consument bestaan uit:

- Precontractueel: artikel VI.2 WER;
- Contractueel: artikel VI.83 WER (onrechtmatige bedingen), de tienjarige aansprakelijkheid (art. 1792 oud BW en 2270 oud BW), de aansprakelijkheid inzake (licht) verborgen gebreken, de wettelijke garantie op consumptiegoederen in zoverre die van toepassing zou zijn en, meer in het algemeen, het gemene verbintenissenrecht.

De brc Verbruik stelt voor om de risico's waarmee consumenten zouden kunnen worden geconfronteerd zo goed als mogelijk af te dekken door in te zetten op de creatie van sluitende 'guidelines', welke de bepalingen van bijzondere regelgevingen of reeds bestaande beschermingsmechanismen zouden kunnen verduidelijken, in zoverre ze gericht zijn op een maximalisatie van de weerbaarheid van de consument in het stadium dat de contractsluiting voorafgaat.

Vertrekkende vanuit bovenstaande reeds bestaande beschermingsmechanismen, acht de brc Verbruik het opportuun om in eerste instantie over te gaan tot een grondige analyse van artikel VI.2 WER. De in dit artikel opgenomen precontractuele informatieverplichtingen gelden immers voor elke overeenkomst met de consument. De brc Verbruik heeft getracht om dit artikel concreet af te stemmen op aannemingsovereenkomsten met de bedoeling om een passend sensibiliseringsmechanisme in het kader van de reeds bestaande informatieverplichtingen te creëren dat strekt tot de bescherming van de consument inzake bouw in het algemeen en voor casco en 'renovatie' in het bijzonder. Aangezien artikel VI.2 WER reeds van toepassing is op aannemingsovereenkomsten, kunnen deze elementen de basis vormen van verduidelijkende guidelines, die niet alleen nuttig kunnen zijn voor de consument, maar ook voor de aannemers.

Waar artikel VI.2 WER qua informatieverplichting niet volstaat in het kader van casco en 'renovaties', kunnen, in een bijzondere wet, de/bepaalde informatieverplichtingen uit de wet-Breyne een oplossing bieden. Ook hier onderstrepen we het belang om prioritair in te zetten op een verduidelijking van de informatieverplichtingen, omdat deze de weerbaarheid van de consument maximaliseren in een cruciale fase waarbij de rechten en plichten van partijen worden bepaald, m.n. die welke de sluiting van het contract voorafgaat. De brc Verbruik acht het noodzakelijk, aangezien artikel 7 van de wet-Breyne inzake informatieverplichtingen niet van toepassing is op de situaties van casco en 'renovatie', dat een bijzondere regelgeving wordt gecreëerd. Deze regelgeving kan, eveneens wat informatieverplichtingen betreft, worden verduidelijkt in de voornoemde guidelines.

Daarnaast is de brc Verbruik van oordeel dat een bijzondere regeling inzake oplevering wenselijk is voor casco en (bepaalde) renovaties (zie verder).

Ten slotte vragen de **vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** dat ook een bijzondere voorschotregeling voor casco- en omvangrijke renovatieprojecten wordt uitgewerkt.

Voor de leesbaarheid van dit advies wordt in het algemeen opgemerkt:

- dat het toepassingsgebied van een bijzondere regelgeving voor casco en 'renovatie' steeds moet worden beoordeeld op basis van het geheel (het *negotium*) en dat, in voorkomend geval, de bijzondere wetgeving van toepassing is op dat geheel;
- dat in het advies over het algemeen de begrippen 'aannemer'/'aannemingsovereenkomsten' worden gehanteerd en dat deze begrippen in ruime zin moeten worden gelezen en *bijvoorbeeld* ook eigendomsoverdragende overeenkomsten betreffen die betrekking hebben op door een bijzondere regelgeving beoogde casco en 'renovaties';
- in die gevallen moet vanzelfsprekend rekening worden gehouden met de bijzonderheden waarmee deze andere overeenkomsten gepaard gaan. Hierop wordt in het advies niet verder ingegaan.

3.2 Toepassingsgebied en definities van een bijzondere regelgeving

Een bijzondere regelgeving inzake casco en 'renovatie' moet volgens de brc Verbruik niet alleen heldere definities voor de begrippen 'casco' en 'renovatie' bevatten, maar ook een duidelijk afgebakend toepassingsgebied hebben (waarbij, met het oog op rechtszekerheid, overlap met de wet-Breyne moet worden vermeden).

De brc Verbruik stelt dat er wegens het gelijkheidsbeginsel geen lacune mag ontstaan tussen de bijzondere regelgeving inzake casco en 'renovatie' (eens werd voldaan aan de voorwaarden van de toepassing van de bijzondere bescherming (infra)), enerzijds, en de wet-Breyne, anderzijds.

De brc Verbruik verduidelijkt dat onder het toepassingsgebied van de bijzondere regelgeving enkel de casco- en renovatieprojecten vallen die door één en dezelfde aannemer worden gecontracteerd.

De keuze van een bescherming inzake werken die worden gecontracteerd met één en dezelfde aannemer is ingegeven door de bijzondere rol die de algemene aannemer ter zake speelt. Hij heeft het totaaloverzicht over de toevertrouwde werken en de kostprijs en hij staat in voor de coördinatie van eventuele onderaannemers. Het is dan ook alleen maar in die feitenconstellatie dat een bijzondere regelgeving kan worden gerechtvaardigd, wat nota bene ook steeds het uitgangspunt is geweest voor de toepassing van de wet-Breyne.

3.2.1 Begrip 'casco'

Met de bijzondere regelgeving beoogt de brc Verbruik alle werkzaamheden vanaf het begrip 'casco' tot het toepassingsgebied van de wet-Breyne. Om van een cascoproject te kunnen spreken, dient de overeenkomst betrekking te hebben op een te bouwen of een in oprichting zijnde nieuwe gesloten ruwbouw van een woning of appartement¹³, eventueel aangevuld met

¹³ de gesloten ruwbouw = het wind- en waterdicht gebouw, zijnde de dragende elementen die de stabiliteit of de stevigheid van de woning uitmaken (funderingen en dragende structuur = ruwbouw), alsook de elementen die de woning wind- en waterdicht maken (buitenschrijnwerk en dak = gesloten maken van de ruwbouw); definitie die werd gegeven in het kader van een parlementaire vraag aan minister Peeters, welke werd behandeld tijdens de parlementaire commissievergadering van 12 juli 2018.

één of meer van de basis-voltooiingswerken¹⁴, zonder dat het geheel van de basisvoltooiingswerken is afgewerkt en het bijgevolg een minimaal normale bewoonbare woning of een normaal bewoonbaar appartement betreft, waarop de wet-Breyne van toepassing is.

Verder is de brc Verbruik van mening dat in de bijzondere regelgeving inzake casco niet alleen de definitie van het begrip 'casco' moet worden opgenomen, maar ook dat ter verduidelijking in de memorie van toelichting reeds enkele voorbeelden moeten worden gegeven van situaties die al dan niet onder deze bijzondere regelgeving vallen. Als er zich door het (nieuwe) Burgerlijk Wetboek of een wijziging van de wet-Breyne op zich wijzigingen voordoen met betrekking tot de grens vanaf wanneer de bescherming van de wet-Breyne van toepassing wordt, dan dient hiermee volgens de brc Verbruik rekening te worden gehouden in het kader van het begrip 'casco'.

Finaal stelt de brc Verbruik eveneens voor om in de memorie van toelichting van de bijzondere regelgeving te verduidelijken dat eventuele bijkomende voltooiingswerken¹⁵ die uitgevoerd worden door die een en dezelfde aannemer ook onder de beschermende toepassing van de bijzondere wet kunnen vallen, indien ze worden uitgevoerd in het kader van de cascowerken en het project niet onder de wet-Breyne valt.

3.2.2 Begrip 'renovatie'

De brc Verbruik is het erover eens dat een bescherming ten aanzien van de consument noodzakelijk is in het kader van bepaalde renovatiewerken. Over het antwoord op de vraag welke renovatiewerkzaamheden precies onder het toepassingsgebied van een bijzondere regeling dienen te vallen, bestaan echter verschillende standpunten. Beide standpunten worden verder gevat onder de term 'renovatie'.

Standpunt van de leden die de consumentenorganisaties vertegenwoordigen

Wat het begrip 'renovatie' betreft, wensen de leden die de consumentenorganisaties vertegenwoordigen dat de toekomstige regelgeving futureproof is. Het is daarom ook van belang de definitie van renovatie niet te eng te maken, zodat ook grote verbouwings- en verbeteringswerken eronder vallen. De consumentenorganisaties wijzen in dit opzicht op het voorbeeld van energetische renovaties die de komende jaren - onder impuls van de strengere wetgeving, waarbij woningen zich minstens tot EPC D, en later zelfs tot A, zullen moeten opwaarderen - zullen toenemen. Deze werken zullen dan ook een grote impact hebben, niet alleen op de waarde van de woning, maar ook op de bewoonbaarheid ervan.

Daarnaast wijzen de leden die de consumentenorganisaties vertegenwoordigen eveneens op het feit dat renovatie- en verbeteringswerken hoe dan ook een grote hap uit het gezinsbudget betekenen. Door de grote financiële impact op het gezinsbudget, is het dan ook belangrijk dat de consument wordt beschermd tegen de risico's die in het kader van dergelijke projecten kunnen opduiken. De leden die de consumentenorganisaties vertegenwoordigen, onderstrepen dat de inperking van de voorschotfactuur voor belangrijke renovatie- en

¹⁴ Met "basis-voltooiingswerken" wordt bedoeld: sanitair en verwarming (Cfr. La Loi Breyne, B.Kohl, Répertoire Notarial, n° 105, 2022), een elektriciteitsnet, de (basis)bevloeringen, de trap(pen) en wateraansluitingen.

¹⁵ "bijkomende voltooiingswerken", zoals de keuken, binnendeuren, verlichting, schilderwerken....

verbeteringswerken een belangrijk element is bij deze bescherming. Het risico van problemen bij de bouw wordt zo gespreid over de verschillende contractpartijen.

Rekening houdende met deze doelstellingen, zien deze leden de volgende definitie als mogelijkheid om het toepassingsgebied voor de voorschotregeling te beperken. De leden die de consumentenorganisaties vertegenwoordigen, stellen voor dat met twee renovatietypes rekening wordt gehouden: de omvangrijke renovatie en de structurele renovatie (waarbij de tweede natuurlijk een verdere en sterkere bescherming dient te krijgen).

'Omvangrijke renovaties' in het kader van de bijzondere regelgeving inzake renovatieprojecten zijn verbeteringswerken:

- die één of meer van de volgende doelstellingen hebben:
 - werken aan de structurele elementen van het gebouw;
 - verbeteringswerken m.b.t. bepaalde basisvoltooiingswerken of de herinstallatie ervan (cfr. voetnoot 4);
 - werken om de woning conform te maken met de energieprestatieregelgeving en de klimaatdoelstellingen;
 - werken die vereist zijn om het gebouw in overeenstemming te brengen met de wettelijke normen (bv. inzake isolatie, brandveiligheid...);
- waarvan de totale waarde minstens 37.200 euro¹⁶ bedraagt.

Voor wat het begrip 'structurele renovatie' betreft, stellen deze leden voor dat het om een omvangrijke renovatie dient te gaan, die minstens de structurele elementen van de bouw betreft, en waarvan de totale waarde van de werken minstens 74.400 euro bedraagt (dit is het dubbele van het bedrag dat als minimumgrens voor de omvangrijke renovatie wordt vooropgesteld). Voor deze werken zal immers steeds een architect nodig zijn, waardoor aanvullende beschermingsmaatregelen en opvolging mogelijk zijn (bv. verschil tussen voorlopige oplevering en definitieve oplevering).

Standpunt van de leden die de bouwsector vertegenwoordigen (Embuild en Bouwunie)

De leden die de bouwsector vertegenwoordigen (Embuild en Bouwunie) zijn de mening toegedaan dat, aangezien er sprake is van een bijzondere regelgeving, die verder reikt dan het reeds bestaande verbintenissen- en aannemingsrecht (waaruit consumenten ook vandaag al rechten putten) en dan het WER, het wenselijk is consumenten te beschermen, enkel daar waar het noodzakelijk is én er een duidelijk aanwijsbaar financieel risico is. Hieruit volgt dat, vooraleer een bijzonder beschermingsmechanisme in werking treedt, er minstens een redelijke omvang der werken vereist is.

Bovendien moeten de verplichtingen van de aannemer, waaraan hij moet voldoen bovenop het bestaande verbintenissen- en aannemingsrecht, evenredig zijn met de te verwachten bescherming van de consument.

¹⁶ Dit is het dubbele van het bedrag waarin is voorzien in het kader van renovatiewerken met eigendomsoverdracht (artikel 1, § 5 van de wet-Breyne).

Daarom werd het begrip ‘renovatie’ afgebakend door te verwijzen naar de renovaties met verplichte bijstand en aanwezigheid van een architect. Dit is ingegeven door de vaststelling dat, wanneer een architect aanwezig is, deze laatste veel beter op de hoogte is van de bouwtechnische mogelijkheden - en tegelijk ook van de beperkingen - van een renovatieproject. De architect zal, met een duidelijk bouwbudget (vergelijkbaar met een budget voor casco) van de consument, met een goed doordacht ontwerp en met de nodige ontwerpdocumenten, de ideale *sparringpartner* van de aannemer zijn.

Volgens de leden die de bouwsector vertegenwoordigen (Embuild en Bouwunie), dient voor renovatiewerken die onder de bijzondere regeling zouden vallen aan de volgende voorwaarden cumulatief te worden voldaan:

- een grondige structurele renovatie die raakt aan de stabiliteit, de technieken (bv. HVAC, sanitair, elektro...) en de afwerking, met inbegrip van wettelijk toezicht door een architect, van minstens 75.000 euro

EN

- andere grote renovatiewerken, zijnde: een energetische totaalrenovatie van minstens 75.000 euro, met inbegrip van (wettelijk) toezicht van de architect.

Voor de leesbaarheid van het advies wordt – zoals al werd opgemerkt – hierna de term ‘renovatie’ gehanteerd voor beide standpunten.

3.2.3 Toepassingsgebied

De brc Verbruik wenst zich, wat het personele toepassingsgebied van de bijzondere regelgeving inzake casco en ‘renovatie’ betreft, te beperken tot relaties tussen een onderneming en een consument (B2C-relaties). Deze beslissing kadert in het feit dat in de adviesvraag van de staatssecretaris de bezorgdheid wordt uitgedrukt met betrekking tot consumentenbescherming voor casco- en renovatieprojecten.

De brc Verbruik verduidelijkt dat iemand als consument kan worden beschouwd wanneer deze hoofdzakelijk voor privédoeleinden optreedt. Dit impliceert dat, als een woning hoofdzakelijk een residentiële bestemming heeft, de bouwheer ook een consument zal zijn (tenzij die persoon in het kader van een beroepsactiviteit dergelijke woningen opricht of renoveert). Dienaangaande kan worden gesteld dat de term ‘hoofdzakelijk’ slaat op meer dan 50% van de bewoonbare oppervlakte van de woning, zoals bepaald wordt in de wet van 31 mei 2017 op de verplichte tienjarige aansprakelijkheidsverzekering¹⁷.

De brc Verbruik stelt vast dat de beperking van het personele toepassingsgebied van de bijzondere wetgeving tot louter B2C-relaties nadere analyse vergt in het geval van een doorverkoop. Ten titel van voorbeeld kan worden gedacht aan de situatie waarbij een consument een cascoproject aanvat, maar dit project tijdens de werkzaamheden moet/wil doorverkopen aan een andere consument. Deze situaties worden het best voorafgaandelijk bestudeerd om toepassingsproblemen achteraf te vermijden. Dit is de reden waarom de brc Verbruik suggereert om te analyseren of de rechten die voortvloeien uit een bijzondere regelgeving al dan niet als kwalitatieve of zaakgebonden rechten dienen te worden

¹⁷ [De wet van 31 mei 2017](#) betreffende de verplichte verzekering van de tienjarige burgerlijke aansprakelijkheid

gekwalficeerd. Op die wijze kan het toepassingsgebied op een rechtszekere manier duidelijk worden beperkt tot de B2C-relatie.

De leden die de consumentenorganisaties vertegenwoordigen, verduidelijken dat het belangrijk is dat de bescherming minstens gelijkloopt met de definitie van consumenten uit Boek VI WER, en waar mogelijk breder gaat (zodat ook bijvoorbeeld de situatie van de C2C-verkoop van een lopend project afgedekt is, ofwel via de kwalitatieve en zaakgebonden rechten, ofwel via de rechtstreekse uitbreiding van het personele toepassingsgebied (zie verder).

Fednot vraagt een ruimer toepassingsgebied, meer bepaald zoals dat momenteel reeds van toepassing is in de wet-Breyne, welke niet enkel B2C-relaties maar eveneens B2B-, C2B- en C2C-relaties viseert. Voor de consument is duidelijkheid belangrijk. Een ander toepassingsgebied van een bijzondere bescherming naargelang het voorwerp van de overeenkomst (sleutel op de deur, casco, renovatie...) zorgt voor verwarring en rechtsonzekerheid. Een enger toepassingsgebied dat enkel de pure B2C-relaties behandelt, lijkt bovendien niet in overeenstemming met het gelijkheidsbeginsel.

Indien het personele toepassingsgebied van de bijzondere wetgeving inzake casco en 'renovatie' ook B2B-, C2B- en C2C-relaties zou beogen, betekent dit dat artikel VI.2 WER niet automatisch van toepassing is op alle aan de bijzondere wet onderworpen overeenkomsten. Bijgevolg kan men zich, wat die bepaling betreft, niet beperken tot het uitwerken van guidelines, zoals in dit advies wordt voorgesteld. De bepalingen van artikel VI.2 WER zouden dan in de bijzondere regelgeving zelf moeten worden opgenomen.

De leden die de bouwsector vertegenwoordigen (Embuild en Bouwunie) zijn van mening dat het personele toepassingsgebied dient te worden beperkt tot de bescherming van B2C-relaties, zoals door de staatssecretaris werd verzocht.

De leden die de bouwsector vertegenwoordigen(Embuild en Bouwunie) vragen bovendien dat het toepassingsgebied van bijzondere regels inzake casco en 'renovatie' wordt beperkt tot de enige eigen woning. De vereiste inzake enige en eigen woning is opnieuw ingegeven door de aard van dergelijke wetgeving, die een zwakkere partij wenst te beschermen. In de praktijk zien deze leden privé-investeerders in vastgoed (bv. private bouwpromotie op een eigen stuk grond, woningen uit erfenis, tweede woonst als belegging of spaarpot voor de kinderen), die nog bezwaarlijk kunnen worden beschouwd als de 'zwakke partij' die aparte wetgevende bescherming vereist. Hier hernemen we de wilsautonomie en de contractuele vrijheid als vuistregel.

De leden die de consumentenorganisaties vertegenwoordigen en Fednot wensen het toepassingsgebied van de bijzondere regelgeving niet te beperken tot de enige en eigen woning. Deze leden willen *bijvoorbeeld* vermijden dat de bijzondere regelgeving zo eng wordt toegepast dat iemand die een huis koopt met het oogmerk om die als gezinswoning te renoveren (en later zijn andere huis te verkopen), of iemand die een bijkomende woning in erfenis ontvangt, wordt uitgesloten van het toepassingsgebied. Deze personen hebben geen bijkomende kennis in verband met bouw- en renovatierecht, en dienen dan ook nog steeds de bescherming te genieten.

De leden die de bouwsector vertegenwoordigen (Embuild en Bouwunie) stellen op dit punt dat heel wat van deze problemen opgelost kunnen worden door zich te inspireren op fiscale wetgeving inzake de woonbonus.

“De bescherming van de bijzondere wet is enkel van toepassing op de woning die **op 31 december** van het jaar waarin de overeenkomst werd gesloten de **enige, eigen woning** is die u bezit.

Maar een woning waarvan u door een erfenis **mede-eigenaar**, naakte eigenaar of vruchtgebruiker bent, **sluit u niet uit** van het toepassingsgebied van de bijzondere wet.

Als u toch een tweede woning bezit, volstaat het dat deze woning op 31 december van het jaar waarin de overeenkomst werd afgesloten, te koop is aangeboden op de vastgoedmarkt. De woning moet in het jaar daarna ook effectief verkocht zijn”.

3.3 Beschermingsmechanismen

De volgende beschermingsmechanismen werden door de brc Verbruik besproken:

- de informatieverstrekking ten aanzien van de consument;
- de voorschotregeling – wijze van betaling;
- de oplevering.

De brc Verbruik wenst in dit kader de noodzaak van een gezamenlijke sensibiliseringscampagne via verschillende kanalen ten aanzien van de consument te benadrukken, opdat deze op de hoogte wordt gesteld van de rechten en plichten van de contracterende partijen in het kader van casco en ‘renovatie’. De brc Verbruik verwijst hiervoor bij wijze van voorbeeld naar de gids¹⁸ en de checklist¹⁹ van de geïnformeerde bouwer van de FOD Economie.

Verder is de brc Verbruik van mening dat elke nieuwe regelgeving steeds gepaard moet gaan met controlemechanismen ten aanzien van aannemers. Zo niet, dan creëert nieuwe wetgeving deloyale concurrentie tussen zij die de wetgeving stipt naleven en zij die deze omzeilen. De brc acht het absoluut noodzakelijk dat hiervoor de noodzakelijke middelen ter beschikking worden gesteld.

De brc Verbruik onderstreept dat ook de consument te goeder trouw moet zijn. In het advies hierna (2.1 informatieverstrekking) wordt dit puntsgewijs, en waar van toepassing, onder de aandacht gebracht.

Wat de informatieverstrekking ten aanzien van de consument in het kader van casco en ‘renovatie’ betreft, heeft de brc Verbruik ervoor gekozen zich te baseren op de precontractuele informatieplicht die is opgenomen in artikel VI.2 WER²⁰, enerzijds, en op de informatieplicht van artikel 7 van de wet-Breyne, anderzijds. Deze laatste informatieverplichtingen zijn

¹⁸ [Gids van de geïnformeerde bouwer.](#)

¹⁹ [Checklist van de geïnformeerde bouwer.](#)

²⁰ Artikel VI.2 WER is weliswaar niet van toepassing op overeenkomsten op afstand en op buiten een verkoopruimte gesloten overeenkomst, maar de artikelen VI.45 en VI.64 bevatten gelijkaardige informatieverplichtingen.

precontractueel zolang de overeenkomst die onder het toepassingsgebied van de wet-Breyne valt niet is getekend.

De brc Verbruik pleit ervoor om, ter concretisering van elementen die reeds door de informatieplicht uit artikel VI.2 WER worden afgedekt, guidelines op te stellen, waarin wordt verduidelijkt wat er onder de verschillende informatieverplichtingen wordt begrepen en hoe deze op een evenwichtige manier kunnen worden toegepast. Informatieverplichtingen die nog niet uit artikel VI.2 WER resulteren, dienen, in ieder geval, in de bijzondere regelgeving inzake casco en 'renovatie' te worden opgenomen en in de guidelines te worden verwerkt.

3.3.1 Artikel VI.2 van het Wetboek Economisch Recht

Artikel VI.2, 1° WER bepaalt:

"1° de voornaamste kenmerken van het product, op een wijze die is aangepast aan het gebruikte communicatiemiddel en aan het betrokken product;"

De brc Verbruik acht het wenselijk dat deze bepaling in de guidelines wordt verduidelijkt en vindt het noodzakelijk dit te doen door te spreken over 'een concrete omschrijving van de werken'. In functie van de aard en de noodzaak daartoe, kan het aangewezen zijn om te verduidelijken welke elementen niet in de prijs en in de werkzaamheden zijn begrepen. Dit is echter niet altijd mogelijk.

De brc Verbruik wijst in dit kader bij wijze van voorbeeld op het geval van een offerte inzake nieuwe dakpannen en niet-voorzien dakherstelling. Stel dat de dakpannen van een gebouw moeten worden vervangen en dat tijdens de uitvoering blijkt dat de productie van de pannen, die in de offerte waren opgenomen, plots werd stopgezet. Stel dat vervolgens, tijdens de verwijdering van de bestaande pannen, het dakgebinte in een veel slechtere staat blijkt te zijn dan kon worden voorzien en dat herstellingen aan het gebinte noodzakelijk zijn vooraleer de nieuwe pannen kunnen worden geplaatst. Het eerste geval betreft een *wijziging aan de opdracht*, maar het tweede geval betreft een *aanvulling van de opdracht*.

De brc Verbruik acht een gedetailleerde en technisch onderbouwde offerte inderdaad nodig. In dit stadium, en dus op een moment dat er nog geen overeenkomst bestaat, is het echter uit den boze té verregaande onderzoeksvereisten op te leggen aan de aannemer, zonder dat deze zeker is van contractsluiting.

Artikel VI.2, 2° WER bepaalt:

"2° de identiteit van de onderneming, onder meer haar ondernemingsnummer, haar handelsnaam, het geografische adres waar zij gevestigd is en haar telefoonnummer;"

De brc Verbruik herhaalt het belang dat de consument in dit stadium zijn aannemer kritisch benadert. Hij onderzoekt de toestand van de aannemer inzake sociale en fiscale schulden evenals de correcte vermelding van de inschrijving in de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO). In die context beveelt de brc Verbruik aan te onderzoeken hoe consumenten best geïnformeerd kunnen worden omtrent de weblink KBO (public search) en de weblink inzake sociale en fiscale schulden. De brc Verbruik verwijst in dit kader ook naar het bestaan van het knipperlicht inzake postbusvennootschappen (zie het hoofdstuk "insolventie").

Bovendien dienen eventuele attesten inzake veiligheidserkenning en beroepsbekwaamheid aan de consument ter beschikking worden gesteld.

De brc Verbruik wijst vervolgens op de noodzaak dat in de bijzondere regelgeving inzake casco en 'renovatie' wordt bepaald dat de essentiële communicatie tussen de contracterende partijen die de uitvoering van de overeenkomst beïnvloedt, via een duurzaam communicatiekanaal (bv. via e-mail) moet plaatsvinden. Men acht het opportuun dat in de guidelines een algemene opmerking wordt opgenomen dat bouwproblemen kunnen worden vermeden door op een juiste manier met elkaar te communiceren.

Artikel VI.2, 3° WER bepaalt:

“3° de totale prijs van het product, met inbegrip van alle belastingen, en alle diensten die door de consument verplicht moeten worden bijbetaald, of, als door de aard van het product de prijs redelijkerwijs niet vooraf kan worden berekend, de manier waarop de prijs moet worden berekend, en, desgevallend, alle extra vracht-, leverings-, of portokosten of, indien deze kosten redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend, in ieder geval het feit dat er eventueel dergelijke extra kosten verschuldigd kunnen zijn;”

De brc Verbruik wijst op het feit dat men in het kader van 'renovatie' voorzichtig moet omgaan met het criterium van de totale prijs en dat men beter denkt in termen van een duidelijke prijsaanduiding²¹. Ze acht het daarom raadzaam dat in de guidelines wordt aangegeven welke werken al dan niet in de 'totale prijs' zijn begrepen. Om te bepalen over welke werken het precies gaat, stelt de brc Verbruik voor het criterium van de voorzienbaarheid te hanteren. Met het oog op een verdere verduidelijking wordt voorgesteld voor om in de guidelines aan de hand van voorbeelden aan te geven wat in vaak voorkomende gevallen voorzienbare, dan wel onvoorzienbare problemen zijn. De asbestproblematiek is een typisch voorbeeld van een discussie omtrent de al dan niet voorzienbaarheid.²² De aanwezigheid van oorlogsrelicten op plaatsen waar men deze normaal gezien niet verwacht, is daarentegen een voorbeeld van een onvoorzien probleem. Situaties die duidelijk voorzienbaar zijn, dienen volgens de brc Verbruik in de offerte te worden opgenomen. Een aannemer zou bijvoorbeeld bij de omschrijving van de prijs kunnen vermelden dat de prijs ervan uitgaat dat de grond in goede staat is. De brc Verbruik wijst in dit kader op het feit dat ze met betrekking tot artikel VI.2, 1° WER reeds heeft gemeld dat, om misverstanden te vermijden, het nuttig is om na te gaan welke elementen niet in de prijs en in de werkzaamheden zijn begrepen.

Verder wenst de brc Verbruik dat in de bijzondere regelgeving inzake casco en 'renovatie' wordt bepaald dat, wanneer er wijzigingen ontstaan met betrekking tot wat in eerste instantie werd overeengekomen en die een impact kunnen hebben op de prijs, hieromtrent opnieuw een akkoord tussen beide partijen tot stand moet komen.

Artikel VI.2, 4° WER bepaalt:

²¹ De brc Verbruik vestigt de aandacht van de staatssecretaris op het feit dat moet worden nagekeken of er geen impact is op btw en registratierechten.

²² Sinds 23 november 2022 is in Vlaanderen een asbestattest verplicht bij de verkoop van woningen van voor het jaar 2001. Tegen 2032 moet iedere eigenaar van een woning die gebouwd werd voor 2001 over een asbestattest beschikken. (Decreet van 29 maart 2019 houdende wijziging van het afvalstoffendecreet, B.S. 17 april 2019- cfr. Artikel 3, §2, 2° van het decreet van 23 december 2011 betreffende het duurzaam beheer van materiaalkringlopen en afvalstoffen). Dit houdt in dat, vóór 2032, voor woningen in Vlaanderen die dateren van vóór 2001 en die niet het voorwerp uitmaken van een eigendomsoverdracht, asbestproblemen als voorzienbaar gekwalificeerd zouden kunnen worden.

“4° desgevallend, de wijze van betaling, levering, uitvoering, de termijn waarbinnen de onderneming zich verbindt het product te leveren en het beleid van de onderneming inzake klachtenbehandeling;”

De brc Verbruik merkt op dat vandaag bepaalde belangrijke inlichtingen, waaronder informatie omtrent de tussentijdse schijven of de termijnoverschrijding, in de algemene voorwaarden worden opgenomen. Om de consument beter te informeren, pleit ze ervoor om dergelijke inlichtingen in de offerte op te nemen.

Men wenst bijgevolg dat duidelijk en transparant in de offerte wordt aangegeven hoeveel het voorschot en de tussentijdse schijven precies bedragen.

Wat voorts de termijnoverschrijding betreft, is de brc Verbruik van mening dat in de guidelines zowel de termijnoverschrijding door omstandigheden eigen aan de bouw of door fout van de aannemer (t.w. omstandigheden niet eigen aan de bouw) als de termijnoverschrijding door toedoen van de consument of bouwheer dienen te worden verduidelijkt.

De brc Verbruik wenst vervolgens dat, wat het aspect van de klachtenbehandeling betreft, in de guidelines wordt gewezen op het bestaan van de mogelijkheid tot minnelijk overleg tussen partijen. Ze verduidelijkt dat dit immers een ontvankelijkheidsvoorwaarde inhoudt, opdat een consument zich op de Consumentenombudsdienst kan beroepen.

Ten einde factuurfraude te vermijden, benadrukt de brc Verbruik, tot slot, de noodzaak om in de offerte het rekeningnummer van de onderneming op te nemen, alsook de vermelding dat enkel op het voormelde rekeningnummer kan worden betaald. In geval van tussenkomst van een notaris kan de transitie van de gelden gebeuren via zijn derdenrekening.

Artikel VI.2, 5° WER bepaalt:

“5° naast een herinnering aan het bestaan van de wettelijke waarborg van conformiteit van de goederen, digitale inhoud en digitale diensten, bepaald door de artikelen 1649bis tot 1649nonies en 1701/1 tot 1701/19 van het oud Burgerlijk Wetboek, desgevallend het bestaan en de voorwaarden van diensten na verkoop en commerciële garanties;”

De brc Verbruik wenst dat in de guidelines een concreet overzicht wordt gegeven van de bestaande beschermingen waarover de consument beschikt en verwijst hiervoor naar de aansprakelijkheden van de aannemer, waaronder de tienjarige aansprakelijkheid, de licht verborgen gebreken en de wettelijke garantie bij de installatie van goederen.

Artikel VI.2, 6° WER bepaalt:

“6° desgevallend, de duur van de overeenkomst, of, wanneer de overeenkomst van onbepaalde duur is of automatisch verlengd wordt, de voorwaarden voor het opzeggen van de overeenkomst;”

De brc Verbruik acht het wenselijk dat het element ‘de voorwaarden voor het opzeggen van de overeenkomst’ ook in de bijzondere regeling inzake casco en ‘renovatie’ wordt opgenomen. Hierbij dient in de guidelines onder meer een onderscheid te worden gemaakt tussen, enerzijds, de verbreking van de overeenkomst door de bouwheer op basis van artikel 1794 van

het oud Burgerlijk Wetboek²³, die losstaat van enige wanprestatie van de aannemer en, anderzijds, de verbreking van de overeenkomst door de bouwheer in geval van een wanprestatie door de aannemer.

De brc Verbruik benadrukt dat het essentieel is dat de consument erop gewezen wordt dat, wanneer hij het contract vroegtijdig beëindigt in het kader van artikel 1794 van het oud Burgerlijk Wetboek, hij een vergoeding verschuldigd is. Deze informatie is vandaag te vinden in de algemene voorwaarden, maar zou op een meer prominente plaats onder de aandacht van de consument moeten worden gebracht. Dit sluit aan bij de opvatting dat, wanneer er sprake is van contractvoorwaarden die ongebruikelijk of buitensporig zijn (bv. opzegbedingen die een verrassend effect hebben voor de consument), de consument uitdrukkelijk op het opzegbeding moet worden gewezen en het niet volstaat om het opzegbeding in de algemene voorwaarden op te nemen.

Artikel VI.2, 7° WER bepaalt:

“7° desgevallend, de verkoopvoorwaarden, rekening houdend met de door de consument uitgedrukte behoefte aan informatie en met het door de consument meegedeelde of redelijkerwijze voorzienbare gebruik;”

De brc Verbruik acht het wenselijk dat deze bepaling van guidelines²⁴ wordt voorzien. Ze verwijst naar het algemene verbintenissenrecht, waarbij er een redelijke mogelijkheid tot kennisname moet zijn, om zich op de algemene voorwaarden te kunnen beroepen.

Verder wordt gewezen op de verplichting van de aannemer om inlichtingen aan de consument te verstrekken met betrekking tot bepaalde werken. De brc Verbruik benadrukt eveneens het belang van wederzijdse uiteenwisseling omtrent eventuele onderhoudsverplichtingen, welke eveneens – op verzoek van de bouwheer – kunnen worden toegevoegd aan het postinterventiedossier.

De artikelen VI.2, 8° en 9° WER bepalen:

“8° desgevallend, de functionaliteit van goederen met digitale elementen, digitale inhoud en digitale diensten, met inbegrip van toepasselijke technische beveiligingsvoorzieningen;

9° desgevallend, iedere relevante compatibiliteit en interoperabiliteit van goederen met digitale elementen, digitale inhoud en digitale diensten waarvan de onderneming op de hoogte is of redelijkerwijs kan worden geacht op de hoogte te zijn;”

De brc Verbruik acht het wenselijk dat deze bepalingen van guidelines²⁵ worden voorzien. Vooral in het kader van smarthome-installaties is het belangrijk dat de aannemer (eventueel

²³ De opdrachtgever kan de aanneming tegen vaste prijs door zijn enkele wil verbreken, ook al is het werk reeds begonnen, mits hij de aannemer schadeloos stelt voor al zijn uitgaven, al zijn arbeid, en alles wat hij bij die aanneming had kunnen winnen.

²⁴ Guidelines zijn voldoende, want dit is geen aanvulling van de wet, maar een concretisering van wat we eronder verstaan inzake bouwwerken.

²⁵ Guidelines zijn voldoende want dit is geen aanvulling van de wet, maar een concretisering van wat we eronder verstaan inzake bouwwerken.

in samenspraak met de installateur) de compatibiliteits- en functionaliteitsaspecten van de installaties met de consument bekijkt alvorens het contract wordt gesloten.

3.3.2 Artikel 7 van de wet-Breyne

Hieronder wordt nagegaan in welke mate het noodzakelijk is informatieverplichtingen uit de wet-Breyne uit te breiden naar casco en/of 'renovatie'. In de mate dat er een bijzondere wetgeving nodig is, kan de toepassing in de reeds vermelde guidelines worden gepreciseerd.

Artikel 7, a) van de wet-Breyne bepaalt:

"De overeenkomsten bedoeld in artikel 1 alsmede de beloften voor zodanige overeenkomsten moeten:

a) de identiteit van de eigenaar van de grond en van de bestaande opstallen vermelden;"

De brc Verbruik acht het wenselijk dat deze bepaling in de bijzondere regelgeving inzake casco en 'renovatie' wordt opgenomen.

Artikel 7, b) en d) van de wet-Breyne bepaalt:

"b) de datum van uitgifte van de bouwvergunning en de voorwaarden van die vergunning vermelden of de overeenkomst omtrent de opschortende voorwaarde van het bekomen van een bouwvergunning; in dit laatste geval dient de aanvrager van de bouwvergunning zich ertoe te verbinden zijn medecontractant in het bezit te stellen van een voorsluitend verklaard afschrift van deze vergunning en van de voorwaarden ervan, binnen de maand na de ontvangst van kennisgeving van de beslissing nopens de bouwaanvraag;"

"d) als bijlage, de nauwkeurige plannen en gedetailleerde bestekken omvatten van de werken waarop de overeenkomst betrekking heeft. De wijze waarop en de materialen waarmee deze werken zullen worden uitgevoerd moeten uitdrukkelijk vermeld worden en eventueel of en onder welke voorwaarden hiervan kan worden afgeweken. Deze plannen en bestekken dienen ondertekend te zijn door een tot de uitoefening van dat beroep in België toegelaten architect en, indien het een appartement betreft, dient een afschrift van de in authentieke vorm opgemaakte basisakte en van het reglement van mede-eigendom toegevoegd te worden;

De afwezigheid van deze bijlagen in de authentieke akte kan gedekt worden door de verklaring van de notaris, in deze akte, dat deze documenten in het bezit van de partijen zijn;"

De brc Verbruik acht het wenselijk dat deze bepalingen in de bijzondere regelgeving inzake casco en 'renovatie' worden opgenomen. Indien de werken die het voorwerp uitmaken van de overeenkomst vergunningsplichtig zijn, is het immers van belang dat de betrokken vergunning en vergunde plannen ter beschikking van de contracterende partijen worden gesteld.

De brc Verbruik wijst er echter op dat, bij de formulering van de opschortende voorwaarden inzake de vergunning, rekening moet worden gehouden met het feit dat volgens de definitie van renovatiewerkzaamheden van de consumentenorganisaties niet voor alle 'renovaties' een vergunning noodzakelijk is.

De brc Verbruik wenst ook toe te voegen dat, in de hypothese dat wanneer de werken die het voorwerp uitmaken van de overeenkomst vergunningsplichtig zijn en de vergunning en vergunde plannen reeds verkregen zijn, het noodzakelijk is dat deze vanaf het begin aan de overeenkomst worden toegevoegd. Gaat het echter om een overeenkomst onder de opschortende voorwaarde van het verkrijgen van deze vergunning, dan dienen de vergunde plannen samen met de vergunning te worden overhandigd vanaf het moment waarop deze documenten voorhanden zijn.

Verder acht de brc Verbruik het vanzelfsprekend dat, wanneer de opdrachtgever in het kader van casco en 'renovatie' zelf de vergunning aanvraagt, er geen informatieverplichting rust op de aannemer met betrekking tot de vergunning en de plannen. In dat geval is de opdrachtgever wel verplicht om de vergunning en vergunde plannen voor de start van de uitvoering over te maken, zodat de aannemer over de nodige informatie beschikt.

Ten einde de voornoemde informatie ten aanzien van de consument zo leesbaar mogelijk voor te stellen, stelt de brc Verbruik voor om in de toekomst guidelines te formuleren omtrent de wijze waarop dergelijke informatie op een begrijpelijke manier aan de consument kan worden verstrekt.

Artikel 7, b) bis van de wet-Breyne bepaalt:

“vermelden of de koper of opdrachtgever de overeenkomst al dan niet afhankelijk maakt van de opschortende voorwaarde van het bekomen van een financiering voor een minimaal vastgesteld bedrag aan te bepalen voorwaarden; deze opschortende voorwaarde kan nooit langer gelden dan drie maanden, te rekenen vanaf de datum van afsluiting van de overeenkomst;”

De brc Verbruik acht het wenselijk dat deze bepaling in de bijzondere regelgeving inzake casco en 'renovatie' wordt opgenomen.

Artikel 7, c) van de wet-Breyne bepaalt:

“de nauwkeurige beschrijving inhouden van de privatieve en van de gemeenschappelijke gedeelten die het voorwerp uitmaken van de overeenkomst;”

De brc Verbruik acht het wenselijk dat deze bepaling in de bijzondere regelgeving inzake casco en 'renovatie' wordt opgenomen.

De brc Verbruik stelt vast dat, wanneer er werkzaamheden met betrekking tot privatieve gedeelten plaatsvinden die ook raken aan de gemeenschappelijke gedeelten, een mandaat aan de Vereniging van mede-eigenaars (VME) dient te worden gevraagd. Ze verduidelijkt dat de verantwoordelijkheid om dergelijk mandaat aan de Vereniging van mede-eigenaars te vragen, bij de consument (t.w. de eigenaar van het privatieve gedeelte) ligt. De brc Verbruik wijst erop dat er in dat geval een mandaat van de VME aan de overeenkomst moet worden toegevoegd, zodat de aannemer over de noodzakelijke informatie beschikt. Het akkoord van de VME kan dan ook als opschortende voorwaarde in de aannemingsovereenkomst worden opgenomen.

Artikel 7, e) van de wet-Breyne bepaalt:

“de totale prijs van het huis of van het appartement of, in het desbetreffende geval, de totale prijs van de verbouwing of de uitbreiding alsmede de wijze van betaling opgeven;”

vermelden dat de prijs kan worden herzien; Deze prijs omvat alle werken die nodig zijn voor de normale bewoonbaarheid;”

Dit aspect wordt reeds gewaarborgd door het huidige recht (althans in B2C-relaties). In die zin is het niet noodzakelijk om deze bepaling nogmaals over te nemen.²⁶

Artikel 7, e) bis van de wet-Breyne bepaalt:

“het bestaan vermelden van de gewestelijke overheidstegemoetkomingen inzake huisvesting en als bijlage van de overeenkomst de desbetreffende basisvoorwaarden meedelen;”

De brc Verbruik acht het wenselijk dat deze bepaling in de bijzondere regelgeving inzake casco en ‘renovatie’ wordt opgenomen. Ze stelt echter vast dat het voor de contracterende partijen niet eenvoudig is een duidelijk overzicht van de verschillende gewestelijke overheidstegemoetkomingen te krijgen. De brc Verbruik pleit er bijgevolg voor dat er vanuit de overheid een overzichtspagina wordt ontwikkeld die de verschillende gewestelijke overheidstegemoetkomingen samenbrengt. De brc Verbruik stelt vast dat dit in Vlaanderen al bestaat (<https://www.premiezoeker.be/>) en meent dat men zich voor Brussel en Wallonië op dit voorbeeld kan baseren.

Vervolgens is de brc Verbruik van mening dat het tot de verantwoordelijkheid van de aannemer en de architect behoort om de consument op het bestaan van voornoemde overzichtspagina te wijzen. Ze acht het tevens wenselijk dat de bovenstaande bepaling aan de realiteit van de huidige maatschappij wordt aangepast en dat de bewoordingen ‘bijlage van de overeenkomst’ worden vervangen door een verwijzing naar de verplichting van de aannemer om de consument van voornoemde overzichtspagina op de hoogte te brengen.

De brc Verbruik stelt zich verder de vraag of energierenovatiepremies ook onder de term ‘huisvesting’ vallen en acht deze term ongelukkig gekozen in het kader van de bijzondere regelgeving inzake casco en ‘renovatie’.

Artikel 7, f) van de wet-Breyne bepaalt:

“de aanvangsdatum van de werken, de uitvoerings- of leveringstermijn en de schadevergoedingen wegens vertraging in de uitvoering of levering vermelden; deze vergoedingen moeten minstens met een normale huurprijs van het afgewerkte goed waarop de overeenkomst betrekking heeft overeenstemmen;”

De brc Verbruik acht het wenselijk dat de verplichte vermelding van de aanvangsdatum en van de uitvoerings- of leveringstermijn in de bijzondere regelgeving inzake casco wordt opgenomen. Voor ‘renovatie’ is het opgeven van een aanvangsperiode, die onderhevig kan zijn aan oorzaken die vreemd zijn aan de aannemer, belangrijk. De brc Verbruik verwijst hiervoor naar artikel 19, 7° van het koninklijk besluit van 30 juni 1996²⁷ en naar de brochures van de FOD Economie. In het geval van ‘renovatie’ beseft de brc Verbruik dat een gepreciseerde timing beïnvloed kan worden door een aantal factoren waaraan de aannemer en de personen

²⁶ Artikel 57 van de Economische Herstelwet van 30 maart 1976 laat prijsherziening toe voor private opdrachten onder bepaalde voorwaarden en indien dit contractueel werd bepaald.

²⁷ Koninklijk besluit van 30 juni 1996 betreffende de prijsaanduiding van producten en diensten en de bestelbon.

waarop hij een beroep doet geen schuld hebben. De brc Verbruik is zodoende van mening dat onvoorziene omstandigheden een verlenging van de uitvoeringstermijn kunnen rechtvaardigen en stelt in dit kader voor om ter verduidelijking voorbeelden op te sommen van problemen die al dan niet kunnen worden voorzien. Hetzelfde gaat op voor meerwerken en wijzigingen. Het voorgaande kan worden geïntegreerd in de guidelines.

Vervolgens acht de brc Verbruik het wenselijk dat de bovenstaande regeling inzake schadevergoedingen wegens vertraging in de uitvoering of levering in de bijzondere regelgeving inzake casco en 'renovatie' wordt opgenomen, aangezien in die gevallen – net zoals voor nieuwbouw – het goed tijdens de bouwwerken niet bewoonbaar is.

Gaat het echter om een 'renovatie' waarbij er wel van een minimale bewoonbaarheid sprake is tijdens de uitvoering van de werken, dan acht de brc Verbruik het disproportioneel dat de schadevergoeding wegens vertraging in de uitvoering of levering minstens met een normale huurprijs van het afgewerkte goed overeenstemt. De brc Verbruik acht het bijgevolg noodzakelijk dat voor de berekening van een schadevergoeding voor het laatstgenoemde geval een regeling op maat wordt uitgewerkt.

De brc Verbruik merkt op dat, vanuit theoretisch oogpunt, de consument al beschermd zou moeten zijn via het principe van wederkerigheid en gelijkwaardigheid van schadevergoedingsregelingen. Dat principe zal de consument evenwel niet beschermen wanneer de aannemer in de overeenkomst in geen gevolgen van laattijdige betaling voorziet. Niettemin beschikt de consument over de bescherming van het gemene recht.

Artikel 7, h) van de wet-Breyne bepaalt:

“de erkenning van partijen bevatten dat zij sedert vijftien dagen kennis hebben van de in dit artikel vermelde gegevens en stukken.”

De brc Verbruik acht het wenselijk dat deze bepaling in de bijzondere regelgeving inzake casco en 'renovatie' wordt opgenomen.

3.3.3 Sanctie informatieverplichtingen

De brc Verbruik pleit voor de uitwerking van een uniforme modelofferte voor casco en 'renovatie' die de door artikel VI.2 en de bijzondere wetgeving voor casco en renovatie vereiste precontractuele informatie voor een offerte bundelt en waarop de aannemer zich kan baseren bij het opstellen van een offerte. Ze stelt voor om in de bijzondere regeling inzake casco en 'renovatie' aan te geven dat de onderneming wordt geacht aan de informatieverplichting uit voornoemde bepalingen te hebben voldaan indien ze de modelofferte correct 'invult'. Vanzelfsprekend zal de notaris, indien hij tussenkomt, rekening houden met de inhoud van de offerte zonder evenwel verplicht te zijn om de modelofferte letterlijk te vermelden in de notariële akte.

De brc Verbruik acht het wenselijk dat dergelijke modelofferte door consumenten- en sectororganisaties wordt uitgewerkt en, vervolgens, van de overheid uitgaat. Ze benadrukt dat dergelijke modelofferte zowel de rechtszekerheid van de onderneming als de bescherming van de consument ten goede komt.

De brc Verbruik is van mening dat de nietigheidssanctie²⁸ een verregaande sanctie is in de mate waarin die van toepassing zou zijn op de miskenning van elke informatieverplichting die is vervat in artikel 7 van de wet-Breyne in het kader van casco en 'renovatie'.

De brc Verbruik stelt dat er naast de nietigheidssanctie nog andere alternatieven bestaan, welke meer aangepast zijn om een schending van bepaalde informatieverplichtingen recht te zetten²⁹.

De brc Verbruik verwijst naar artikel VI.38 WER³⁰, waaromtrent er in recente rechtspraak een aantal toepassingen bestaan die inhouden dat, wanneer er essentiële informatie niet wordt opgenomen, dit als misleiding door omissie kan worden beschouwd en de remedies inzake oneerlijke handelspraktijken dienen te worden toegepast. Artikel VI.38 WER geeft bovendien aan de rechter een beoordelingsvrijheid waardoor men ervoor zorgt dat een sanctie voldoende afschrikwekkend is, maar niet disproportioneel wordt toegepast. Zo kan de rechter rekening houden met de ernst van de inbreuk, de goede of kwade trouw van de onderneming en de omvang van de geleden schade.

Er dient volgens de brc Verbruik ook gewezen te worden op de Omnibusrichtlijn³¹ die, naast een schadevergoeding en de nietigheid van de overeenkomst, een prijsvermindering vooropstelt als sanctie in geval van oneerlijke handelspraktijken³². De brc Verbruik benadrukt dat, als het weglaten van bepaalde informatie ertoe leidt dat er van een dwaling in hoofde van de consument sprake is, de rechter de mogelijkheid heeft om alsnog de nietigheid vast te stellen.

Uiteraard blijft het in eerste instantie aangewezen dat overleg tussen consument en aannemer plaatsvindt, om in een goede verstandhouding een oplossing na te streven. De consument kan met kennis van zaken (na kennis te hebben genomen van een miskenning van de informatieverplichting) afstand doen van deze remedies.

²⁸ Artikel 13, tweede lid van de wet-Breyne.

²⁹ Zie ook het advies van de bijzondere raadgevende commissie verbruik CRB 2022-2050 VC 10 van 12 september 2022 waar, in het kader van de wet-Breyne de aandacht wordt gevestigd op het feit dat moet worden nagedacht over een manier om bepaalde problemen in verband met de conformiteit aan de wet-Breyne van de compromis of belofte te kunnen rechtzetten voorafgaandelijk het verlijden van de akte (bijv. d.m.v. een avenant).

³⁰ "Wanneer een overeenkomst met een consument werd gesloten ingevolge een oneerlijke handelspraktijk bedoeld in artikel VI.100, 12°, 16° en 17°, en artikel VI.103, 1°, 2° en 8°, kan de consument de terugbetaling van de betaalde bedragen eisen binnen een redelijke termijn vanaf het ogenblik waarop hij kennis had of hoorde te hebben van het bestaan ervan, zonder teruggave van het reeds geleverde product.

Wanneer een overeenkomst met een consument werd gesloten ingevolge een oneerlijke handelspraktijk bedoeld in de artikelen VI.93 tot VI.95, VI.100, 1° tot 11°, 13° tot 15°, 18° tot 27°, en artikel VI.103, 3° tot 7°, kan de rechter, onverminderd de gemeenrechtelijke sancties, de terugbetaling aan de consument van de door hem betaalde bedragen bevelen, zonder teruggave van het reeds geleverde product.

In geval van niet-gevraagde levering aan de consument in de zin van artikel VI.103, 6°, is de consument in elk geval vrijgesteld van betaling van de prijs en van elke andere tegenprestatie. Het feit dat hij niet reageert op de levering betekent niet dat hij ermee instemt."

³¹ [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.](#)

³² Artikel 11 bis van de Omnibusrichtlijn.

3.3.4 Voorschotten – wijze van betaling

De leden die de consumentenorganisaties vertegenwoordigen, hameren op het belang van een bijzondere voorschotregeling, te meer daar er geen overeenstemming werd bereikt over een algemene regelgeving voor een beperking van de voorschotfactuur bij alle aannemingswerken. Gezien de financiële en praktische risico's waarmee de consument geconfronteerd wordt bij belangrijke renovatie- en verbouwingswerken, vragen deze leden dan ook dat er wordt gewerkt aan een bijzondere voorschotregeling betreffende casco, structurele renovatie en omvangrijke renovatie. Door een duidelijke voorschotregeling uit te werken, worden de financiële risico's die met dergelijke grote projecten gepaard gaan, gespreid over de twee partijen.

- Voorschotregeling casco en structurele renovatie: voorschot mag maximaal 10% van de totale prijs bedragen. Het saldo van de prijs der werken wordt betaald rekening houdend met het vorderen van de werkzaamheden en/of het leveren van de materialen op de werf (de architect kan hier, net als voor de wet-Breyne, een rol in spelen). De consument is er pas toe gehouden de laatste schijf te betalen nadat de laatste werkzaamheden werden uitgevoerd en de voorlopige of unieke oplevering heeft plaatsgevonden (in voorkomend geval de bij de voorlopige oplevering genoteerde tekortkomingen werden opgelost). Deze laatste schijf is minimaal gelijk aan 5% van de totale kostprijs van de werken (ter vervanging van de waarborgregeling uit de wet-Breyne)³³.
- Voorschotregeling omvangrijke (maar niet-structurele) renovatie: dit voorstel creëert een voorschotregeling die van toepassing is voor alle omvangrijke renovatiewerken. We stellen in dit geval voor om te bepalen dat er een voorschotfactuur van maximum 20% van de totale prijs van de werken mag worden gevraagd³⁴. Voorts dient ook hier te worden voorzien in een betaling in schijven (betaling pas verschuldigd nadat de werkzaamheden waarop het gefactureerde bedrag betrekking heeft, werden uitgevoerd). De consument is er pas toe gehouden de laatste schijf te betalen nadat de laatste werkzaamheden werden uitgevoerd en opgeleverd. Deze laatste schijf bedraagt minimaal 5% van de totale kostprijs van de werken.
- **De leden die de consumentenorganisaties vertegenwoordigen** zijn van mening dat er voor maatwerk een bijzondere regeling voor voorschotten dient uitgewerkt te worden: voorschot van 40%³⁵, betaling van 30% na levering van de materialen op de werf, 30% na uitvoering van de werken.

³³ Een gelijkaardige regeling van 5% als laatste schijf bestaat reeds in Nederland (artikel 6:262 NBW en artikel 7:768 NBW), waar dit bedrag in depot wordt gestort bij een notaris. Het depotbedrag wordt pas 3 maanden na de oplevering vrijgegeven, mits de werken zijn voltooid en er geen gebreken worden vastgesteld. Hierdoor kan de consument het depotbedrag handhaven als drukmiddel voor herstel bij kwaliteitsgebreken. In de Nederlandse modelovereenkomst energetische "renovatie" bedraagt de eerste schijf 10% en de laatste eveneens 10%.

³⁴ Dit bedrag is het dubbele van het voorschotpercentage van een structurele renovatie. Bovendien blijkt uit de enquête die in het kader van de subcommissie Voorschotten werd uitgevoerd dat 68% van de consumenten een maximale voorschotfactuur van 20% gepast vindt.

³⁵ Uit de enquête die in het kader van de subcommissie Voorschotten, werd uitgevoerd, bleek dat de aannemers bij maatwerk 40% voorschot vragen. Dit voorstel is dan ook een bestendinging van de huidige goede praktijken. De

De leden die de bouwsector vertegenwoordigen (Embuild en Bouwunie) hebben als algemeen standpunt dat de huidige juridische situatie moet behouden blijven, met name de vrijwaring van de wilsautonomie en de contractuele vrijheid van de partijen. Ze wensen dus in geen enkele wettelijke regeling te voorzien, noch voor casco, nog voor 'renovatie'. De redenen zijn talrijk:

- Er bestaat geen representatief probleem inzake voorschotten, zodat er geen draagvlak is voor een wettelijke regeling.
- Het voorgaande wordt bevestigd door de positieve enquêteresultaten. Een wettelijke voorschotregeling bestaat niet in de buurlanden.
- De staatssecretaris heeft enkel gevraagd om buitensporige voorschotten te onderzoeken en desgevallend wettelijk te omkaderen.
- Voorgaand onderzoek werd niet specifiek uitgevoerd, maar zal het voorwerp uitmaken van een verzoek tot advies aan de brc Onrechtmatige bedingen. Voorschotten die 100% bedragen zijn uiteraard onrechtmatig en kunnen als expliciet onrechtmatig beding in Boek VI WER worden opgenomen.
- De contractuele vrijheid laat elke onderneming – zeker starters – toe om hun eigen cashflow te beheren, wat essentieel is.
- Een sensibiliseringscampagne bij consumenten zal ervoor zorgen dat de consument meer bewust wordt van het feit dat hij nog altijd kan beslissen om niet in zee te gaan met een aannemer die te hoge voorschotten vraagt. Een evaluatie na de sensibiliseringsacties is aangewezen alvorens enig wetgevend initiatief zou worden genomen.
- De niet-controle van bestaande beschermende regelgevingen zoals de wet- Breyne (geval *Sua Casa* én helaas vele voorgangers ondanks het bestaan van de wet-Breyne), alsmede de wet verplichte verzekering aannemers (werven die vallen onder de verzekeringsplicht en die op vraag van de consument niet worden verzekerd). Men ervaart vandaag al zware deloyale concurrentie. Door telkenmale nieuwe wetgeving te maken die bovendien niet gecontroleerd wordt, wordt deloyale concurrentie in de hand gewerkt. Goede aannemers die de regels volgen, zien telkens hun kosten stijgen en bijgevolg hun cashflow dalen. Diegenen die zich nergens iets van aantrekken, daarentegen, kunnen goedkopere offertes aanbieden - en doen dat ook - en blijven straffeloos hun gang gaan.

De leden die de bouwsector vertegenwoordigen (Embuild en Bouwunie) uiten vervolgens enkele specifieke bedenkingen bij het voorstel van de leden die de consumentenorganisaties vertegenwoordigen:

- De staatssecretaris heeft enkel gevraagd om buitensporige voorschotten te onderzoeken en met dit voorstel wordt het hele bouwtraject (precontractueel tot en met de oplevering) financieel in wetgeving gebeiteld. Hieruit volgt dat de bestaande

conclusies bij 2.2.7 van het hoofdstuk "Voorschotten" stellen duidelijk : "Les entreprises qui réalisent du « sur-mesure » demandent souvent des acomptes de l'ordre de 30% à 40%."

contractuele vrijheid inzake financiering van het bouwproject doorheen het ganse bouwproces verdwijnt. Dit heeft gevolgen voor de cashflow van de onderneming en heeft als ongewild pervers effect dat consumenten met minder goede bedoelingen extra munitie wordt aangereikt om hun aannemer niet (volledig) te betalen. De leden die de bouwsector vertegenwoordigen verwijzen naar de overige en almaar toenemende consumentenwetgeving, waarbij men ervaart dat de slinger te ver doorslaat richting consumentenbescherming en de aannemer zelf onvoldoende beschermd is tegenover onwillige of, ja, zelfs onvermogenende klanten-consumenten.

- Het betalen van de laatste schijf van 5% pas nadat alle laatste werken en de oplevering hebben plaatsgevonden, is **voor de leden die de bouwsector vertegenwoordigen (Embuil en Bouwunie)** een brug te ver. Het gebeurt - dit is zelfs meestal de regel - dat er voorlopig wordt opgeleverd, maar dat er nog opmerkingen zijn. Voor al deze gevallen 5% inhouden op de eindrekening is te kort door te bocht. De 5% staat immers niet altijd in verhouding tot de nog te regelen punten, aangezien het soms gaat om slechts geringe onvolmaaktheden (bv. afkitten, voegen, herstel van een gebroken tegel of gebarsten gevelsteen enz.). Bovendien ervaart men dat het invorderen van sommen na oplevering en ingebruikname 'bloed, zweet en tranen' kost. Consumenten die te kwader trouw zijn of die steeds weer nieuwe punten uitvinden wanneer de aannemer een vorig punt oplost, bestaan helaas ook.
- De leden wijzen er voorts op dat het principe van betaling in schijven een probleem vormt voor de sector van de houtskeletbouwers.
- De voorschotregeling heeft volgens deze leden op haar beurt een impact op starters, die veelal geen kasbuffer hebben.
- De leden kunnen het ten slotte niet eens zijn met de parallel die wordt gemaakt met de Nederlandse reglementering betreffende de regeling van de 5 % als laatste schijf³⁶.

Om alle voorgaande redenen kunnen de **leden die de bouwsector vertegenwoordigen (Embuil en Bouwunie)** niet akkoord gaan met een wettelijk kader inzake voorschotregeling.

³⁶ Daar zijn drie redenen voor:

- het toepassingsgebied van artikel 7:768 (NBW Nederland) is anders en verwijst naar het toepassingsgebied van de wet Breyne wat hier niet de bedoeling is.

- artikel 7:768 (NBW Nederland) voorziet in een inhouding van 5% van de aannemingsom maar in depot te storten bij een derde (in casu een notaris aangezien het kadert in de wet Breyne), hetgeen kan vergeleken worden met een borgtocht. In het kader van het voorstel van de consumentenorganisaties, blijven de 5 % bij de klant en is derhalve de aannemer niet zeker dat deze som uiteindelijk zal gestort worden of dat de klant in staat is deze som nog te betalen.

- artikel 6:262 (NBW Nederland) spreekt in geen geval van een opschorting van 5% voor de laatste schijf maar wel van een mogelijkheid voor een partij in een wederkerige OV om zijn verbintenis op te schorten wanneer de tegenpartij zijn **opeisbare** verbintenis niet nakomt. Vanaf het ogenblik dat het opeisbaar is, moet de betaling gebeuren. In dit verhaal kan een opschorting van een vast percentage leiden tot een disproportionele opschorting van de verbintenissen van de partijen en zelfs een rechtsmisbruik.

3.3.5 Oplevering

De brc Verbruik merkt op dat artikel 9 van de wet-Breyne bepaalt dat “De eindoplevering van het werk niet mag geschieden dan na verloop van een jaar sedert de voorlopige oplevering, met dien verstande dat de eindoplevering van de gemeenschappelijke gedeelten, met inbegrip van de toegangen, reeds heeft plaatsgehad, zodat een normale bewoonbaarheid verzekerd is.”

De brc Verbruik stelt vast dat, in het kader van cascoprojecten, de timing van de definitieve oplevering (t.w. één jaar na de voorlopige oplevering) zou kunnen vallen op een tijdstip waarop het cascoproject reeds werd beïnvloed door voltooiingswerken die in de tussentijd door een andere aannemer werden (of worden) uitgevoerd. Ze merkt op dat dergelijke werkzaamheden een invloed kunnen hebben op de beoordeling bij de definitieve oplevering. Om dit te vermijden is de brc Verbruik van mening dat het principe van een dubbele oplevering (t.w. een voorlopige en definitieve oplevering) voor cascoprojecten praktisch niet haalbaar is en dat één unieke oplevering kan volstaan.

Voor structurele renovaties acht de brc Verbruik het wel wenselijk dat zowel een voorlopige oplevering als een definitieve oplevering plaatsvindt.

Voor alle andere renovaties zijn **de leden die de bouwsector vertegenwoordigen (Embuild en Bouwunie)** de mening toegedaan dat een beoordeling geval per geval noodzakelijk is en de contractuele vrijheid in ieder geval volledig dient te worden behouden.

De brc Verbruik benadrukt het feit dat de belangen van de consument ook na de eindoplevering beschermd blijven, aangezien deze na de voorlopige, dan wel definitieve oplevering steeds over de mogelijkheid beschikt om de aannemer voor verborgen gebreken aansprakelijk te stellen op basis van ofwel de artikelen 1792 en 2270 van het oud Burgerlijk Wetboek (t.w. de tienjarige aansprakelijkheid), ofwel de bestaande rechtspraak inzake licht verborgen gebreken.

De leden die de consumentenorganisaties vertegenwoordigen wensen in het kader van de licht verborgen gebreken een uitgebreidere garantietermijn van twee jaar. Aangezien de gemeenschappelijke aansprakelijkheid voor licht verborgen gebreken niet van openbare orde is, zou een aannemer er immers van kunnen afwijken. De rechtspraak aanvaardt dat deze contractuele exoneratie niet kan inhouden dat een eventuele aansprakelijkheidstermijn tot nul wordt gereduceerd. Deze leden vragen dan ook dat - indien contractueel wordt afgesproken de gemeenschappelijke aansprakelijkheid te beperken - er nog minimaal een garantie is tot 2 jaar na de oplevering van de werken.

De leden die de bouwsector vertegenwoordigen (Embuild en Bouwunie) zijn geen vragende partij voor een wettelijke omkadering van de termijn van aansprakelijkheid voor lichte verborgen gebreken. Deze gebreken manifesteren zich immers doorgaans binnen een korte tijdsperiode na uitvoering van de werken. Het is de aard van de werken en het gebruik waartoe de werken dienen die van doorslaggevend belang zijn bij de bepaling van de tijdspanne waarbinnen lichte verborgen gebreken naar boven komen. Derhalve is het noodzakelijk dat de termijn voor aansprakelijkheid inzake lichte verborgen gebreken aanpasbaar is in functie van de kenmerken van de uitgevoerde werken.

Daarnaast wijzen deze leden erop dat het fundamenteel is dat de aannemer wordt aangesproken op basis van een fout en men dus onmogelijk van een aannemer kan verlangen dat hij zou instaan voor de gevolgen van een handeling van een consument die zich onredelijk en onzorgvuldig heeft gedragen.

Inzake de oplevering merkt de brc Verbruik nog op dat, wanneer de oplevering betrekking heeft op een gebouw in gedwongen mede-eigendom en de werken ook de gemeenschappelijke delen raken, er een (desgevallend voorlopige en definitieve) oplevering moet plaatshebben voor zowel de privatieve kavel als de gemeenschappelijke delen. Het is belangrijk dat in de bijzondere wetgeving wordt bepaald in welke volgorde deze opleveringen dienen te gebeuren.

Bijlage 1 : aangepaste checklist

In wat hierna volgt, worden aanpassingen van het document 'De checklist van de geïnformeerde bouwer' voorgesteld. In **fluogeel** staan de voorstellen tot wijzigingen die zijn aangebracht in de tekst, ~~doorstreepte tekst~~ wordt uit de checklist geschrapt en in **fluogroen** staan onderdelen die niet nieuw zijn, maar die werden verplaatst in het document.

Op zoek naar een goede aannemer? Een checklist voor de consument

Bent u aan het bouwen of renoveren? Neem alle kansen te baat om van uw project een succes te maken!

Drie Twee gouden regels:

- 1) Bereid uw project goed voor en kies een betrouwbare aannemer.
- 2) Weet u niet zeker waar u moet beginnen? Volg onze checklist: hij somt de elementen op die u moet controleren voor u uw aannemer inhuurt. Zo beperkt u de risico's en onaangename verrassingen.
- 3) **Twijfelt u aan de aannemer, en blijft dat gevoel ook ná zijn uitleg te hebben aangehoord? Ga er dan niet mee in zee!**

De aannemer:

- moet ingeschreven zijn in de Kruispuntbank van Ondernemingen en moet zijn activiteiten geregistreerd hebben. op basis van de NACE-codes.**

Tip 1: ga na of er een ondernemingsnummer vermeld wordt op de offerte. Indien er geen ondernemingsnummer vermeld staat, mag u geen beroep doen op de diensten van de aannemer.

Tip 2: raadpleeg de interface KBO Public Search van de Kruispuntbank van Ondernemingen en ga na of de onderneming wel degelijk is ingeschreven, wat haar meegedeelde activiteiten zijn en of ze niet failliet is.

Hoe gaat u te werk?

Surf naar de Kruispuntbank van Ondernemingen³⁷ (KBO). Vul het ondernemingsnummer van de aannemer in en klik op "zoek". Het ondernemingsnummer vindt u op de offerte van de aannemer. Dat nummer stemt overeen met het btw-nummer.

³⁷ <https://kbopub.economie.fgov.be/kbopub/zoeknummerform.html>

Heeft de aannemer geen (geldig) ondernemingsnummer? Dan is hij niet ingeschreven en werkt hij illegaal. Vermijd dat! In dat geval mag u geen beroep doen op de diensten van de aannemer.

Indien hij wel is ingeschreven in de KBO, krijgt u een pagina te zien met de gegevens van de aannemer. Als u bovenaan, naast de rubriek "rechtstoestand", de vermelding "opening faillissement" ziet staan, dan betekent dit dat de aannemer zich in een faillissementsprocedure bevindt. Vermijd dat! Ga er niet mee in zee!

Als u een pagina verder naar beneden scrolt, komt u bij de rubriek "activiteiten". Hier vindt u de activiteiten waarvoor de aannemer zich heeft ingeschreven. Controleer of de werkzaamheden waarvoor u een beroep wilt doen op de aannemer effectief voorkomen op de lijst met de activiteiten waarvoor hij officieel is ingeschreven. Vermijd aannemers die werken willen uitvoeren waarvoor ze niet zijn ingeschreven!

3 heeft een correct adres, het gaat niet om een "postbus"-onderneming.

Tip: het adres van de onderneming in een zoekmotor (bv. Google Maps) intikken en nagaan waar de onderneming zich bevindt, of er tekenen van bouwactiviteit zijn, of er een parking voor bestelwagens is, ruimte voor materialen enz. Wees behoedzaam voor aannemers die hun (enige) adres hebben gevestigd bij een bedrijvencentrum waar in feite geen bouwactiviteiten kunnen worden uitgeoefend. Dat kan wijzen op een "postbus"-bedrijf. In dat geval: ga er niet mee in zee! is het geen goed idee om beroep te doen op de diensten van de aannemer.

3 heeft geen sociale en/of fiscale schulden en is solvabel.

Tip: Check of de aannemer al dan niet sociale en/of fiscale schulden heeft. Indien de onderneming sociale en/of fiscale schulden heeft, wil dat zeggen dat ze, zelfs al is het maar tijdelijk, financiële problemen heeft. U moet dan dubbel voorzichtig zijn. In dat geval: ga er niet mee in zee!

Hoe gaat u te werk?

Surf naar www.checkinhoudingsplicht.be. Geef bovenaan het ondernemingsnummer van de aannemer in. Het ondernemingsnummer vindt u op de offerte van de aannemer. Dat nummer stemt overeen met het btw-nummer. U krijgt twee rubrieken te zien: 1 voor de fiscale schulden en 1 voor de sociale schulden. Groen betekent dat er geen achterstallige schulden zijn. Rood betekent dat er wel achterstallige schulden zijn. Wanneer u klikt op de icoon "+", kunt u een attest van uw consultatie verkrijgen.

□ vraagt geen excessieve voorschotten en voorziet in duidelijke betalingsvoorwaarden.

Tip 1: sluit schriftelijke contracten met duidelijke betalingsafspraken (wanneer, betalingstermijn enz.) en tracht zoveel mogelijk cashbetalingen van hoge bedragen te vermijden (het is in het kader van hetzelfde contract verboden om meer dan 3000 euro in cash te betalen). Eis een betalingsbewijs als u cash betaalt. Weet dat er een schriftelijke overeenkomst vereist is vanaf 375 euro.

Tip 2: vermijd om voorschotten te betalen die u te hoog lijken en vraag uitleg aan de aannemer. Laat u niet beïnvloeden of onder druk zetten. Een clause die een aanbetaling

van 100% voor de installatie of de uitvoering van de werken eist, moet u onmiddellijk verontrusten. U kunt haar betwisten door de onrechtmatigheid ervan in te roepen, te meer omdat een aanbetaling van 100% neerkomt op de volledige betaling van de uiteindelijke prijs vooraleer de werken worden uitgevoerd en dit kan grote risico's inhouden.

Tip 3: verricht betalingen naargelang van de vordering van de werkzaamheden na de ontvangst van de facturen. Ga altijd de juistheid van het rekeningnummer van de begunstigde na alvorens een betaling te doen. Wanneer voor u de voorschotten en betalingsschijven niet correct aanvoelen, ga dan niet met de aannemer in zee.

Tip 4: verzeker er u van dat er een opschortende voorwaarde van het verkrijgen van een krediet in uw overeenkomst is opgenomen indien u een krediet nodig hebt voor uw budget.

- **is voldoende kredietwaardig.**

Tip: vraag betalende informatie aan betalende informatieverstrekkers die zijn gespecialiseerd in kredietanalyses en gegevens omtrent bedrijven, zoals GraydonCreditsafe of Companyweb.

Als u als consument belangrijke investeringen aangaat – waarvoor leningen voor lange duur worden gesloten – dan is het zeker gerechtvaardigd om betalende informatie op te vragen bij leveranciers die gespecialiseerd zijn in het opmaken van kredietrapporten en bedrijfsdata, zoals GraydonCreditsafe of Companyweb.

De liquiditeiten, omzet en winstgevendheid alsook de solvabiliteitsratio (verhouding eigen vermogen en capaciteit van schuldaflossing) van een onderneming zijn uiterst interessante inlichtingen die u moeten kunnen toelaten om te bepalen of bijkomende garanties dienen te worden gevraagd of om te bepalen dat de risico's te groot zijn om in zee te gaan met dergelijke onderneming.

Ook de inhoud van de verkregen bedrijfsdata (aantal faillissementen, voortdurende adreswijzigingen...) kan erop wijzen dat men te maken kan hebben met oplichters.

TIP: kijk niet naar de kosten om betalende informatie op te vragen bij gespecialiseerde leveranciers, vooral als het gaat om belangrijke investeringen.

- **moet soms verzekerd zijn voor de tienjarige aansprakelijkheid, indien de bouwverf de verplichte tussenkomst van een architect vereist.**

Tip: verzeker u ervan dat de aannemer verzekerd is voor de tienjarige aansprakelijkheid door hem te vragen het bewijs te leveren van het intekenen op die verzekering.

Hoe gaat u te werk?

Tijdens een bouw- of renovatieproject zijn architecten en aannemers onderworpen aan een tienjarige aansprakelijkheid. Dat betekent dat die personen dus voor een periode

van tien jaar na de aanvaarding van de werken aansprakelijk kunnen worden gesteld voor problemen die verband houden met de stevigheid, de stabiliteit en de waterdichtheid van de gesloten ruwbouw.

Die aansprakelijkheid moet door een verzekering worden gedekt voor alle renovatie- of bouwwerven van een gebouw dat is bestemd voor bewoning - in België - met een bouwvergunning die werd afgeleverd na 1 juli 2018 waarvoor de tussenkomst van een architect verplicht is.

De aannemer moet u een attest van de verzekeringsmaatschappij kunnen voorleggen waaruit blijkt dat hij wel degelijk verzekerd is, en dat nog vóór de start van de werken.

- **moet is verzekerd zijn voor zijn burgerlijke beroepsaansprakelijkheid**

Tip: verzeker u ervan dat de aannemer verzekerd is voor zijn burgerlijke beroepsaansprakelijkheid door hem te vragen u het bewijs te leveren van het intekenen op die verzekering (de B.A.-verzekering).

-
- **heeft de vereiste beroepsbekwaamheid (voor Brussel en Wallonië).**

Tip: indien het gaat om een aannemer die is gevestigd in Brussel of in Wallonië, nagaan via de KBO of hij effectief over een toegang tot het beroep beschikt. In Vlaanderen is de wetgeving over de toegang tot het beroep opgeheven.

Hoe gaat u te werk?

Aannemers die gevestigd zijn in Brussel of in Wallonië moeten aantonen dat ze over de vereiste beroepsbekwaamheid beschikken indien ze werkzaamheden willen uitvoeren waarvoor zo'n beroepsbekwaamheid verplicht is.

De verplichte beroepsbekwaamheden in Brussel vindt u op deze [website](#)³⁸.

De verplichte beroepsbekwaamheden in Wallonië vindt u op deze [website](#)³⁹.

U kan de beroepsbekwaamheden waarover de aannemer beschikt eenvoudig nagaan via de [Kruispuntbank van Ondernemingen](#)⁴⁰ (KBO). Vul het ondernemingsnummer van de aannemer in en klik op "zoek". Het ondernemingsnummer vindt u op de offerte van de aannemer. Dat nummer stemt overeen met het btw-nummer. U krijgt een pagina te zien met de gegevens van de aannemer. Als u naar beneden scrolt, komt u bij de rubriek "toelatingen". U vindt daar een lijst van de beroepsbekwaamheden waarover de aannemer beschikt.

³⁸ <https://economie-werk.brussels/bouw-stappen>

³⁹

https://economie.wallonie.be/Dvlp_Economique/Projets_thematiques/Regionalisation/Starter/Comp_Sectorielles/construction/entreprise_generale.html

⁴⁰ <https://kbopub.economie.fgov.be/kbopub/zoeknummerform.html>

Let op: die regelgeving bestaat niet meer in Vlaanderen.

- **werkt aan zijn identiteit, uitstraling, marketing.**

Tip: ga na of de bedrijfswagen een logo of de coördinaten van de onderneming bevat, of de website van de onderneming referenties bevat of als « fictief » uitstalraam dient.

- **heeft beroepskennis en heeft werkreferenties.**

Tip 1: raadpleeg de website van de aannemer, vraag naar voorbeelden van werken of referenties. Wil u deze bezoeken? **Vraag de aannemer of hij u in contact wil brengen met de personen bij wie werken werden uitgevoerd, zodat u de kwaliteit van de verwezenlijkte werken kan nagaan. Een goede aannemer zal graag ingaan op uw verzoek.**

Tip 2: vertrouw op “mond-op-mondreclame”; als een kennis heeft gewerkt met dezelfde aannemer en tevreden is, dan zal het vaak niet gaan om een oplichter.

Tip 3: vraag om raad en uitleg wanneer de onderneming een bestek maakt; hoe gaat ze het werk technisch aanpakken (werkt ze alleen of met onderaannemers?), over welke beroepsbekwaamheden beschikt de onderneming? ~~Vraag om werkreferenties te mogen bezoeken.~~

Tip 4: indien de aannemer met onderaannemers werkt, vraag hun persoonsgegevens en controleer hun betrouwbaarheid met behulp van deze checklist.

- **hanteert een correcte prijs in vergelijking met andere aannemers en verstrekt een gedetailleerd aanbod.**

Tip 1: vraag meer dan 1 offerte – idealiter 2 tot 3 offertes - zodat u kan vergelijken en ook beter de juiste vragen kan stellen met het oog op het testen van de vakkennis. **Een architect kan u hier bij helpen.** Een onbetrouwbare aannemer heeft geen overheadkosten (d.w.z. kosten die verbonden zijn aan de normale bedrijfsvoering) zoals een regulier bouwbedrijf; hij stelt dan ook een abnormaal lage prijs voor. **Ook bij de beoordeling of een prijs abnormaal laag is, kan een architect u bijstaan.** Blijf kritisch tegenover te aanlokkelijke aanbiedingen.

Tip 2: vraag aan de aannemer om zijn aanbod zoveel als mogelijk gedetailleerd te maken om u ervan te vergewissen wat er in de prijs is inbegrepen, **en wat eventueel niet.**

Tip 3: lees aandachtig alle documenten en stel vragen indien die niet duidelijk zijn. Neem bedenktijd alvorens de overeenkomst te ondertekenen.

- **stemt ermee in samen te werken met een architect en heeft u ingelicht over eventuele nodige vergunningen.**

Tip 1: de tussenkomst van een architect is verplicht bij grote renovaties waarvoor u een vergunning moet verkrijgen. De architect is eveneens de beschermer-raadgever van de bouwheer. De onbetrouwbare aannemer zal er alles aan doen om, voor vergunningsplichtige werken, de architect buitenspel te zetten. Wil je weten of de aanstelling van een architect verplicht is, klik hier voor Vlaanderen⁴¹, klik hier voor Wallonië⁴² en klik hier voor Brussel⁴³.

Tip 2: werk nooit zonder architect als dit wettelijk verplicht is. Als een architect niet wettelijk verplicht is, blijft het zeker nuttig om ook dan een beroep te doen op een architect om u bij te staan.

- **legt een redelijke aanvangsdatum voor de werken vast.**

Tip: vraag om uitleg indien de aannemer onmiddellijk op (zeer) korte termijn uw werken kan uitvoeren en vraag hoelang de werken zullen duren, want de agenda's van de aannemers zijn meer dan gevuld. Een onbetrouwbare aannemer zal evenwel beloven de werken binnen zeer korte termijn te beginnen, maar zal ze niet noodzakelijk helemaal uitvoeren.

Deze publicatie werd opgesteld door de FOD Economie, in samenwerking met Embuild, Bouwunie **en de leden van de brc Verbruik.**

⁴¹ <https://www.omgevingsloketvlaanderen.be/stedenbouwkundige-handelingen>

⁴² <https://www.wallonie.be/fr/demarches/demandeur-un-permis-durbanisme>

⁴³ http://stedenbouw.irisnet.be/vergunning?set_language=nl

Nuttige links

<p>Federale overheidsdienst Economie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uw consumentenrechten bij bouwen, kopen of renoveren - Hoe opkomen voor uw rechten als consument? - Kruispuntbank van Ondernemingen
<p>Federale overheidsdienst Financiën</p> <ul style="list-style-type: none"> - Federale belastingen, belastingvoordelen en belastingverminderingen - Eventuele fiscale of sociale schulden van de aannemer nagaan -
<p>Brussels hoofdstedelijk gewest</p> <ul style="list-style-type: none"> - Algemeen - Ruimtelijke ordening en stedenbouw - Premies, belastingen en financiering -
<p>Vlaams gewest</p> <ul style="list-style-type: none"> - Algemeen - Ruimtelijke ordening en stedenbouw - Premies, belastingen en financiering
<p>Waals gewest</p> <ul style="list-style-type: none"> - Algemeen - Ruimtelijke ordening en stedenbouw - Premies, belastingen en financiering -
<p>Orde van architecten</p> <ul style="list-style-type: none"> - Algemeen - Lijst van ingeschreven architecten
<p>Embuild (voorheen Confederatie Bouw)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aannemers en vaklieden uit uw regio zoeken - Bouwen van A tot Z -
<p>Bouwunie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aannemers en vaklieden uit uw regio zoeken (enkel Vlaanderen) - Hoe herken je een goede aannemer?
<p>Testaankoop</p> <ul style="list-style-type: none"> - Algemeen - Woning kopen, verkopen of bouwen
<p>Verzoeningscommissie Bouw</p>

- Bemiddeling bij technische bouwgeschillen

Consumentenombudsdienst

- Bemiddeling in geval van niet-technische bouwgeschillen

Bijlage 2: Bouwen en renoveren

Gids van de geïnformeerde bouwer

Bouwen, renoveren **of werken uitvoeren**: een checklist voor een succesvol verhaal!

Hebt u een ideale bouwgrond op de kop getikt en bent u van plan te bouwen? Of heeft uw huis een facelift nodig? Bouwen, renoveren **of werken uitvoeren** vergt een zorgvuldige voorbereiding.

Vooraleer u een contract sluit met een of meer bouwprofessionals, is het belangrijk dat u zich grondig informeert, uw noden zo goed mogelijk omschrijft en u laat begeleiden bij de realisatie van uw project. Want, voorkomen is beter dan genezen!

1 Een architect kan u helpen

Wie een nieuwe woning bouwt of renovaties uitvoert waarvoor een vergunning verplicht is, moet een beroep doen op een architect, tenzij de wetgeving uitdrukkelijk aangeeft dat de medewerking van een architect niet vereist is (zie punt 2).

Wanneer de bijstand van een architect verplicht is, is zijn tussenkomst noodzakelijk, zowel voor het ontwerp (opmaak van plannen) als voor de controle op de goede uitvoering van de werken.

Zelfs als het niet verplicht is om een architect onder de arm te nemen, geeft hij u van het begin tot het einde waardevolle ondersteuning bij uw project: realistische kostenraming, ontwerp, advies, controle op de uitvoering van de werken enz.

De opdracht en het ereloon van uw architect worden nauwkeurig beschreven in de [architectuurovereenkomst](#) die u met hem of haar sluit. Het is in uw eigen belang om erop toe te zien dat effectief een schriftelijk contract wordt gesloten!

Voor het ereloon van de architect bestaan geen vaste tarieven. Het contract kan verschillende methodes hanteren om het ereloon te berekenen: een uurvergoeding, een percentage van de waarde van de werken, een forfaitair bedrag, ..., of een combinatie van verschillende methodes. Wordt er een uurvergoeding gehanteerd? Dan kan u via deze [rekentool](#) het gemiddelde aantal uren berekenen dat de architect nodig heeft om zijn opdracht te voltooien.

Om het beroep te mogen uitoefenen moet een architect ingeschreven zijn bij de Orde van Architecten. De lijst van bij de Orde ingeschreven architecten in uw regio vindt u terug op [deze website](#). De architecten die op deze lijst staan, zijn in orde met hun verplichte verzekeringen (zie punt 8).

Bezoek de website van de [Orde van Architecten](#) voor meer informatie over de samenwerking met de architect **en om te verifiëren of uw architect wel degelijk bij de orde is ingeschreven.**

2 Zoek uit of uw project een vergunning nodig heeft

Informeer bij de dienst ruimtelijke ordening van uw gemeente voor welke handelingen of werken een stedenbouwkundige en/of milieuvergunning nodig is voor het pand dat u wilt bouwen, verbouwen of uitbreiden. Een architect kan u daarbij ook helpen.

U vindt ook informatie over ruimtelijke ordening en stedenbouwkundige vergunningen op de websites van het [Waalse gewest](#), het [Vlaamse gewest](#) en het [Brussels hoofdstedelijk gewest](#).

Laat u niet verleiden: bouwen, renoveren of uitbreiden zonder de vereiste vergunning kan verregaande gevolgen hebben, zelfs tot jaren na het einde van de werken! **U kan bv. worden verplicht om alle werken ongedaan te maken.**

3 Maak een gedetailleerd en realistisch budget op

Breng alle kosten van uw project in kaart en ga na of u over voldoende budget beschikt. Doe dat vóór u een contract met een aannemer ondertekent en met uw bouw- of renovatiewerken begint. Uw architect kan u daarbij helpen.

Ga na of u een lening nodig hebt voor uw budget. Neem in dat geval een clause over de toekenning van uw krediet op in uw contract met een aannemer.

Voorbeeld van een opschortende voorwaarde verbonden aan het verkrijgen van een krediet:

“Huidige overeenkomst wordt gesloten onder de opschortende voorwaarde van verkrijging door de bouwheer van een krediet ten belope van een bedrag van X euro, tegen een normale marktrentevoet.

Deze opschortende voorwaarde zal moeten worden verwezenlijkt binnen een termijn van X weken/maanden volgend op de ondertekening van deze overeenkomst.

De bouwheer stelt alles in het werk om de financiering te verkrijgen.

Indien de opschortende voorwaarde niet kan worden verwezenlijkt, verbindt de bouwheer zich ertoe om de onmogelijkheid van het verwezenlijken van de opschortende voorwaarde per mail/aangetekende brief, binnen een termijn van X dagen te rekenen van de datum van de overeenkomst te melden, bij gebreke waarvan de overeenkomst als definitief zal worden beschouwd.

Indien de bouwheer geen krediet verkrijgt, zal hij het bewijs moeten leveren dat hij bij X kredietinstellingen geen enkel krediet heeft kunnen bekomen binnen de overeengekomen termijn. In dat geval wordt de overeenkomst geacht nooit te hebben plaatsgevonden. “

Zo kunt u de uitvoering van de werken uitstellen of het contract opzeggen zonder dat u een verbrekingsvergoeding hoeft te betalen als u het krediet niet krijgt. Let op: u moet niettemin kunnen bewijzen dat u de nodige inspanningen hebt gedaan om een kredietaanvraag in te dienen bij verschillende kredietgevers.

Bepaalde financiële steunmaatregelen, zoals leningen tegen verlaagde tarieven, premies, subsidies, belastingverlagingen en belastingvoordelen, kunnen u ook helpen bij de financiering van uw project.

Die steun wordt op gewestelijk ([Wallonië](#); [Vlaanderen](#); [Brussel hoofdstad](#), provinciaal of gemeentelijk niveau onder bepaalde voorwaarden en op basis van bepaalde criteria

toegekend. Neem contact op met de verschillende administraties of raadpleeg hun websites om te weten te komen op welke steun u recht hebt **en onder welke voorwaarden**.

Houd er ook rekening mee dat grote renovatiewerken een impact kunnen hebben op het [kadastraal inkomen](#) van uw woning.

Tot slot geniet u [een verlaagd btw-tarief van 6 %](#) bij de renovatie van een woning die al minstens tien jaar bewoond is. Daarvoor krijgt u van de aannemer een te ondertekenen attest waarin wordt vermeld hoeveel jaar het gebouw al bewoond is.

4 Neem een betrouwbare aannemer onder de arm

Of u nu bouwt, renoveert of andere werken laat uitvoeren in uw woning, neem geen overhaaste beslissingen en doe een beroep op een betrouwbare aannemer. Kent u een aannemer op basis van positieve ervaringen van kennissen, vrienden en familie of via mond-tot-mondreclame, dan hoeft u meestal niet verder te zoeken (**onder voorbehoud van enkele gebruikelijke controles, zoals de inschrijving in de Kruispuntbank van Ondernemingen - KBO**). Soms kan ook een architect een aannemer voorstellen die hij vertrouwt. Maar wat kunt u doen als u geen aannemer kent? U kunt gebruikmaken van de volgende tips of het advies van een architect vragen om een betrouwbare onderneming te vinden.

Een betrouwbare aannemer:

- moet ingeschreven zijn in de KBO en zijn activiteiten geregistreerd hebben op basis van de correcte NACE-codes;
- heeft geen sociale en/of fiscale schulden en is solvabel;
- moet verzekerd zijn voor de tienjarige aansprakelijkheid **als de bouwwerf de verplichte tussenkomst van een architect vereist**;
- heeft de vereiste beroepsbekwaamheid (voor Brussel en Wallonië);
- heeft een correct adres, **waar bouwactiviteiten plaatsvinden, materieel is opgeslagen of bestelwagens aanwezig zijn**; het gaat dus niet om een "postbus"-onderneming;
- werkt aan zijn identiteit, uitstraling, marketing (**telefoonnummer, e-mailadres...**) **en geeft zodoende makkelijk contactgegevens of info van werkreferenties mee**;
- heeft beroepskennis, **waardoor hij heel goed technische uitleg kan verschaffen, en werkreferenties die kunnen worden bezocht**;
- hanteert een correcte (**niet noodzakelijke de laagste**) prijs in vergelijking met andere aannemers en verstrekt **een gedetailleerde technische offerte**;
- **vraagt redelijke voorschotten die de prefinanciering van aan te kopen materiaal of het uit te voeren maatwerk dekken**;
- **geeft bij de offerte de algemene voorwaarden, waarin duidelijke betalingsvoorwaarden staan, mee en is steeds bereid om te antwoorden op vragen om uitleg**;
- stemt ermee in samen te werken met een architect en heeft u ingelicht over eventuele nodige vergunningen;
- legt een redelijke aanvangsdatum voor de werken vast **en geeft info over de duur van de werken**.

In de **checklist** op onze website vindt u meer informatie over elk van deze punten.

5 Vraag een schriftelijke offerte voor de start van de werken

Voor u een contract tekent, laat u best een schriftelijke kostenraming (gedetailleerde prijsofferte) opstellen, die de volgende elementen bevat:

- naam van de aannemer en/of van de onderneming, adres en ondernemingsnummer;
- beschrijving en aard van de te leveren diensten en eventuele leveringen;
- prijs (forfaitair of ander bedrag, afhankelijk van de aard van de gevraagde werken en diensten of van de te leveren goederen; **de totale prijs en de prijzen per kostenpost en, als een voorschot wordt gevraagd, het bedrag en het moment van betaling ervan alsook de vermelding of tussentijdse facturen zullen worden opgesteld**);
- aanvangsdatum van de werken (vooral indien er een voorschot wordt gevraagd) en duur van de werken;
- datum en geldigheidsduur van de offerte.

Houd er rekening mee dat het niet verplicht is om een offerte op te maken, en dat die ook niet gratis moet zijn. Voor de aannemer zijn offerte opstelt, moet hij u wel duidelijk meedelen of u ervoor moet betalen.

Moet u een voorschot betalen? Dan moet de aannemer verplicht een bestelbon opmaken.

Voor u akkoord gaat met een offerte of bestelbon, bekijkt u die best in detail, eventueel met de hulp van uw architect. Vraag ook naar de documenten die de algemene voorwaarden en de betalingsmodaliteiten vermelden. Aarzel niet om uitleg te vragen aan de aannemer.

Een schriftelijke overeenkomst is verplicht vanaf 3500 euro.

6. Lees de algemene voorwaarden voor u uw handtekening plaatst en wees alert voor buitensporige voorschotten, hoge cashbetalingen en factuurfraude

Neem vóór de ondertekening de tijd om de algemene voorwaarden te lezen. Aarzel niet om de aannemer om toelichting te vragen of een aantal voorwaarden aan te passen, indien dat gegronnd is.

In de bouw worden geregeld voorschotten gevraagd. Vermijd dat die onredelijk zijn. Voor grootschalige projecten is het beter om, na de eerste aanbetaling, pas te betalen naarmate de werkzaamheden vorderen.

Als het bedrag van het voorschot u overdreven lijkt, kan u onderhandelen om dit te verlagen en uitleg vragen aan de onderneming (Waarvoor dient het voorschot? Waarom een dergelijk bedrag? Is het mogelijk dit te verlagen? enz.). **Als het voorschot wordt verlaagd, kan het bedrijf een toeslag op de uiteindelijke prijs aanrekenen.**

Afhankelijk van de verantwoordelijkheid van de aannemer kan u akkoord gaan of verzoeken om een lager voorschot te betalen.

Wantrouw ondernemingen die vragen om de volledige som van de overeenkomst te betalen voor het begin van de werken. Een contractuele clause waarbij voorschotten worden gevraagd die neerkomen op 100% van de kostprijs vooraleer er tot uitvoering van de werken wordt overgegaan, kan op basis van het Wetboek Economisch Recht als een onrechtmatig beding worden beschouwd. Zo wordt immers een duidelijk onevenwicht tussen de rechten en de plichten van de aannemer en de consument gecreëerd. Aanvaard dergelijke clause dus niet als consument!

Als u dit toch doet, zal u in geval van problemen nog moeilijk het voorgesloten geld kunnen recupereren.

~~Évitez des entreprises qui vous demandent de payer la totalité du montant du contrat avant le début des travaux, bien que cela ne soit pas forcément illégal, car en cas de problème vous récupérerez difficilement l'argent avancé.~~

Tracht ook zoveel mogelijk cashbetalingen te vermijden; betaal je toch cash, eis dan zeker een bewijs van betaling. Let op voor cashbetalingen van grote bedragen. Houd er rekening mee dat het totaalbedrag aan cashbetalingen binnen eenzelfde contract nooit meer dan 3000 euro mag bedragen. Kies zoveel mogelijk voor betaling per bankoverschrijving of langs elektronische weg, maar let op voor factuurfraude.

Consumenten zijn immers regelmatig het slachtoffer van factuurfraude waarbij het rekeningnummer van de aannemer die de werken heeft uitgevoerd of van de leverancier wordt veranderd. De oplichters nemen de identiteit aan van de aannemer of leverancier in kwestie en verzoeken om de betaling van een factuur. Tracht betalingen op de rekening van oplichters te vermijden door steeds te controleren of het rekeningnummer waarop je betaalt wel overeenstemt met het rekeningnummer van uw aannemer zoals het is vermeld in het contract of in de aanvaarde offerte.

~~Dans tous les cas, demandez la raison de l'acompte et pour tout paiement, exigez une facture ! En effet, des travaux immobiliers doivent faire l'objet d'une facture.~~

~~Privilégiez enfin des paiements par virement ou par voie électronique. Sachez que l'ensemble de vos paiements en espèces dans le cadre d'un même contrat, ne pourra pas excéder 3.000 euros. Si vous payez en espèces, n'oubliez pas de demander une preuve de paiement !~~

7 Een contract is bindend voor beide partijen

Zijn de twee partijen het eens over de voorwaarden en ondertekenen ze een offerte of bestelbon, dan is het contract gesloten. Beide partijen moeten zich vanaf dat moment aan de voorwaarden houden. Als er wijzigingen nodig zijn, neemt de aannemer die, alsmede de gevolgen die daarmee gepaard gaan (prijs, termijn), op in een bijlage. Vraag altijd een schriftelijke bevestiging van wijzigingen; dit laat u toe om over de nodige bewijzen te beschikken van wat overeengekomen werd. Probeer evenwel wijzigingen na de contractsluiting te vermijden. Ze vergroten het risico op discussies en verzwaren meestal zowel de prijs als de uitvoeringstermijn.

Zowel u als de aannemer moeten alles in het werk stellen om aan de voorwaarden van het contract te voldoen.

Uitzondering: onrechtmatige bedingen

In een contract dat wordt afgesloten tussen een onderneming en een consument, mogen er geen voorwaarden worden opgenomen die, alleen of in samenhang met een of meer andere bedingen of voorwaarden, **een kennelijk onevenwicht** scheppen tussen de rechten en plichten van de partijen **ten nadele van de consument**.

Onrechtmatige bedingen gaan niet over de vraag of de door de onderneming gevraagde prijs redelijk is in verhouding tot het geleverde werk of niet. Het is geen kwestie van economische gelijkheid, maar van juridische gelijkheid in de contractvoorwaarden. Zo is een beding dat stelt dat de consument een vergoeding verschuldigd is in geval van laattijdige betaling onrechtmatig als de algemene voorwaarden van de betrokken onderneming niet voorzien in een soortgelijke schadevergoeding ten laste van de onderneming wanneer ze vertraging heeft bij het nakomen van haar verplichtingen.

Elk onrechtmatig beding is van rechtswege verboden en nietig. U kan dus niet worden verplicht om uitvoering te geven aan een onrechtmatig beding, ook al heeft u het contract ondertekend! **Aarzel niet om uw aannemer een bepaalde clause in het contract te doen toelichten als u zich daar vragen bij stelt. Hou er rekening mee dat zowel de aannemer als de consument rechten én verplichtingen hebben. Clausules waarvan de toepassing louter afhangt van de wil zelf van de aannemer kunnen niet. Tekortkomingen door de consument of de aannemer moeten beide worden gesanctioneerd. Kortom, evenwichtige contracten met duidelijke afspraken vermijden heel wat problemen.**

Meer informatie over onrechtmatige bedingen vindt u op de [website](#) van de FOD Economie. Specifiek voor renovatiewerken heeft de FOD Economie ook een [document](#) opgesteld met de meest voorkomende contractvoorwaarden die verboden zijn.

8 Laat u goed verzekeren!

Het is belangrijk om goed verzekerd te zijn en om dienstverleners te kiezen die het ook goed zijn!

Enerzijds zijn er een aantal nuttige, maar niet-verplichte verzekeringen die u zelf kan sluiten, zoals de verzekering “Alle bouwplaatsrisico’s” (ABR-verzekering) en de rechtsbijstandsverzekering. Een ABR-verzekering of werfverzekering dekt doorgaans schade aan de werf, de werken en de materialen die plaatsvinden tijdens bouw- of renovatiewerken. Uw verzekeraar of verzekeringstussenpersoon kunnen u helpen bij het bepalen van de nuttige verzekeringsdekkingen die u best sluit, afhankelijk van uw project.

Anderzijds zijn er ook verzekeringen die verplicht afgesloten moeten worden door sommige bouwpartners. Ze zijn verschillend voor de aansprakelijkheid die gedekt wordt, de personen voor wie ze verplicht gelden, alsook voor de bouwwerven waarvoor het verplicht is ze aan te gaan.

Twee verzekeringen zijn verplicht in de bouwsector.

8.1 De verplichte verzekering tienjarige burgerlijke aansprakelijkheid

Deze verzekering dekt de gebreken in de soliditeit, stabiliteit en waterdichtheid van de gesloten ruwbouw, wanneer die de soliditeit of de stabiliteit van de woning in gevaar brengen.

Deze verzekering is verplicht voor de werven:

- waarvoor de tussenkomst van een architect wettelijk verplicht is (dit zijn werken die een stedenbouwkundige vergunning vereisen);
- waarvoor na 1 juli 2018 een definitieve bouwvergunning werd afgeleverd;
- die een woning (dus een gebouw dat bestemd is voor huisvesting) renoveren of bouwen;
- voor een woning in België.

De volgende actoren moeten zich verzekeren:

- de architect (architecten die voorkomen op de [lijsten](#) van de Orde van Architecten zijn verzekerd);
- de aannemers;
- elke andere dienstverlener in de bouwsector, met uitzondering van de bouwpromotoren, die intellectuele prestaties verlenen (bv. een studie bureau).

De tienjarige aansprakelijkheid loopt gedurende een periode van tien jaar na de aanvaarding van de werken. De aanvaarding is het moment waarop u bevestigt dat de werken correct werden uitgevoerd (in principe is dat bij de definitieve oplevering, tenzij contractueel werd bepaald dat de aanvaarding bij de voorlopige oplevering plaatsvindt).

Vóór het begin van de werken moeten de aannemers en andere dienstverleners u en uw architect een attest van de tienjarige burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering bezorgen. De architect moet daarop toezien. De gegevens van de verzekering moeten ook in alle contractuele documenten worden vermeld zodra ze beschikbaar zijn.

De verzekeraars zorgen voor een gestandaardiseerd verzekeringsattest. Dit verzekeringsattest wordt voor de start van de werken overhandigd aan de bouwheer, en aan de architect. Als er een verkoop plaatsvindt vooraleer de periode van de dekking (10 jaar) is afgelopen, dient de notaris het register na te kijken en het resultaat van de consultatie dient in de akte te worden vermeld.

U heeft er alle belang bij om zelf ook de bouwactoren die zich moeten verzekeren erop te wijzen dat ze hun verzekeringsattest tijdig moeten overmaken in het kader van hun wettelijke verplichtingen. Wacht dus niet de aanvang van de werken af, maar onderneem zelf ook actie, waardoor u zichzelf beschermt.

Meer informatie over de verzekering tienjarige burgerlijke aansprakelijkheid vindt u op de [website](#) van de FOD Economie.

Ten slotte is het nuttig om te weten dat, vermits de kosten van de verzekering in hoofde van de aannemer steeds wordt doorgerekend in de prijs van de erelonen en de werken die u betaalt, het opportuun kan zijn dat u zelf een verzekering sluit die de tienjarige aansprakelijkheid van de architect, de aannemers en zijn onderaannemers dekt. Bepaalde verzekeringsmaatschappijen bieden dit verzekeringsproduct aan. Bevraag u dienaangaande bij uw verzekeringsmaatschappij.

8.2 De verplichte verzekering beroepsaansprakelijkheid (niet van toepassing op de aannemer)

Deze verzekering dekt de aansprakelijkheid van de actoren in het bouwproces voor de intellectuele prestaties die ze leveren in het kader van de bouwwerken, met uitzondering van de tienjarige burgerlijke aansprakelijkheid.

Ze is verplicht voor alle bouwwerven in België, ongeacht de tussenkomst van een architect en het al dan niet hoofdzakelijk bestemd zijn van het gebouw voor bewoning.

De volgende actoren moeten zich verzekeren:

- de architect (architecten die voorkomen op de [lijsten](#) van de Orde van Architecten zijn verzekerd);
- de landmeter-expert;

- de veiligheidscoördinator;
- elke andere dienstverlener in de bouwsector (met uitzondering van de bouwpromotoren **en de aannemer**) die hoofdzakelijk intellectuele prestaties verleent (bijvoorbeeld: ingenieurs, studie bureaus (stabiliteit, speciale technieken...), projectmanagers, quantity surveyors, auditeurs en ook EPC-verslaggevers en energieauditeurs).

De gegevens van de verzekering moeten worden vermeld in alle contractuele documenten die worden opgesteld door deze professionals.

Ga na of, afhankelijk van uw situatie, de betrokken personen een dergelijke verzekering hebben gesloten.

Meer informatie over de verplichte verzekering beroepsaansprakelijkheid vindt u op de [website](#) van de FOD Economie.

9 Aankoop op plan of via sleutel-op-de-deur: u bent beschermd

Controleer altijd vóór de ondertekening van een contract of de wet-Breyne in uw geval van toepassing is.

Die wet biedt uitgebreide bescherming aan wie een huis laat bouwen of een huis op plan koopt bij een bouwpromotor of aannemer. De wet-Breyne kan ook van toepassing zijn bij de verkoop van een woning die reeds bestaat als de verkoper zich ertoe verbindt om deze woning te vergroten of aanzienlijk te veranderen. De totale prijs van de werkzaamheden moet dan ten minste 80% van de verkoopprijs van de woning uitmaken en meer dan 18.600 euro bedragen.

De wet-Breyne is dwingend: het is niet mogelijk om ervan af te wijken.

De wet-Breyne bepaalt ook dat de toekomstige eigenaar volledige en correcte informatie moet krijgen. Het contract vermeldt daarom verplicht bepaalde voorwaarden.

De wet garandeert de toekomstige eigenaar onder meer het volgende:

- bij het sluiten van het contract mag het voorschot maximaal 5% van de totale prijs bedragen;
- strikte betalingsmodaliteiten: de betaling van het saldo gebeurt in schijven die niet groter zijn dan de waarde van de al uitgevoerde werken;
- een vooraf vastgestelde totaalprijs;
- de oplevering gebeurt verplicht in twee fasen: een voorlopige en een definitieve, waar minimum een jaar tussen moet liggen;
- er is een verplichte garantie van 5% (erkende aannemer) of 100% (niet-erkende aannemer); verifieer of de aannemer is erkend via de [website](#) van de FOD Economie en vraag het bewijs van borgstelling voor de aanvang van de werken;
- duidelijke aansprakelijkheidsregels: de verkoper is niet alleen aansprakelijk voor verborgen gebreken, maar ook tijdens de tienjarige aansprakelijkheid voor zware, zichtbare of verborgen gebreken die de stabiliteit of de soliditeit van de woning aantasten, zelfs indien deze gebreken reeds zichtbaar waren bij de definitieve oplevering.

De notaris en de architect hebben niet alleen een algemene informatieverplichting; de wet schrijft hun ook bemiddeling en controle voor. **In de praktijk wordt een verkoopbelofte ondertekend vooraleer de verkoopakte zelf bij de notaris wordt verleden. Deze verkoopbelofte wordt zeer regelmatig ondertekend buiten de aanwezigheid van de notaris, wat wettelijk toegelaten is.**

Bescherm uzelf en laat de verkoopbelofte nalezen door de notaris op wie u later een beroep zal doen voor het verlijden van de verkoopakte. Op die manier wordt tijdig geïdentificeerd of de overeenkomst in overeenstemming is met de wet-Breyne en vermijdt u vele problemen. Wanneer in de overeenkomst iets staat dat strijdig is met de wet-Breyne, worden die clausules als ongeschreven beschouwd.

Het is echter beter om uw overeenkomst (de verkoopbelofte) tijdig te laten controleren door de notaris zodat de clausules in kwestie kunnen worden verwijderd en er zodoende later geen discussies ontstaan.

Let op: De wet-Breyne is niet van toepassing wanneer u met verschillende aannemers afzonderlijke contracten sluit voor de uitvoering van aparte bouwopdrachten (ruwbouw, dakwerken, verwarming, elektriciteit, schilderwerken...). Uw architect blijft evenwel instaan voor het toezicht op de werken en voor de coördinatie tussen de verschillende aannemers.

Meer informatie over de wet-Breyne vindt u op de [website](#) van de FOD Economie.

Bij vragen over de wet-Breyne kan u contact opnemen met uw notaris.

10 Wat als het misgaat?

Heeft u een geschil met uw architect of aannemer? Probeer eerst contact op te nemen met **uw architect of aannemer** om tot een oplossing te komen. Lukt dat niet? Uit uw ongenoegen dan via een geschreven document (brief of e-mail). Zo heeft u een schriftelijk bewijs als het tot een proces komt. Je kan gebruikmaken van deze [standaardbrief](#).

10.1 Alternatieve geschillenoplossing

Lukt het niet om rechtstreeks tot een oplossing te komen met **uw architect of aannemer**? Dan hoeft u niet onmiddellijk naar de rechtbank te stappen. Probeer eerst een oplossing te vinden via alternatieve geschillenoplossing.

Bij technische problemen

Hebt u net gebouwd of gerenoveerd? Vertoont het metselwerk barsten? Is het dak niet waterdicht? Zijn de voegen van het tegelwerk gebrekkig uitgevoerd? Dan kan u een beroep doen op de [Verzoeningscommissie Bouw](#).

De Verzoeningscommissie Bouw komt tussenbeide in alle technische geschillen die rijzen tussen de consument en de architect en/of de aannemer(s) die betrokken zijn bij particuliere bouw- of renovatiewerken. De diensten van de Verzoeningscommissie Bouw zijn niet gratis, maar het is nog altijd veel goedkoper dan een rechtszaak.

Meer informatie over de tarieven vindt u [hier](#).

Bij niet-technische problemen

Heeft u een geschil met uw architect of aannemer over de geldigheid van een contractuele clause, over de betaling van een [factuur](#) of andere juridische problemen? Dan kan u een beroep doen op de [Consumentenombudsdienst](#).

De Consumentenombudsdienst buigt zich over geschillen tussen een consument en een bedrijf die gaan over de uitvoering van een verkoop- of dienstencontract. Hij vervult de volgende opdrachten:

- de consument informeren over de mogelijkheden die er zijn om een consumentengeschil buitengerechtelijk (in der minne) op te lossen;
- alle klachten van consumenten in ontvangst nemen en ze doorsturen naar de bevoegde dienst;
- zelf de klacht behandelen om tot een minnelijke schikking te komen wanneer geen enkele andere ombudsdienst u kan helpen.

De behandeling van uw dossier door de Consumentenombudsdienst is gratis.

10.2 Rechtbank

Heeft u voor uw consumentengeschil geen oplossing kunnen vinden via alternatieve geschillenoplossing? En berust u niet in de zaak? Dan rest u enkel [de rechtbank](#). Voor geschillen tot 5000 euro is de vrederechter bevoegd in België. Ligt uw eis boven dat bedrag, dan moet u naar de rechtbank van eerste aanleg. De bijstand van een advocaat is in dat geval zeker aangewezen. U kan ook een beroep doen op juridische eerstelijnsbijstand, die door advocaten (gratis) wordt verstrekt in een buurtcentrum, waar u praktische en juridische informatie krijgt, maar ook een eerste juridisch advies. Men kan u daar ook doorverwijzen naar een instantie of organisatie die gespecialiseerd is in uw probleem.

Als u daarvoor niet voldoende financiële middelen hebt, kunt u een beroep doen op de juridische tweedelijnsbijstand (vroeger “pro-Deoadvocaten” genoemd). Afhankelijk van uw inkomen, krijgt u een volledige of gedeeltelijke kosteloze juridische bijstand.

10.3 Orde van architecten

Bent u van mening dat de architect zich niet houdt aan zijn wettelijke of deontologische verplichtingen? Dan kan u dit schriftelijk (e-mail of brief) melden aan de provinciale raad van de Orde van Architecten waarbij de architect is ingeschreven. De Orde van Architecten behandelt enkel deontologische kwesties en spreekt zich dus niet uit over technische materies.

Heeft u een geschil met uw architect over het bedrag van zijn honoraria? Dien dan een gezamenlijk verzoek tot vaststelling van honoraria in bij de bevoegde provinciale raad van de Orde van Architecten. De beslissing van de provinciale raad is bindend en de procedure is kosteloos.

Meer informatie over wat de Orde van Architecten voor u kan doen, vindt u op hun [website](#).

10.4 Meldpunt

Weigert uw aannemer of architect om het contract toe te passen of respecteert hij het niet? In sommige gevallen kunnen deze tekortkomingen tevens een inbreuk uitmaken op de economische regelgeving waarop de Economische inspectie toezicht houdt. U kan uw probleem signaleren via het [meldpunt](#). De bevoegde diensten binnen de Economische inspectie analyseren de ontvangen meldingen en starten waar nodig een onderzoek.

Let op: de Economische inspectie komt niet tussen om individuele geschillen tussen consumenten en ondernemingen op te lossen. Ze kan wel, indien er een inbreuk werd vastgesteld op de economische regelgeving waarop ze toezicht houdt, sanctionerend optreden.

10.5 Faillissement

Is uw aannemer failliet en zijn de werken nog niet (volledig) uitgevoerd of duiken er problemen op na de beëindiging van de werken? Uw rechten en de stappen die u moet ondernemen verschillen naargelang de situatie en het type contract dat u heeft gesloten.

Maar eerst: hoe weet u dat de aannemer effectief failliet is verklaard? U kan dat eenvoudig nagaan via de [Kruispuntbank van Ondernemingen](#) (KBO). Vul het ondernemingsnummer van de aannemer in en klik op "zoek". Het ondernemingsnummer vindt u op de facturen van de aannemer en ook in het contract. Dat nummer stemt overeen met het btw-nummer. In de KBO krijgt u vervolgens een pagina te zien met de gegevens van de aannemer. Indien u bovenaan, naast de rubriek "rechtstoestand", de vermelding "opening faillissement" ziet staan, betekent dit dat de aannemer zich in een faillissementsprocedure bevindt. In dat geval heeft de rechtbank een curator aangesteld die het beheer van de aannemer heeft overgenomen. U kan de gegevens van de curator vinden onder de rubriek "functies".

Let op: u mag geen betalingen doen aan een aannemer in een faillissementsprocedure! Eventuele betalingen (indien verschuldigd) moeten uitsluitend ter attentie van de curator worden uitgevoerd.

De beëindiging van het aannemingscontract

De opening van een faillissementsprocedure heeft niet tot gevolg dat uw aannemingscontract automatisch wordt stopgezet, behalve als het contract een clause bevat die bepaalt dat het contract wordt opgezegd in geval van faillissement (maar dit is vrij zelden het geval). U kan dus niet onmiddellijk een andere aannemer aanstellen om de werken uit te voeren. U moet eerst nagaan of de curator het contract wilt voortzetten. De curator moet u binnen de 15 dagen antwoorden. Antwoordt de curator negatief, of laat hij na om te antwoorden, dan mag u ervan uitgaan dat het contract werd ontbonden en dat u een andere aannemer kan aanstellen. Om de termijn van 15 dagen te doen ingaan, moet de consument de curator een ingebrekestelling sturen waarin staat dat hij binnen de 15 dagen een beslissing moet nemen. Zonder dit schrijven start de termijn van 15 dagen niet.

Reeds betaalde voorschotten

Wanneer de onderneming failliet is verklaard door een vonnis van de ondernemingsrechtbank ontstaat een bijzondere regeling voor o.a. de schuldeisers. De faillissementswet maakt een onderscheid tussen de bijzonder bevoorrechte schuldeisers (bv. de hypothecaire schuldeiser,

de pandhoudende schuldeiser), de algemeen bevoorrechte schuldeisers (curator, personeel, btw en belastingen, sociale zekerheid) en de niet-bevoorrechte schuldeisers (de gewone schuldeisers). Als u, als consument, een voorschot hebt betaald aan een inmiddels failliet verklaarde onderneming, bent u een niet-bevoorrechte schuldeiser. Dat houdt in dat u pas een terugbetaling van uw voorschot krijgt nadat de wettelijke algemeen en bijzonder bevoorrechte schuldeisers zijn betaald. **Zonder bestelbon en betalingsbewijs kunt u de materialen niet recupereren, aangezien deze als uw eigendom (en niet als eigendom van een andere klant van de aannemer) moeten kunnen worden geïdentificeerd.**

Om een terugbetaling te eisen moet u een aangifte van schuldvordering indienen via REGSOL. U moet eerst een account aanmaken door onderaan te klikken op "ik wil een schuldvordering indienen". Er volgen instructies over hoe u een account maakt en een schuldvordering indient.

Voltooiingswaarborg

Als uw project onder de wet-Breyne valt (zie punt 9) en de werken nog niet waren afgewerkt toen de aannemer failliet ging, dan kan u mogelijk aanspraak maken op de voltooiingswaarborg die de aannemer heeft moeten verlenen via een bank. De voltooiingswaarborg bedraagt 5% van de prijs van de werken als uw aannemer erkend was, en 100% als hij niet erkend was. Neem contact op met de bank die de waarborg verleent. De bank zal met u een regeling treffen voor de vrijgave van de waarborg.

Verzekering voor de tienjarige burgerlijke aansprakelijkheid

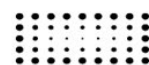
Duiken na het faillissement gebreken op in het kader van de uitgevoerde werken? U kan de aannemer in principe niet meer aanspreken, maar u kan mogelijk wel nog een beroep doen op zijn verzekering voor de tienjarige burgerlijke aansprakelijkheid voor de gebreken die de soliditeit of de stabiliteit van de woning in gevaar brengen (zie punt 8.1).

Bijlage 3: Enquêtes auprès des consommateurs et des professionnels de la construction au sujet du paiement d'un acompte lors de la réalisation de gros œuvre par les consommateurs

DEDICATED



Enquêtes auprès des consommateurs et des professionnels de la construction au sujet du paiement d'un acompte lors de la réalisation de gros œuvre par les consommateurs.



Embuild

THE BELGIAN CONSTRUCTION
ASSOCIATION

Juin 2023



Dedicated
Avenue Delleur 18
B-1170 Brussels - Belgium

Tel: +32 2 344 00 88
Fax: +32 2 343 92 22

www.dedicated.be
info@dedicated.be





Présentation de l'étude	5
1. Contexte et objectifs de l'étude	6
2. Méthodologie	7
3. Description de l'échantillon	8
4. Critères d'analyse	10
Principaux résultats: Enquête sur l'acompte auprès des consommateurs	11
1. Les travaux réalisés	12
1.1. Le type de logement occupé	12
1.2. Les derniers travaux réalisés	13
1.3. Le coût des derniers travaux réalisés	16
2. Le profil de l'entrepreneur	17
2.1. Le siège social de l'entreprise ayant réalisé les derniers travaux	17
2.2. Le canal utilisé pour trouver l'entrepreneur	18
2.3. La taille de l'entreprise sollicitée pour la réalisation des derniers travaux	19
3. L'acompte dans le secteur de construction	20
3.1. Le montant de l'acompte payé par rapport au prix total	20
3.2. Quand l'acompte a dû être payé (avant la réalisation des travaux) ?	21
3.3. Des explications concernant le montant de l'acompte ont-elles été demandées ?	22
3.4. La négociation du montant et le moment du paiement de l'acompte	23
3.5. Le paiement de l'acompte en espèce	24



3.6. L'évaluation du montant de l'acompte	25
3.7. Quel montant pour un acompte approprié ?	26
3.8. L'acompte comme frein à la signature d'un contrat	27
3.9. L'entrepreneur a-t-il réalisé des factures intermédiaires pendant la durée des travaux ?	28
3.10. Le solde restant dû après la fin des travaux	28
4. Evaluation des travaux réalisés	30
4.1. La satisfaction à l'égard des travaux réalisés	30
4.2. Les consommateurs a-t-il été accompagné par un architecte ?	31
5. Questions supplémentaires	32
5.1. Perception de l'acompte dans le cas de gros œuvres	32
5.2. Les raisons évoquées par l'entrepreneur pour demander un acompte	33
5.3. L'augmentation du prix des travaux acceptée pour compenser une éventuelle réduction du montant de l'acompte	34
Les principaux résultats: Enquête sur l'acompte auprès des entrepreneurs	35
1. Le profil de l'entrepreneur et les travaux réalisés	36
1.1. Le type des travaux réalisés	36
1.2. Le siège social de l'entreprise	41
1.3. La taille de l'entreprise	43
2. L'acompte dans le secteur de construction	44
2.1. Le montant de l'acompte demandé aux consommateurs	44
2.2. Quand l'acompte doit-il être payé par le consommateur ?	46
2.3. Des explications sont-elles données aux consommateurs afin de justifier le montant de l'acompte ?	48

Table des matières





2.4. Le consommateurs a-t-il la possibilité de négocier le montant de l'acompte ?	50
2.5. La possibilité pour le consommateur de négocier le moment de paiement de l'acompte	52
2.6. Les acomptes sont-ils payés en espèces ?	54
2.7. Le consommateurs rencontre-t-il des difficultés à payer l'acompte ?	56
2.8. Quelle(s) conséquence(s) en cas de défaut de paiement de l'acompte ?	58
2.9. Les factures intermédiaires	60
2.10. Le montant du solde restant dû après l'achèvement des travaux	62
2.11. Le recours à l'arbitrage en cas de litige avec le consommateur	64
3. Questions supplémentaires	66
3.1. Pour quelle(s) raison(s) demander un acompte aux consommateurs ?	66
3.2. L'impact de la réduction du montant de l'acompte sur le coût des travaux	68
3.3. L'impact de la réduction du montant de l'acompte sur la santé de l'entreprise	70



Présentation de l'étude











1. Contexte et objectifs de l'étude

-  À la demande d'**Alexia Bertrand**, secrétaire d'État à la Protection des consommateurs, la Commission consultative spéciale Consommation réalise une enquête sur le versement des acomptes dans le secteur de la construction. L'objectif consiste à analyser les expériences des consommateurs et des entrepreneurs afin de dégager des pistes d'actions visant à mieux protéger les consommateurs dans le cadre de travaux exécutés par un entrepreneur.
-  Cette enquête concerne uniquement les projets pour lesquels aucune règle légale n'existe en matière d'acomptes. Par conséquent, elle ne concerne pas les constructions de maisons finies, les ventes sur plan et les constructions clé sur porte. Pour ces ouvrages, les modalités d'acompte sont réglementées par la loi **Breyne**.



2. Méthodologie

-  Dans le cadre de ce sondage, **764 consommateurs** et **760 entreprises** du secteur de construction ont été interrogés. Plus précisément :
 -  l'enquête a été réalisée par internet (CAWI : « Computer Assisted Web Interviewing »), entre **le 04 et 15 mai 2023**
 -  les répondants des consommateurs ont été recrutés conjointement dans le @panel de Dedicated (Ded@panel) et sur le site internet de Embuild (tout venant).
 -  les entreprises ont été recrutées via le carnet d'adresse de Embuild (Panel), et le site internet de Embuid (Entreprises tout venant), et le @panel de Dedicated (Ded@panel) .
-  Le commanditaire de l'étude et Dedicated ont précisé à toutes les personnes physiques participantes qu'en aucun cas leurs données personnelles ne seraient transmises au terme de l'enquête au commanditaire de celle-ci.
-  le questionnaire a été élaboré en **Français et en Néerlandais par Embuild**
-  la durée moyenne des enquêtes a été de 10 minutes,
-  les enquêtes ont été réalisées dans le strict respect des standards de qualité EMRQS (Efamro Market Research Quality Standards), ainsi que du code de conduite ESOMAR.

3. Description de l'échantillon



L'échantillon **des consommateurs** analysé se présente comme suit :

Critères de classification		Echantillon obtenu	
		N	%
Genre	Hommes	355	46%
	Femmes	409	54%
Source de l'enquête	Dedicated-consommateurs	750	98%
	Embuild consommateurs tout-venant	14	2%
Age	18-24 ans	57	7%
	25-34 ans	139	18%
	35-44 ans	130	17%
	45-54 ans	181	24%
	55-64 ans	199	26%
	65 ans et plus	58	8%
Régions	La Flandre	432	57%
	Bruxelles (19 communes)	65	9%
	La Wallonie	267	35%
TOTAL		N = 764	100%

© Dedicated 2023

8

[3. Description de l'échantillon]



L'échantillon **des entreprises** analysé se présente comme suit :

Critères de classification		Echantillon obtenu	
		N	%
Taille d'entreprises	Unipersonnelle	113	15%
	Micro-entreprise	392	52%
	Petite entreprise	216	28%
	Entreprise moyenne	32	4%
	Grande entreprise	7	1%
Régions	La Flandre	569	75%
	Bruxelles (19 communes)	18	2%
	La Wallonie	173	23%
Source de l'enquête	Embuild-entreprises tout venant	584	77%
	Embuild-entreprises Panel	142	19%
	Dedicated-Entreprises	34	4%
TOTAL		N = 760	100%

© Dedicated 2023

9



4. Critères d'analyses



- Afin d'exposer les résultats de la façon la plus claire possible, chaque diapositive sera présentée de la même façon: les titres annoncent le thème, l'intitulé de la question est rappelé au-dessus du graphique.
- En bas de page, nous précisons la base (nature et nombre de répondants sur lesquels porte la question) ainsi que le type de réponse :
 - **réponses « assistées »** : lorsque les répondants pouvaient choisir leur(s) réponse(s) dans une liste de modalités de réponse qui leur était proposée,
 - **réponses « spontanées »** : lorsqu'aucune modalité de réponse n'était proposée aux répondants et qu'ils devaient rédiger eux-mêmes leurs réponses c'est-à-dire réponses à une question dite « ouverte ».
- Concernant les graphiques, les résultats ont été ventilés selon les différents critères suivants (lorsque cela a été estimé pertinent) :
 - Pour le volet consommateurs :
 - **La source de l'enquête**: Dedicated- consommateurs (DC), Embuild consommateurs tout venant (EC)
 - **La région de la résidence du répondant** : La Flandre (Flandre), Bruxelles (BXL) et la Wallonie (Wallonie)
 - Pour le volet entrepreneurs :
 - **La source de l'enquête**: Embuild-entreprises tout venant (EETV), Embuild entreprises Panel (EEP) et Dedicated entreprises (DE)
 - **La région de l'établissement de l'entreprise**: La Flandre (Flan.), Bruxelles (BXL) et la Wallonie (Wal.)
 - **La taille de l'entreprise**: •Entreprise unipersonnelle (Uniperso.), Micro-entreprise (Micro.Entre.), Petite entreprise (P.E.), Entreprise moyenne (M.E.) et Grande entreprise (G.E.).

© Dedicated 2023

10



Principaux résultats : Enquête sur l'acompte auprès des consommateurs

© Dedicated 2023

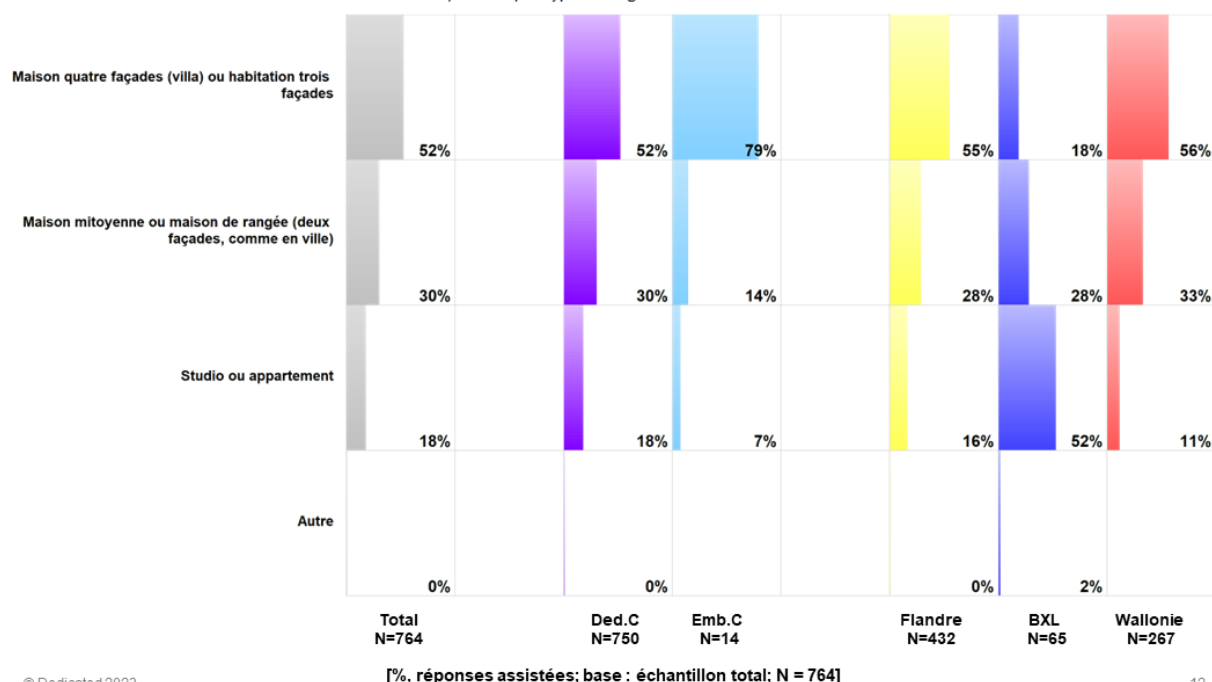
11

1. Les travaux réalisés



1.1. Le type de logement occupé

Q1) Dans quel type de logement habitez-vous?



© Dedicated 2023

12

[1. Les travaux réalisés]



1.2. Les derniers travaux réalisés

	Total N=764	DC N=750	EC N=14	Flandre N=432	Bruxelles N=65	Wallonie N=267
Gros œuvre	Gros œuvre fermé (casco, étanche à l'eau et à l'air)	4%	4%	14%	5%	4%
	Gros œuvre ouvert (pas étanche à l'eau ni à l'air)	2%	3%	0%	2%	3%
	Charpente (y compris isolation de toiture...)	3%	3%	7%	2%	3%
	Toiture : tuiles, ardoises, étanchéité	4%	4%	0%	2%	8%
Parachèvement	Isolation (isolation murale, isolation du sol...)	10%	10%	7%	11%	9%
	Chape	1%	1%	0%	1%	1%
	Enduisage	1%	1%	7%	1%	2%
	Peinture, papier peint ou autre décoration murale	11%	11%	14%	13%	10%
	Revêtement de sol (carrelage, parquet, stratifié...)	5%	5%	7%	4%	5%
Autre	1%	1%	0%	1%	2%	
Travaux d'extension	Véranda	3%	3%	7%	3%	3%
	Terrasse	5%	5%	0%	3%	9%
	Piscine	1%	1%	0%	1%	1%
	Abri de jardin	1%	1%	0%	1%	1%
	Garage	0%	0%	0%	0%	0%
Autre	1%	1%	0%	1%	1%	
Installations techniques	Installation de chauffage (chauffage-ventilation-chaleur)	10%	10%	7%	10%	12%
	Électricité (y compris panneaux solaires, domotique, Autre)	10%	10%	7%	9%	10%
	Autre	4%	4%	7%	4%	2%
Travaux sur mesure (livraison et installation de salle de bain, cuisine, menuiserie...)	Armoires	3%	3%	7%	4%	1%
	Volets roulants et protection solaire	2%	2%	0%	2%	1%
	Portes et fenêtres	4%	4%	7%	6%	3%
	Installations sanitaires	6%	6%	0%	6%	5%
	Cuisine	5%	5%	0%	6%	3%
	Escalier	0%	0%	0%	1%	0%
Autre	1%	1%	0%	2%	1%	

© Dedicated 2023

13

DEDICATED

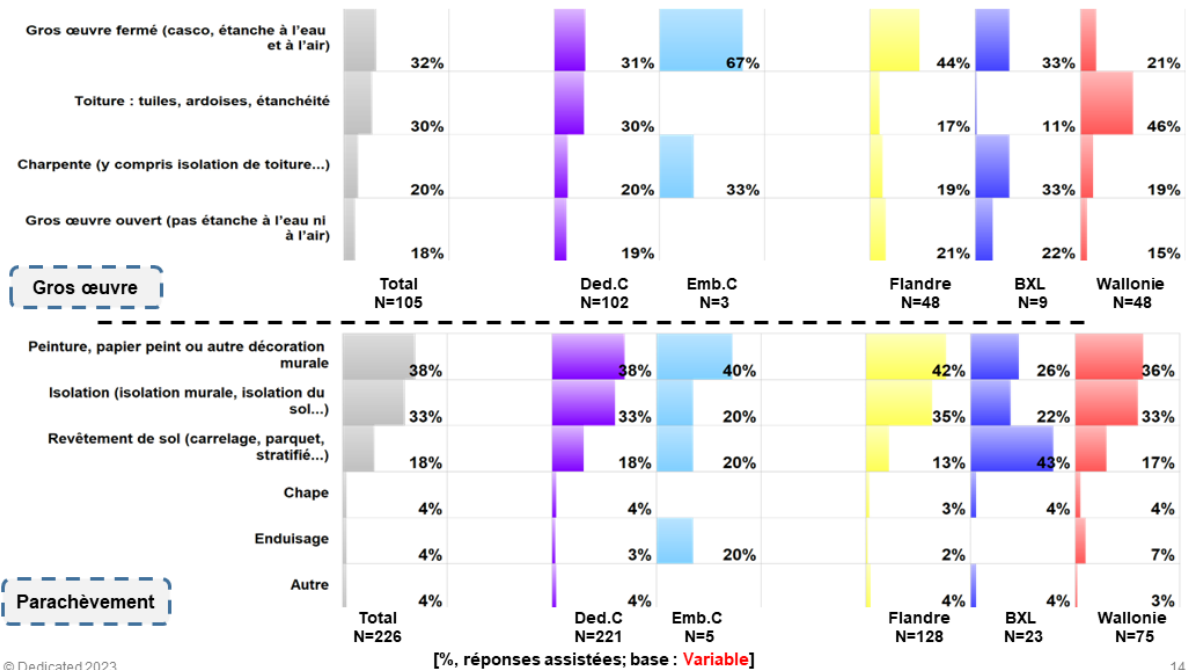


1. Les travaux réalisés

[1.2. Les derniers travaux réalisés]



Q1) Sur quel type de travaux portait le contrat pour lequel vous répondez à cette enquête ? Si vous avez fait exécuter plusieurs types de travaux dans le cadre d'un seul contrat, indiquez les travaux dont le coût était le plus élevé.



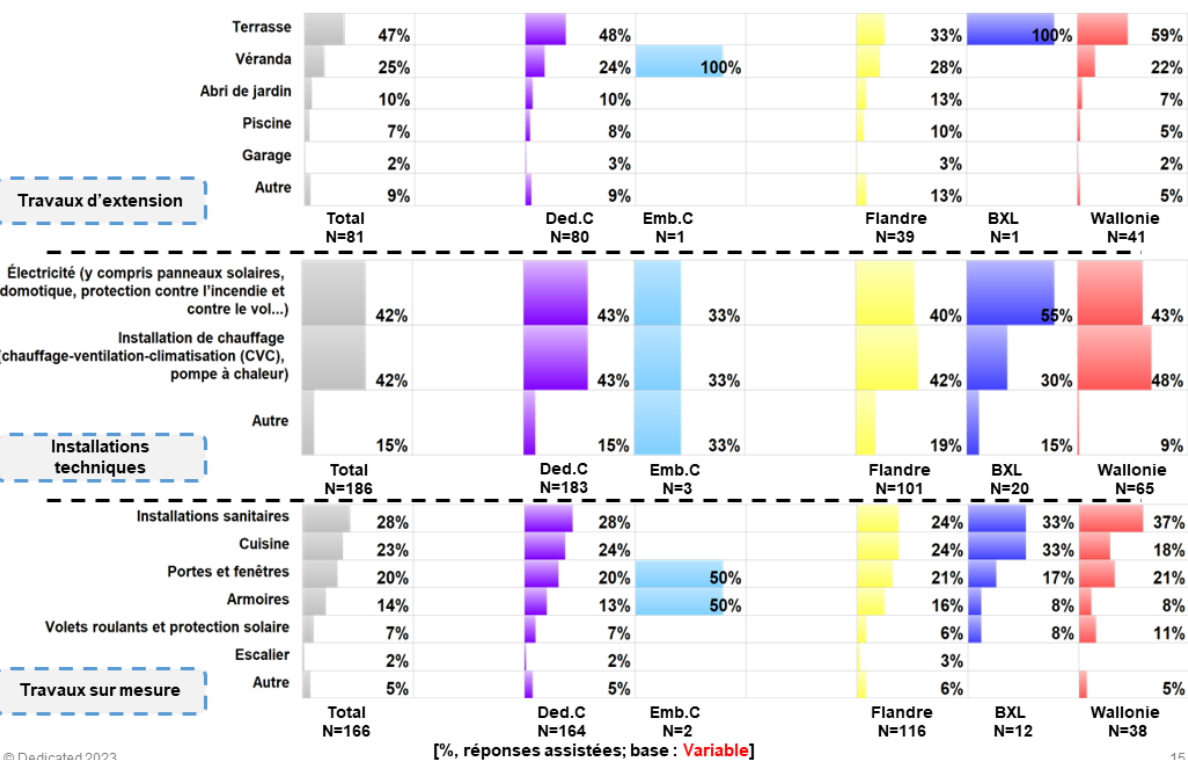
© Dedicated 2023

14

DEDICATED



[1.2. Les derniers travaux réalisés]



© Dedicated 2023

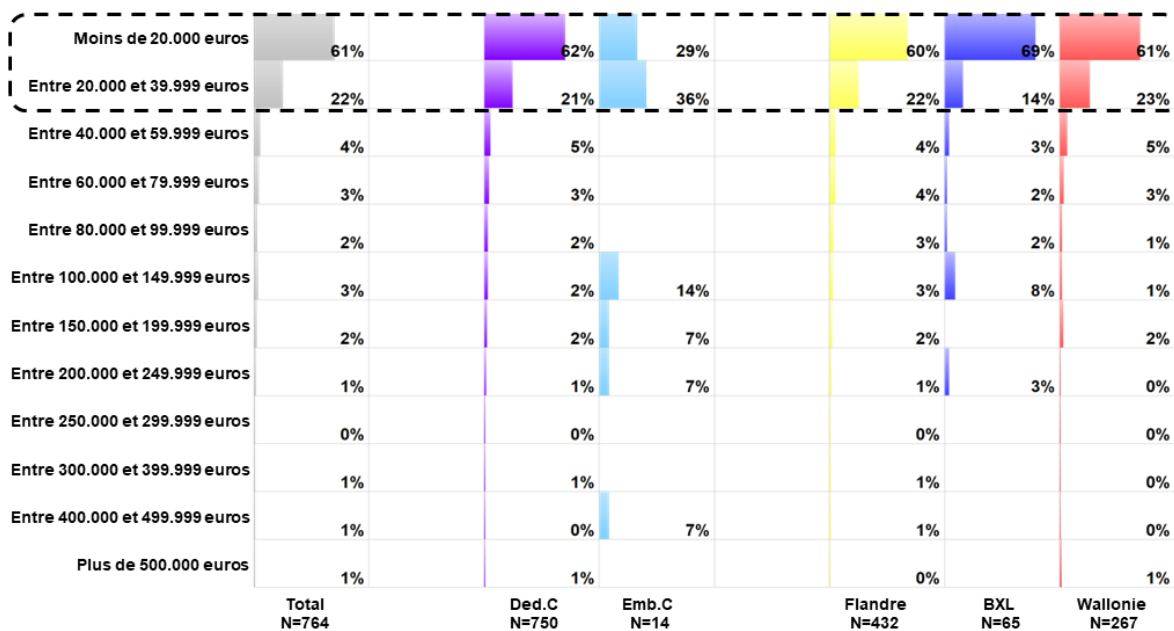
15

[1. Les travaux réalisés par le répondant]



1.3. Le coût des derniers travaux réalisés

Q2) Quel était le prix total des travaux que vous avez fait exécuter ?



© Dedicated 2023

[% , réponses assistées; base : échantillon total; N = 764]

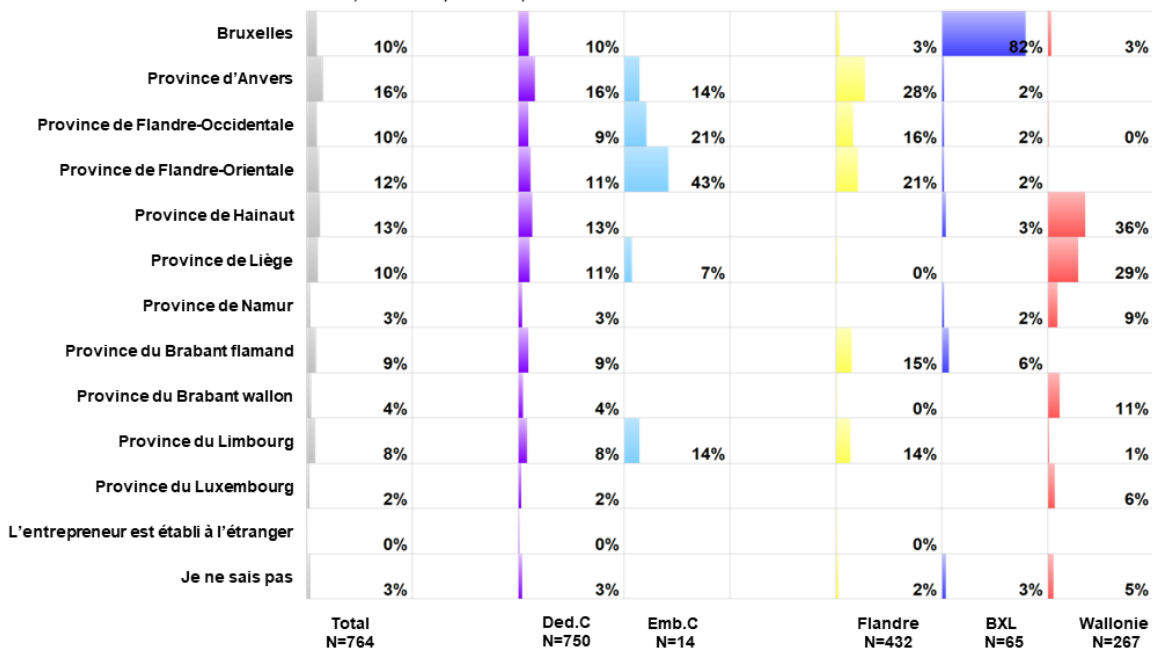
16

2. Le profil de l'entrepreneur



2.1. Le siège social de l'entreprise ayant réalisé les derniers travaux

Q3) Où l'entrepreneur qui a effectué les travaux est-il établi ?



© Dedicated 2023

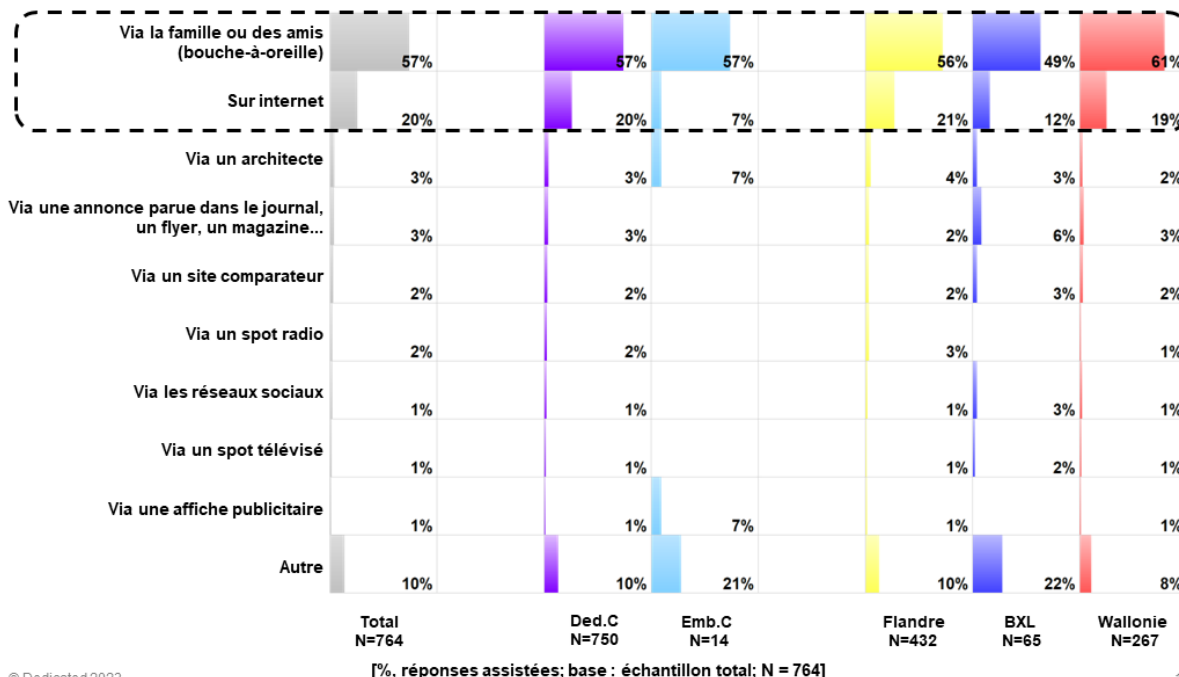
[% , réponses assistées; base : échantillon total; N = 764]

17



2.2. Le canal utilisé pour trouver l'entrepreneur

Q4) Comment avez-vous trouvé l'entrepreneur qui a exécuté les travaux ?



© Dedicated 2023

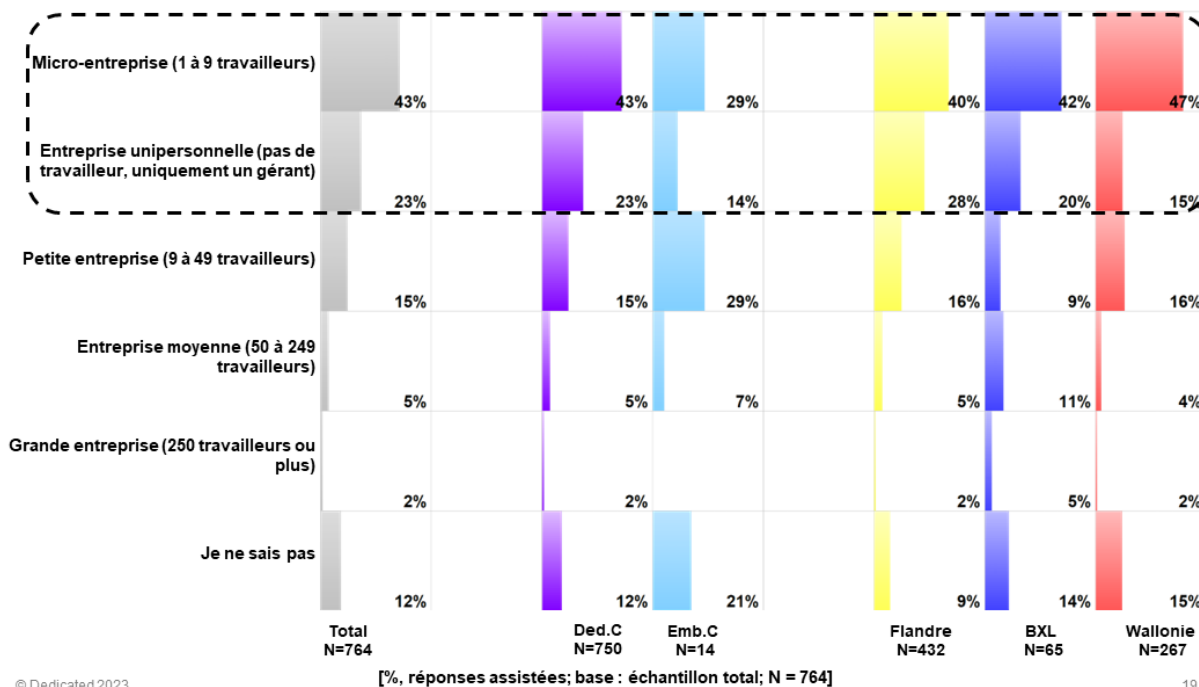
[% , réponses assistées; base : échantillon total; N = 764]

18



2.3. La taille de l'entreprise sollicitée pour la réalisation des derniers travaux

Q5) Quelle est la taille de l'entreprise générale qui a effectué les travaux ? (taille exprimée en nombre de travailleurs)



© Dedicated 2023

[% , réponses assistées; base : échantillon total; N = 764]

19

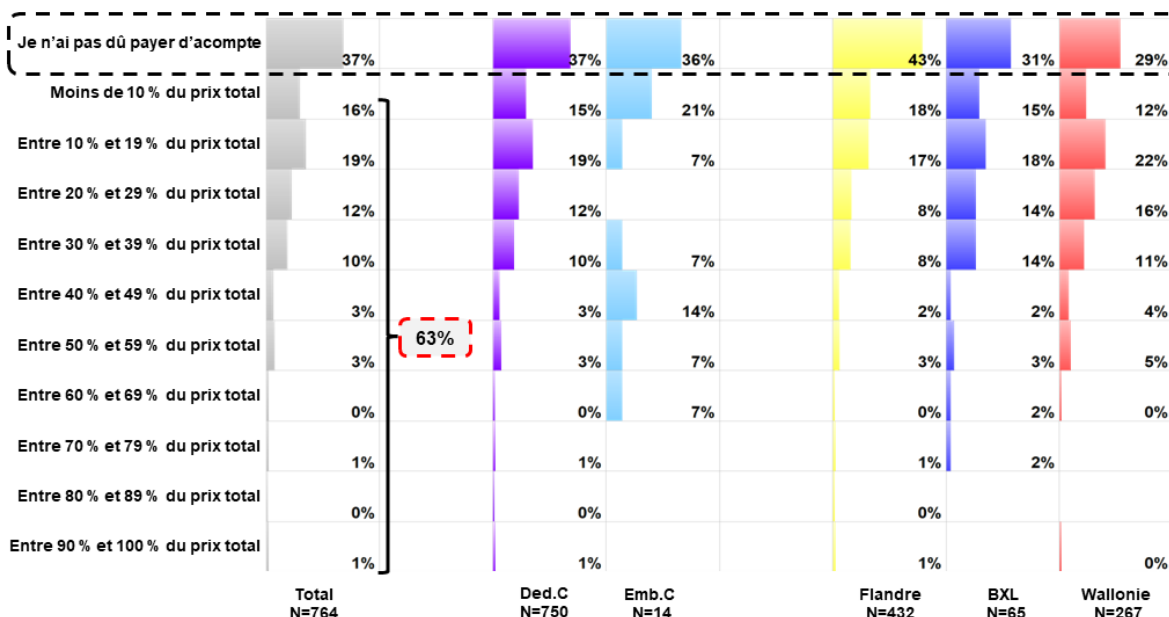


3. L'acompte dans le secteur de construction



3.1. Le montant de l'acompte payé par rapport au prix total

Q6) À combien s'élevait l'acompte que vous avez dû payer avant le début des travaux et la fourniture des matériaux ? (montant exprimé en pourcentage du prix total)



© Dedicated 2023

[% , réponses assistées; base : échantillon total; N = 764]

20

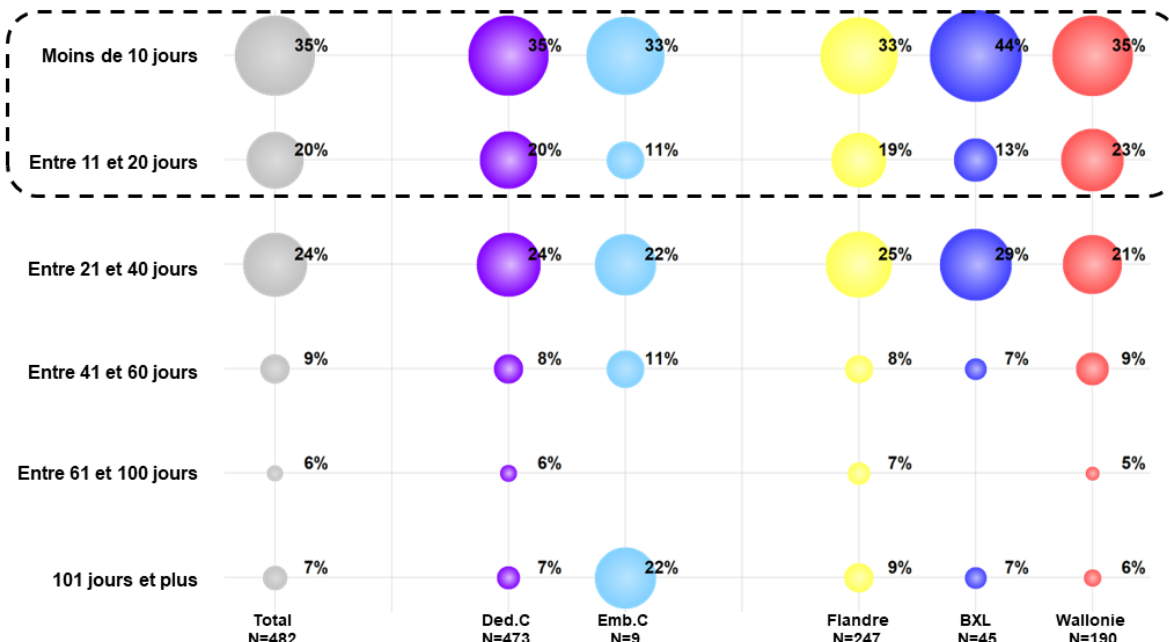


[3. L'acompte dans le secteur de construction]



3.2. Quand l'acompte a dû être payé (avant la réalisation des travaux) ?

Q7) Quand avez-vous dû payer l'acompte ?



© Dedicated 2023

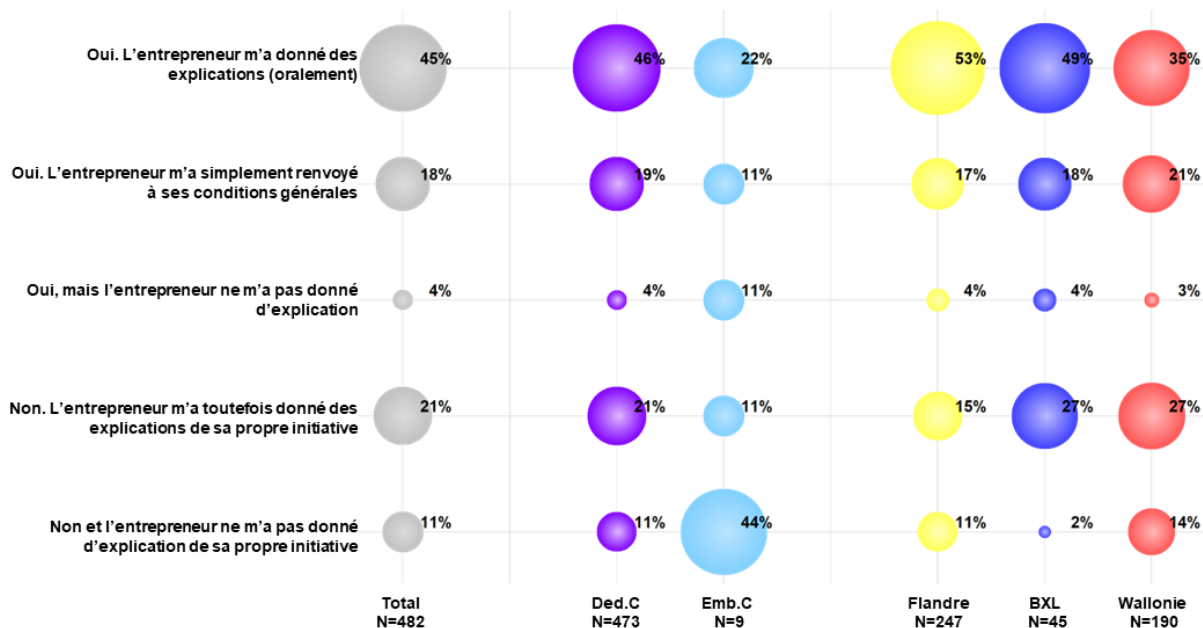
[% , réponses assistées; base : ont payé l'acompte avant la réalisations des travaux; N = 482]

21



3.3. Des explications concernant le montant de l'acompte ont-elles été demandées ?

Q8) Avez-vous demandé à l'entrepreneur des explications sur le montant de l'acompte ?



© Dedicated 2023

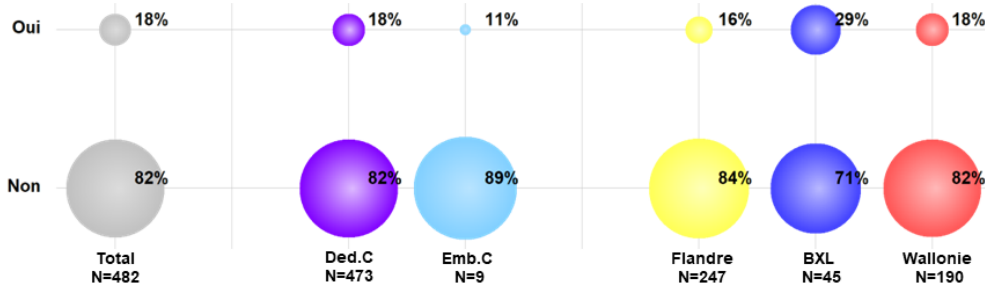
[%, réponses assistées; base : ont payé l'acompte avant la réalisations des travaux; N = 482]

22

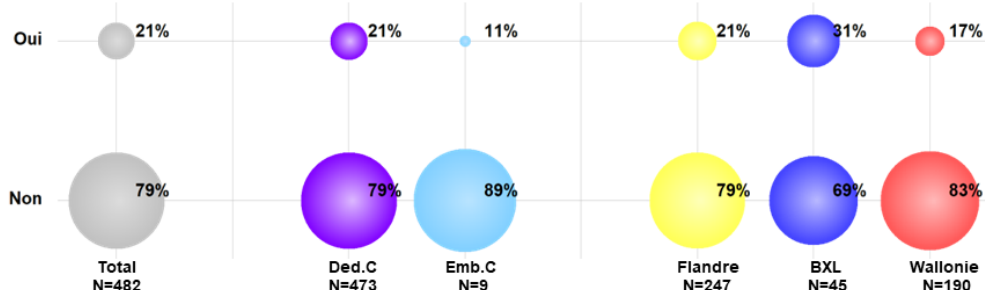


3.4. La négociation du montant et le moment du paiement de l'acompte

Q8) Avez-vous négocié avec l'entrepreneur le montant de l'acompte ?



Q9) Avez-vous négocié avec l'entrepreneur le moment où l'acompte devait être payé ?



© Dedicated 2023

[%, réponses assistées; base : ont payé l'acompte avant la réalisations des travaux; N = 482]

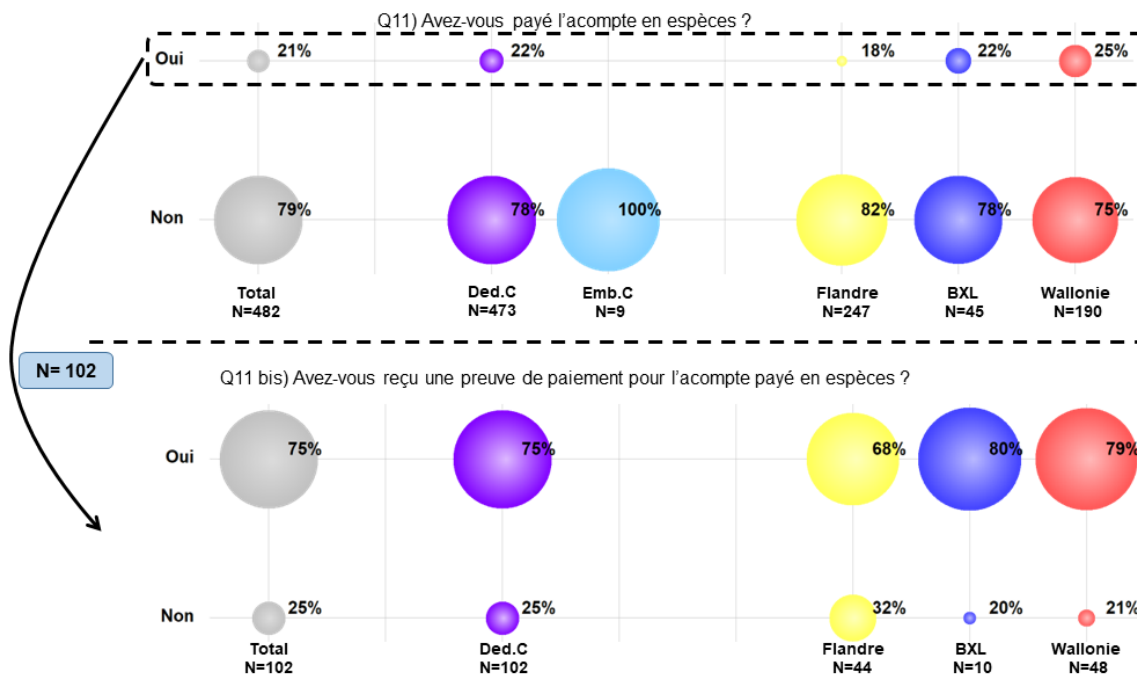
23



[3. L'acompte dans le secteur de construction]



3.5. Le paiement de l'acompte en espèce



N= 102

[% , réponses assistées; base : ont payé l'acompte avant la réalisations des travaux; N = 482]

© Dedicated 2023

24

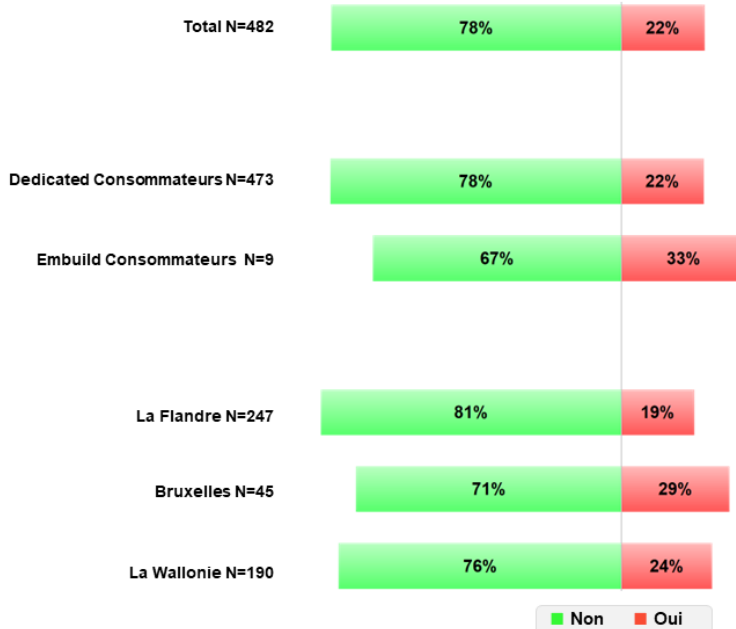


[3. L'acompte dans le secteur de construction]



3.6. L'évaluation du montant de l'acompte

Q12) Selon vous, le montant de l'acompte demandé était-il trop élevé ?



■ Non ■ Oui

[% , réponses assistées; base : ont payé l'acompte avant la réalisations des travaux; N = 482]

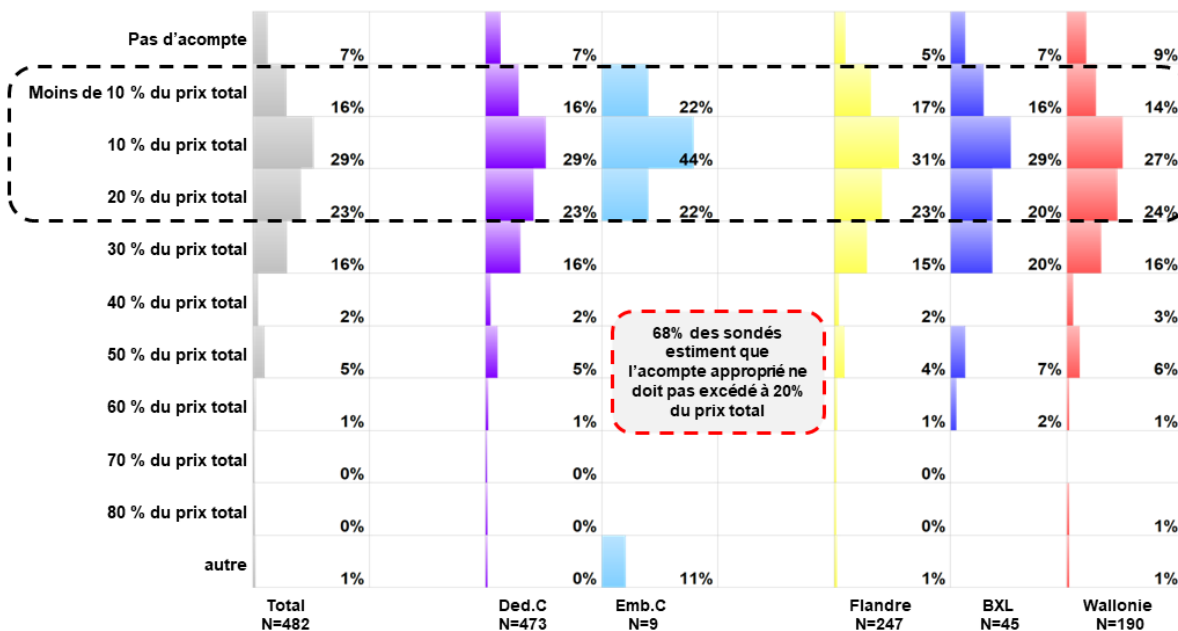
© Dedicated 2023

25



3.7. Quel montant pour un acompte approprié ?

Q13) Selon vous, quel aurait dû être l'acompte approprié pour les travaux que vous avez fait exécuter ? (exprimé en pourcentage du prix total)



68% des sondés estiment que l'acompte approprié ne doit pas excéder à 20% du prix total

© Dedicated 2023

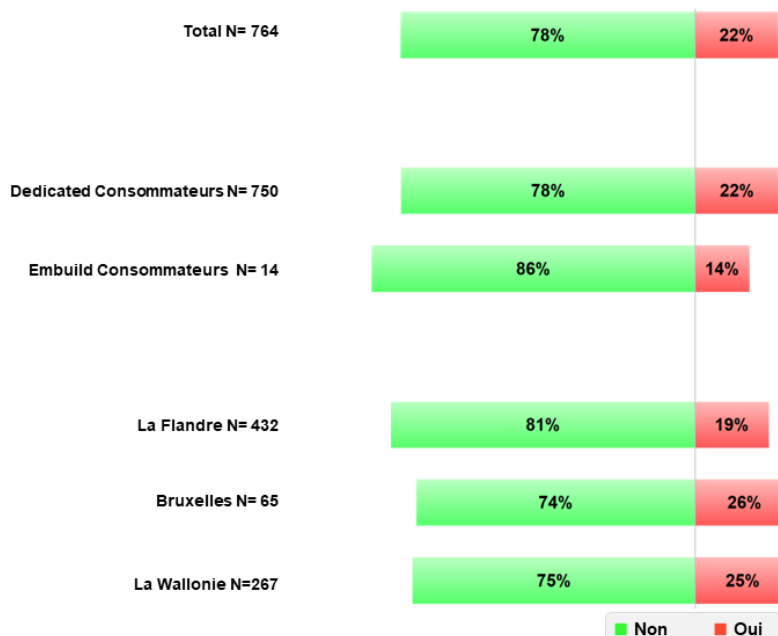
[%, réponses assistées; base : ont payé l'acompte avant la réalisations des travaux; N = 482]

26



3.8. L'acompte comme frein à la signature d'un contrat

Q14) Avez-vous déjà refusé de conclure un contrat avec un entrepreneur parce que vous estimiez le montant de l'acompte demandé trop élevé ?



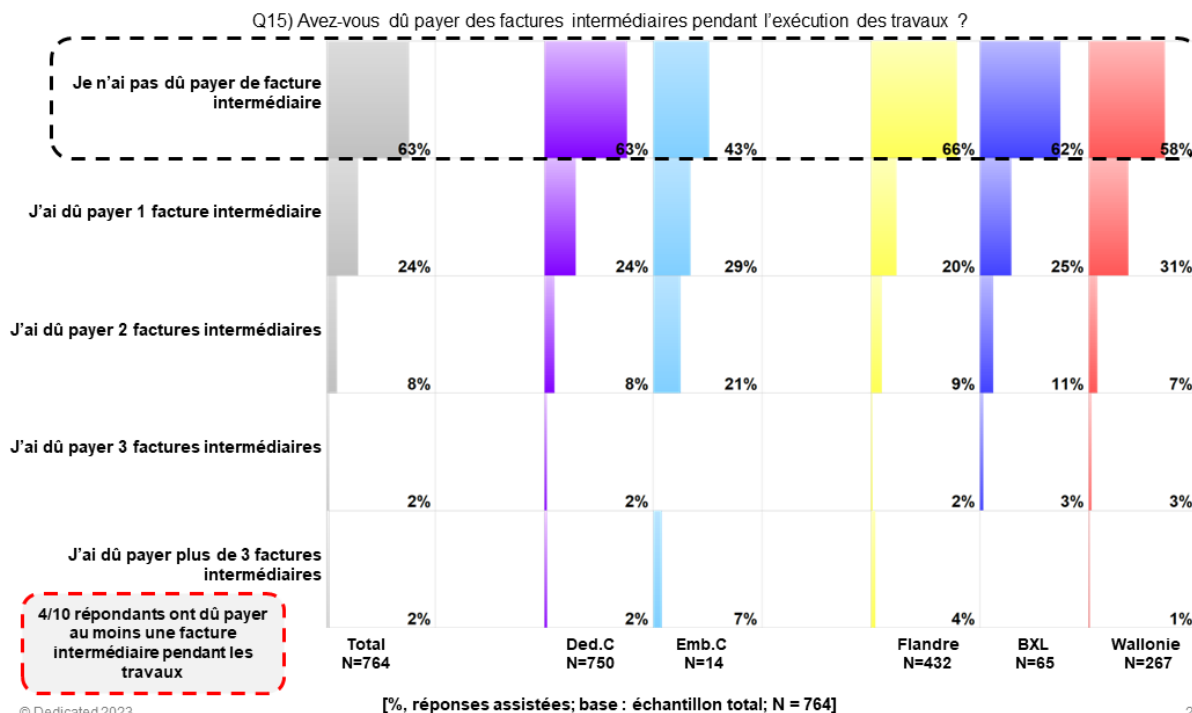
© Dedicated 2023

[%, réponses assistées; base : échantillon total; N = 764]

27



3.9. L'entrepreneur a-t-il réalisé des factures intermédiaires pendant la durée des travaux ?

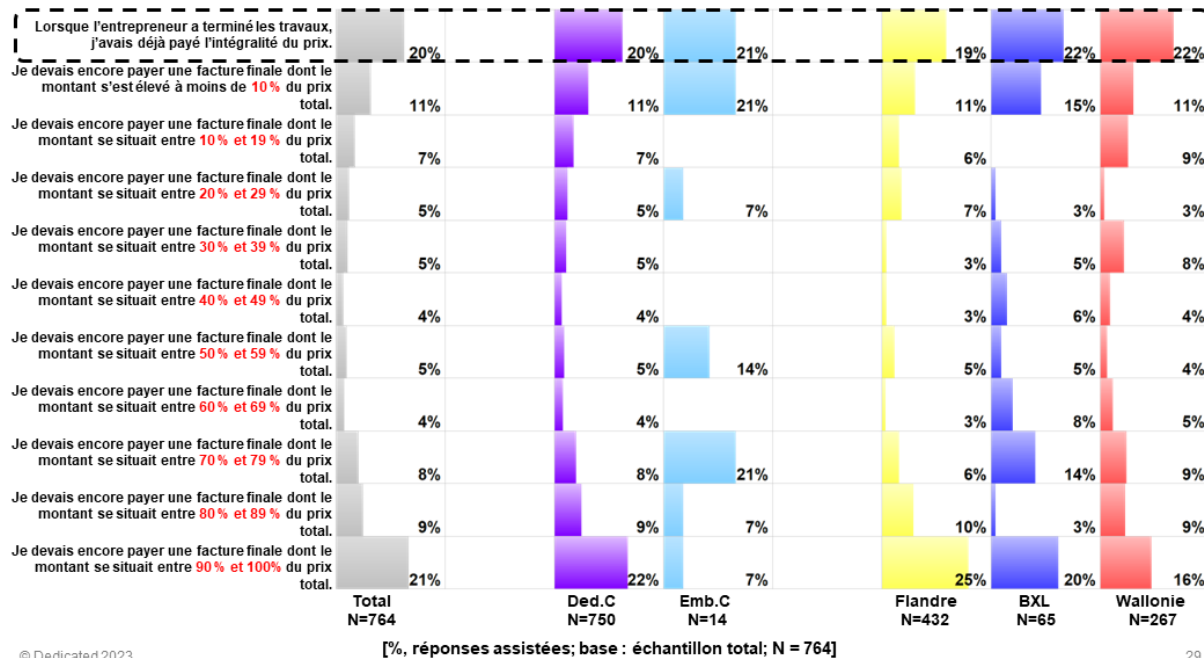


28



3.10. Le solde restant dû après la fin des travaux

Q16) À combien s'est élevé le solde que vous devez encore payer à l'entrepreneur une fois les travaux complètement terminés ? (montant exprimé en pourcentage du prix total)



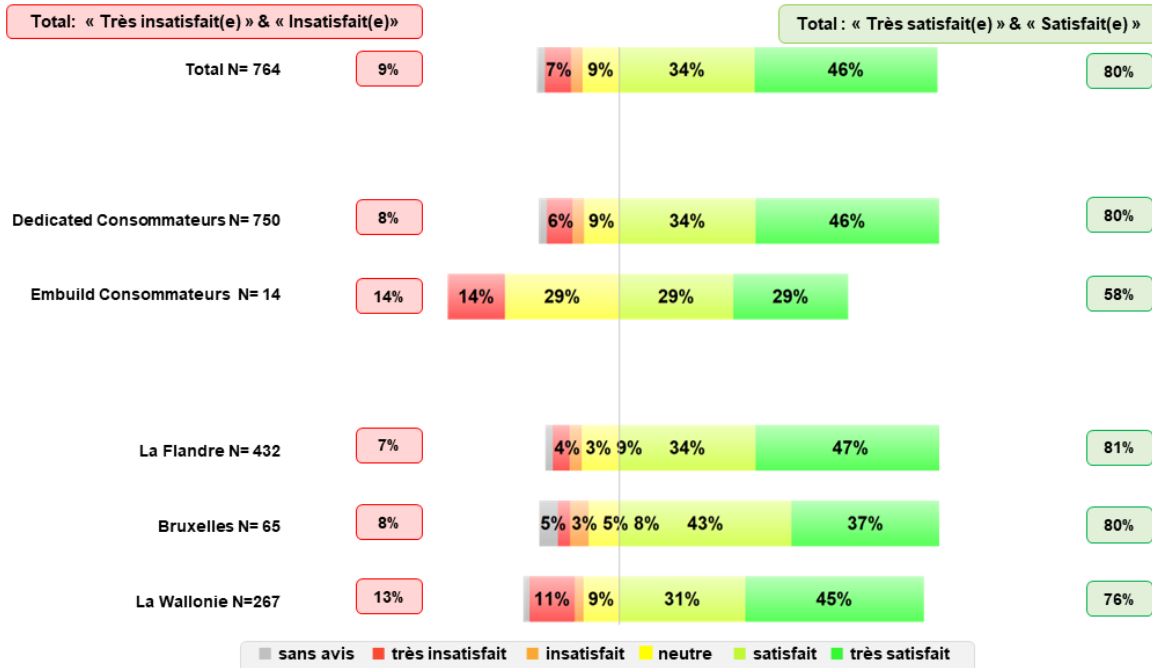
29

4. Evaluation des travaux réalisés



4.1. La satisfaction à l'égard des travaux réalisés

Q17) Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des travaux exécutés ?



■ sans avis ■ très insatisfait ■ insatisfait ■ neutre ■ satisfait ■ très satisfait

[% , réponses assistées; base : échantillon total; N = 764]

© Dedicated 2023

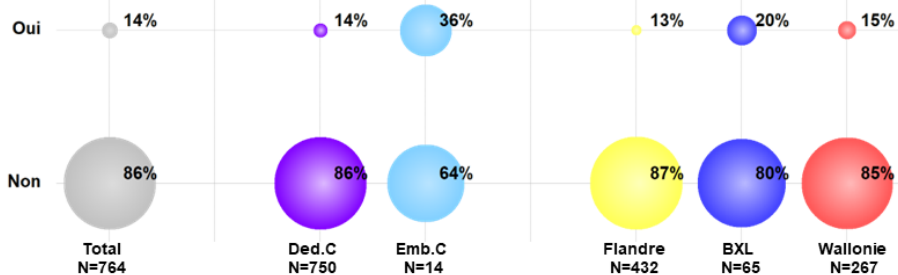
30

[4. Évaluation des travaux réalisés]

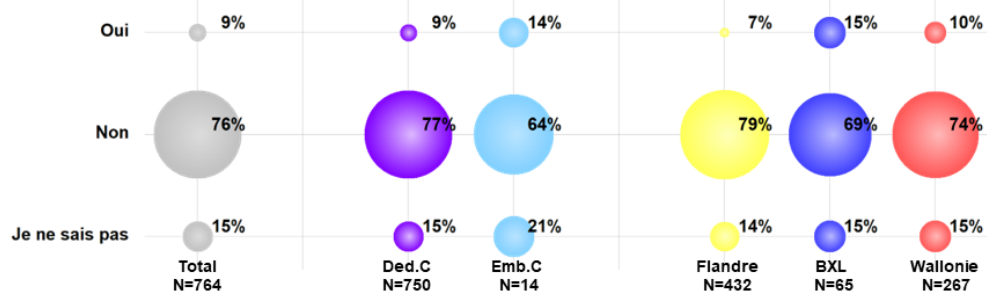


4.2. Le consommateurs a-t-il été accompagné par un architecte ?

Q17) Avez-vous été assisté par un architecte dans le cadre des travaux exécutés par l'entrepreneur ?



Q17) L'assistance d'un architecte était-elle légalement obligatoire dans le cadre des travaux exécutés par l'entrepreneur ?



[% , réponses assistées; base : échantillon total; N = 764]

© Dedicated 2023

31

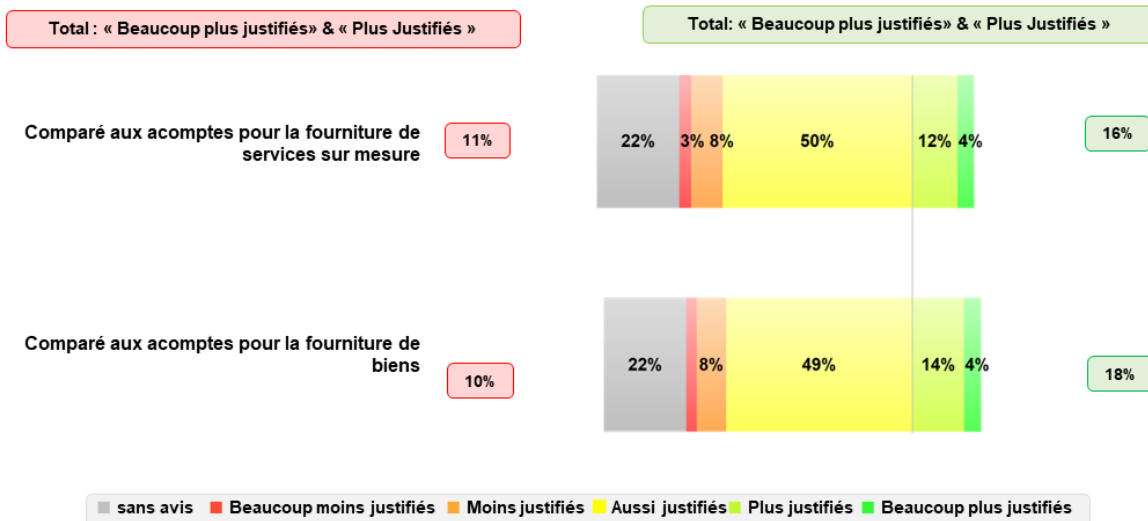


5. Questions supplémentaires



5.1. Perception de l'acompte dans le cas de gros œuvres

Q18) Comparés aux acomptes demandés pour la fourniture de biens (une commande en magasin p.e.) ou de services sur mesure (achat des matériaux et prestations réalisés spécifiquement pour le client et ne pouvant pas être revendus par ailleurs) considérez-vous que l'acompte demandé était plus ou moins justifiés ?



© Dedicated 2023

[% , réponses assistées; base : échantillon total; N = 764]

32

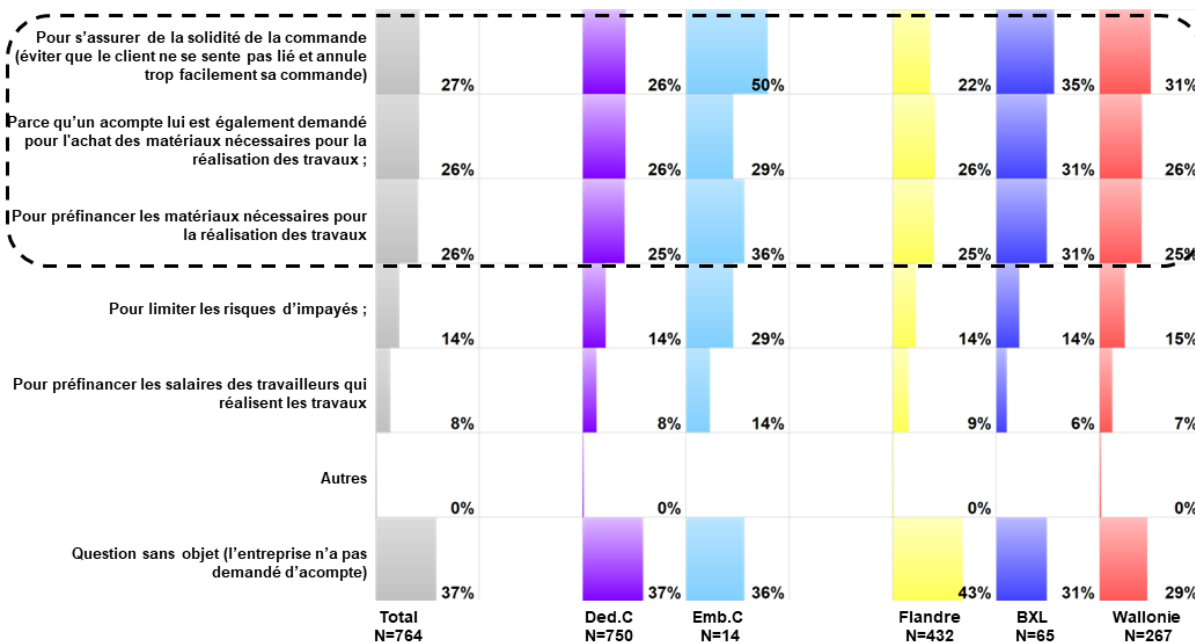


[5. Questions supplémentaires]



5.2. Les raisons évoquées par l'entrepreneur pour demander un acompte

Q19) Si votre entrepreneur vous a demandé un acompte, quelle en était la raison à votre avis (plusieurs réponses possibles) ?



© Dedicated 2023

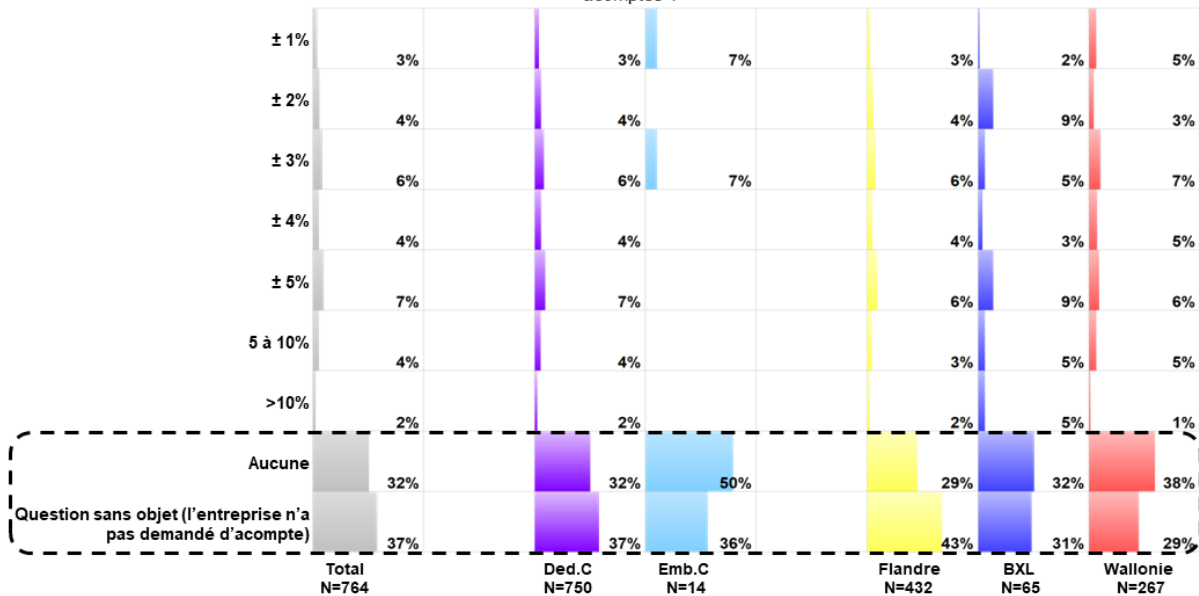
[% , réponses assistées; base : échantillon total; N = 764]

33



5.3. L'augmentation du prix des travaux acceptée pour compenser une éventuelle réduction du montant de l'acompte

Q 20) Si vous aviez pu obtenir une réduction de l'acompte moyennant une augmentation du prix dès lors qu'en limitant les acomptes l'entrepreneur doit alors faire face à une hausse de ses coûts de financement, à l'augmentation du risque d'impayés et d'annulation de commandes, etc. , quelle est l'augmentation maximum de prix que vous auriez acceptée en échange d'une réduction de moitié des acomptes ?



© Dedicated 2023

[% , réponses assistées; base : échantillon total; N = 764]

34



Principaux résultats : Enquête sur l'acompte auprès des entrepreneurs

© Dedicated 2023

35



1. Le profil de l'entrepreneur et les travaux réalisés

1.1. Le type des travaux réalisés



		Total N=760	EETV N=584	EEP N=142	DE N=34	Flandre N=569	Bruxelles N=18	Wallonie N=173
Gros œuvre	Gros œuvre fermé (casco, étanche à l'eau et à l'air)	13%	12%	16%	21%	14%	17%	10%
	Gros œuvre ouvert (pas étanche à l'eau ni à l'air)	10%	12%	2%	3%	11%	0%	6%
	Charpente (y compris isolation de toiture...)	3%	3%	0%	6%	3%	0%	2%
	Toiture : tuiles, ardoises, étanchéité	12%	13%	11%	15%	10%	11%	20%
	Autre	9%	10%	10%	3%	11%	11%	6%
Parachèvement	Isolation (isolation murale, isolation du sol...)	2%	2%	3%	9%	2%	0%	3%
	Chape	0%	1%	0%	0%	0%	6%	0%
	Enduisage	1%	1%	3%	0%	2%	0%	1%
	Peinture, papier peint ou autre décoration murale	4%	4%	6%	3%	4%	0%	3%
	Revêtement de sol (carrelage, parquet, stratifié...)	2%	2%	4%	0%	3%	6%	1%
	Autre	6%	7%	4%	0%	7%	0%	6%
Travaux d'extension	Véranda	2%	1%	6%	3%	2%	0%	2%
	Terrasse	1%	1%	1%	3%	1%	0%	2%
	Piscine	0%	1%	0%	0%	1%	0%	0%
	Abri de jardin	0%	0%	0%	6%	1%	0%	0%
	Garage	0%	0%	0%	3%	0%	0%	1%
Installations techniques	Autre	1%	1%	1%	0%	1%	0%	1%
	Installation de chauffage	13%	12%	13%	18%	12%	17%	14%
	Électricité (y compris panneaux solaires, domotique, Armoires)	4%	3%	6%	6%	2%	17%	8%
Travaux sur mesure (livraison et installation de salle de bain, cuisine, menuiserie...)	Volets roulants et protection solaire	4%	3%	4%	3%	4%	0%	1%
	Portes et fenêtres	1%	1%	1%	0%	1%	6%	0%
	Installations sanitaires	7%	7%	8%	0%	6%	0%	9%
	Cuisine	1%	2%	1%	0%	1%	11%	1%
	Cuisine	1%	1%	1%	0%	1%	0%	0%
	Escalier	1%	1%	1%	0%	1%	0%	0%
Autre	1%	1%	1%	0%	0%	0%	2%	

© Dedicated 2023

36



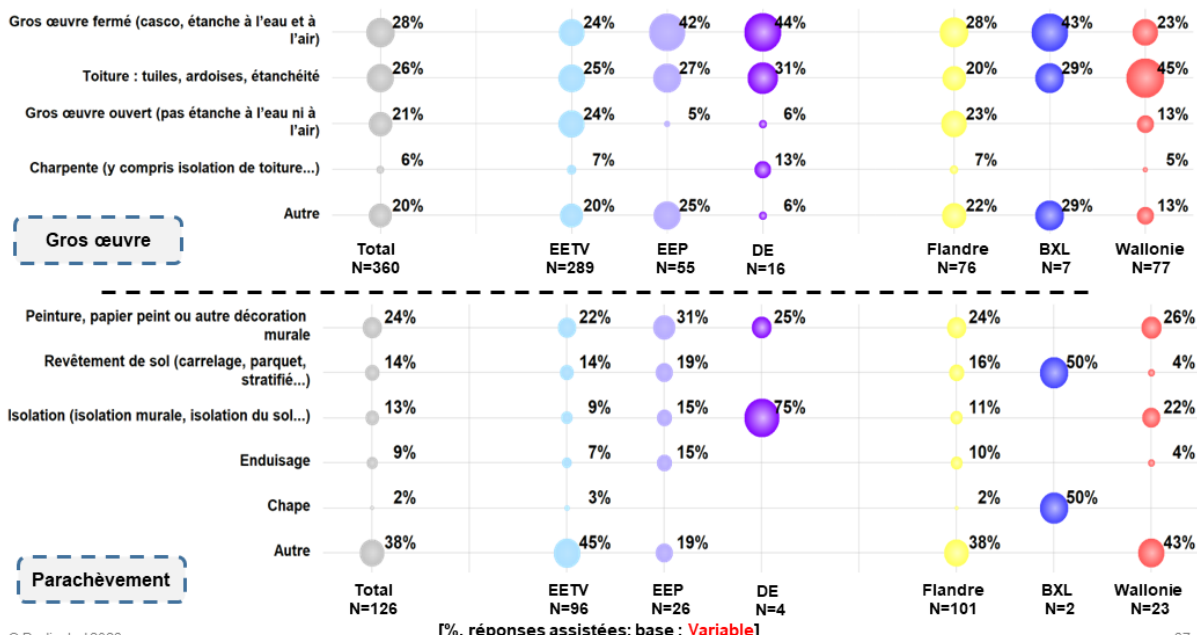
[1. Le profil de l'entrepreneur et les travaux réalisés]



[Break Région]

1.1. Le type des travaux réalisés

Q1) Pour quel type de travaux réalisé, remplissez-vous cette enquête ? Si vous proposez généralement plusieurs types de travaux dans le cadre d'un seul contrat indiquez les travaux dont le coût est le plus élevé.



© Dedicated 2023

37



DEDICATED



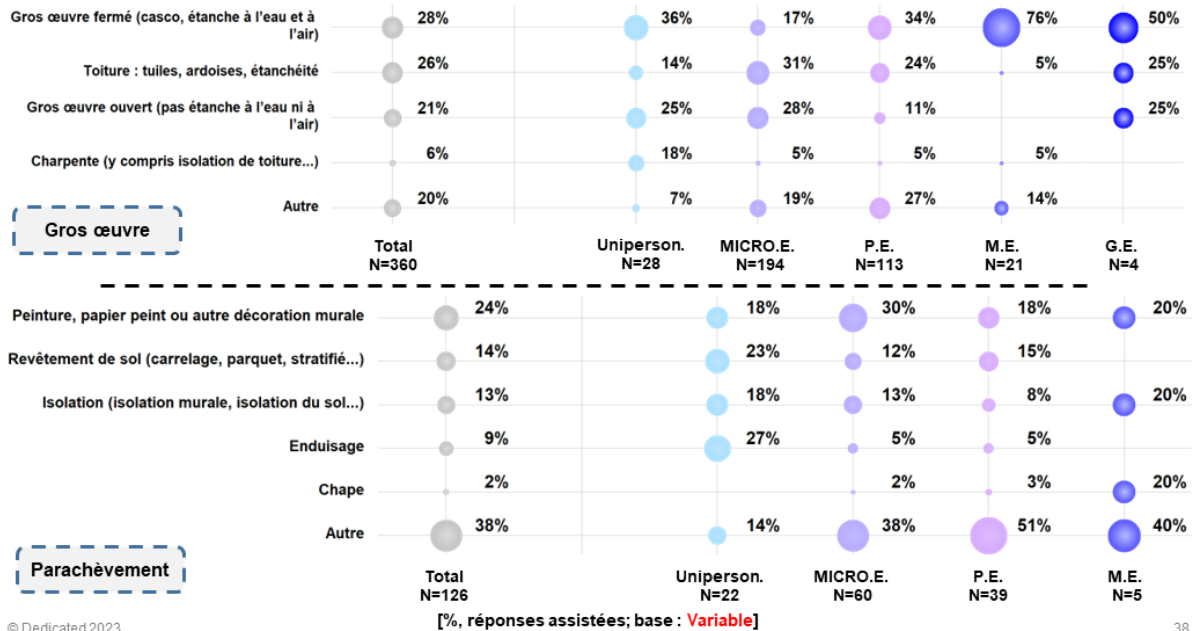
[Break Taille entreprise]

[1. Le profil de l'entrepreneur et les travaux réalisés]



1.1. Le type des travaux réalisés

Q1) Pour quel type de travaux réalisé, remplissez-vous cette enquête ? Si vous proposez généralement plusieurs types de travaux dans le cadre d'un seul contrat indiquez les travaux dont le coût est le plus élevé.

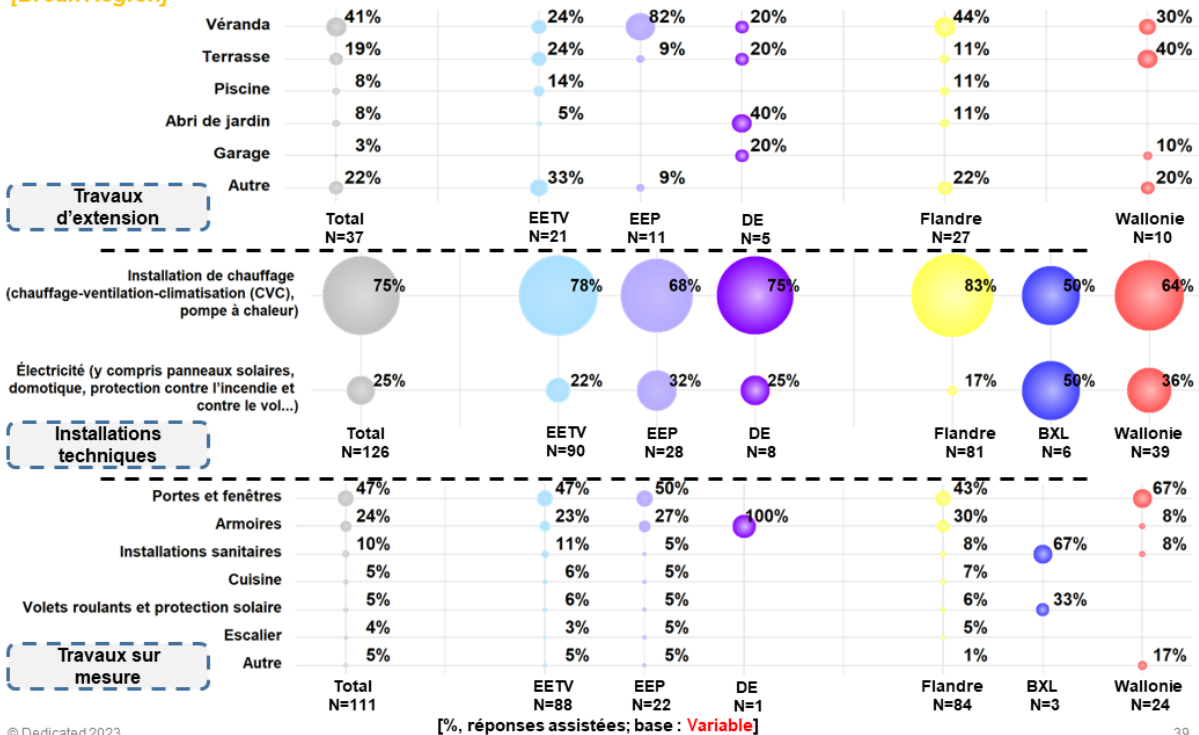


DEDICATED



[Break Région]

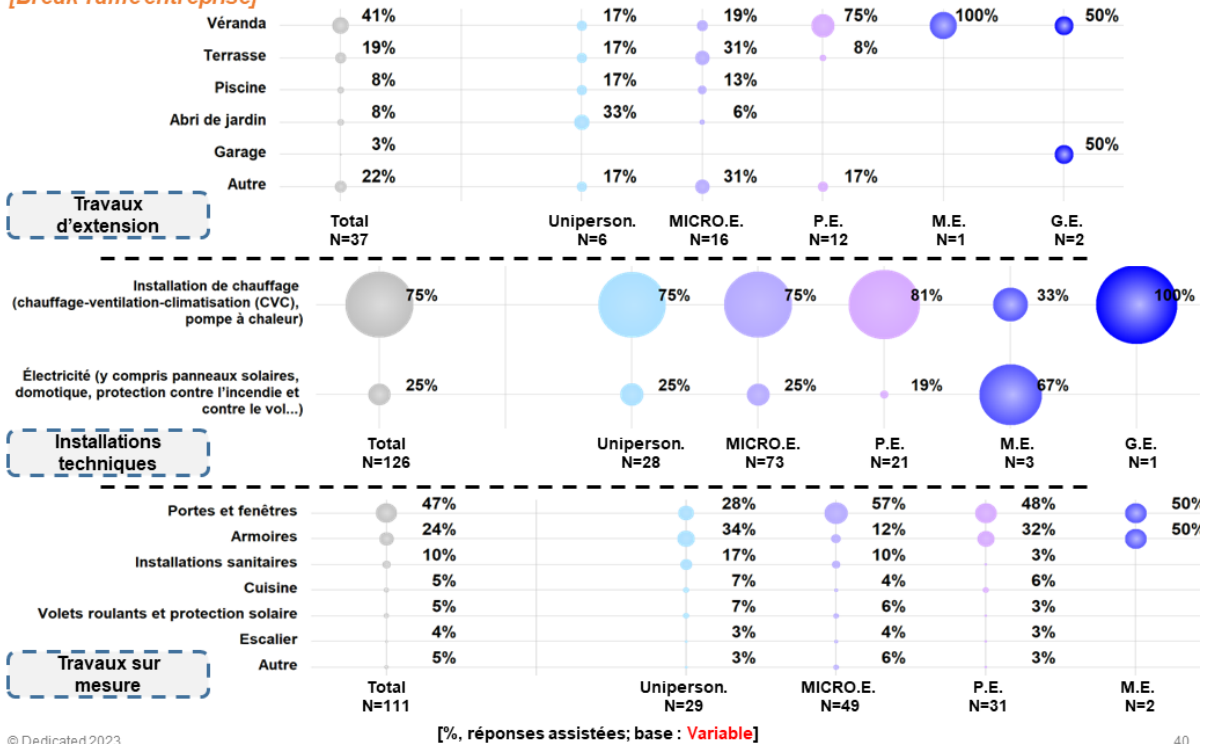
[1. Le profil de l'entrepreneur et les travaux réalisés]



DEDICATED

[Break Taille entreprise]

[1. Le profil de l'entrepreneur et les travaux réalisés]



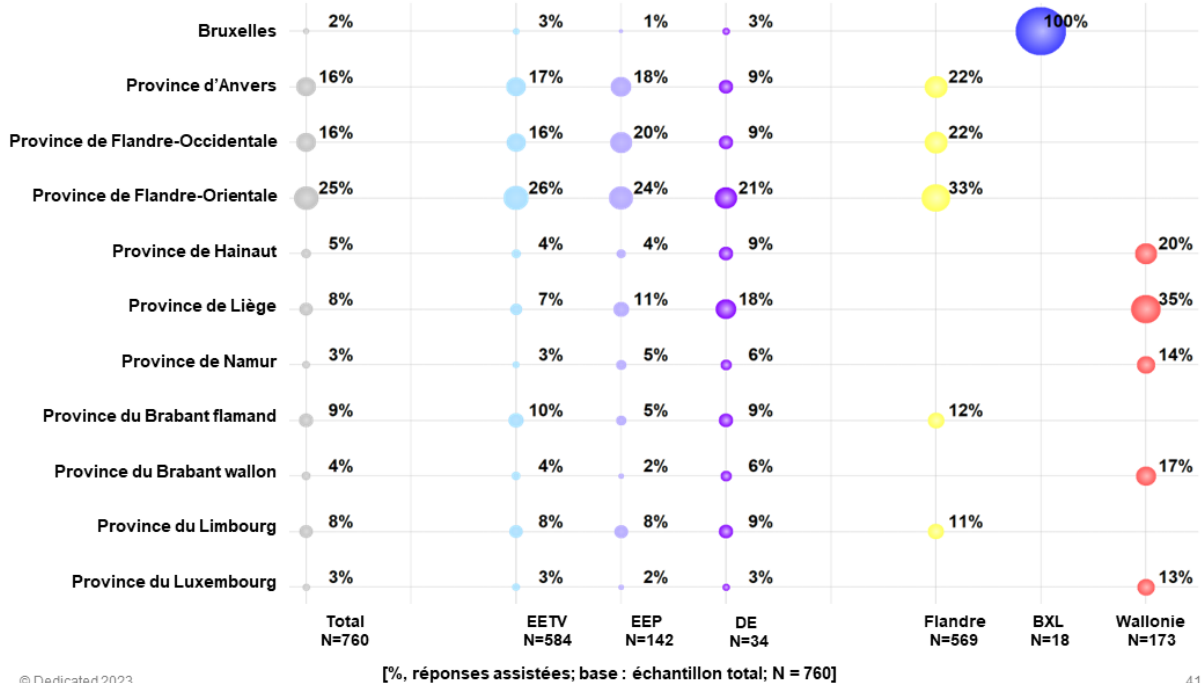
DEDICATED

[Break Région]

[1. Le profil de l'entrepreneur et les travaux réalisés]

1.2. Le siège social de l'entreprise

Q2) Où votre entreprise est-elle établie ?



DEDICATED

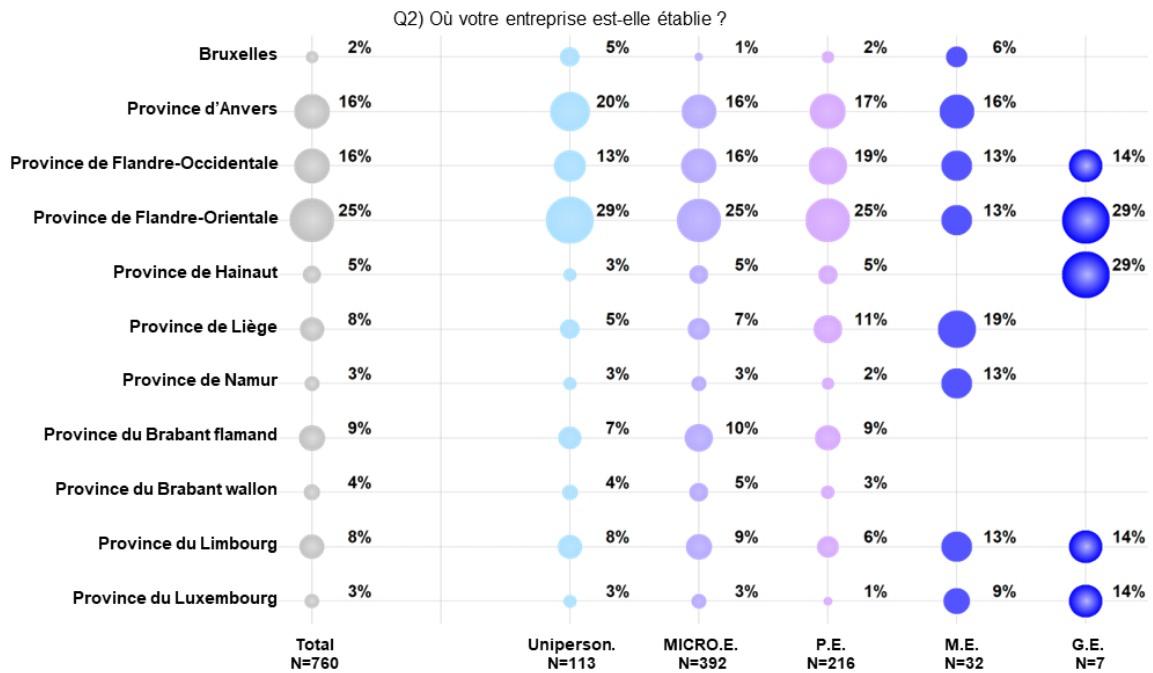


[Break Taille entreprise]

[1. Le profil de l'entrepreneur et les travaux réalisés]



[1.2. Le siège social de l'entreprise]



© Dedicated 2023

[% , réponses assistées; base : échantillon total; N = 760]

42

DEDICATED

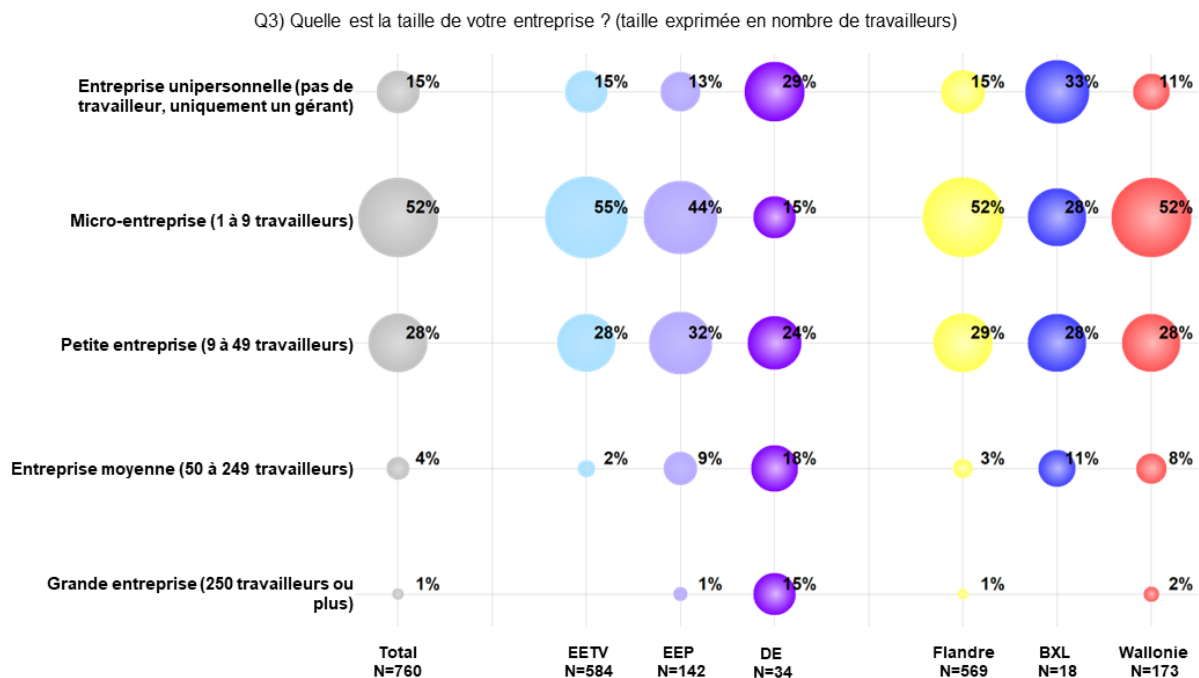


[Break Région]

[1. Le profil de l'entrepreneur et les travaux réalisés]



1.3. La taille de l'entreprise



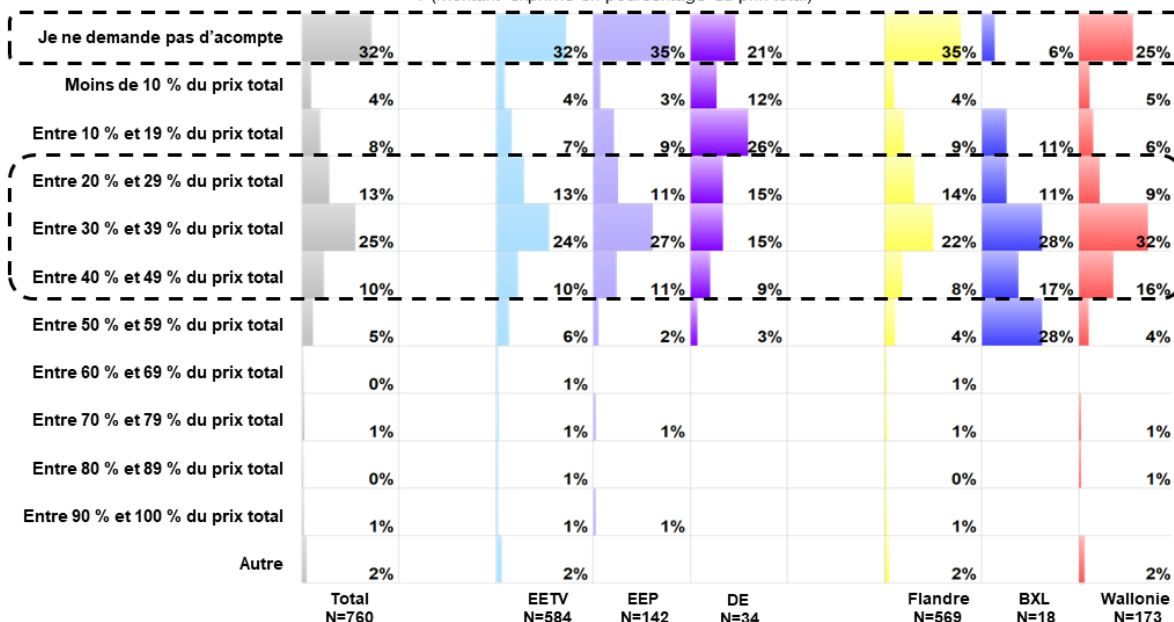
© Dedicated 2023

[% , réponses assistées; base : échantillon total; N = 760]

43

2. L'acompte dans le secteur de construction
2.1. Le montant de l'acompte demandé aux consommateurs

Q4) À combien s'élève l'acompte que vous demandez généralement au consommateur avant le début des travaux et la fourniture des matériaux ? (montant exprimé en pourcentage du prix total)



© Dedicated 2023

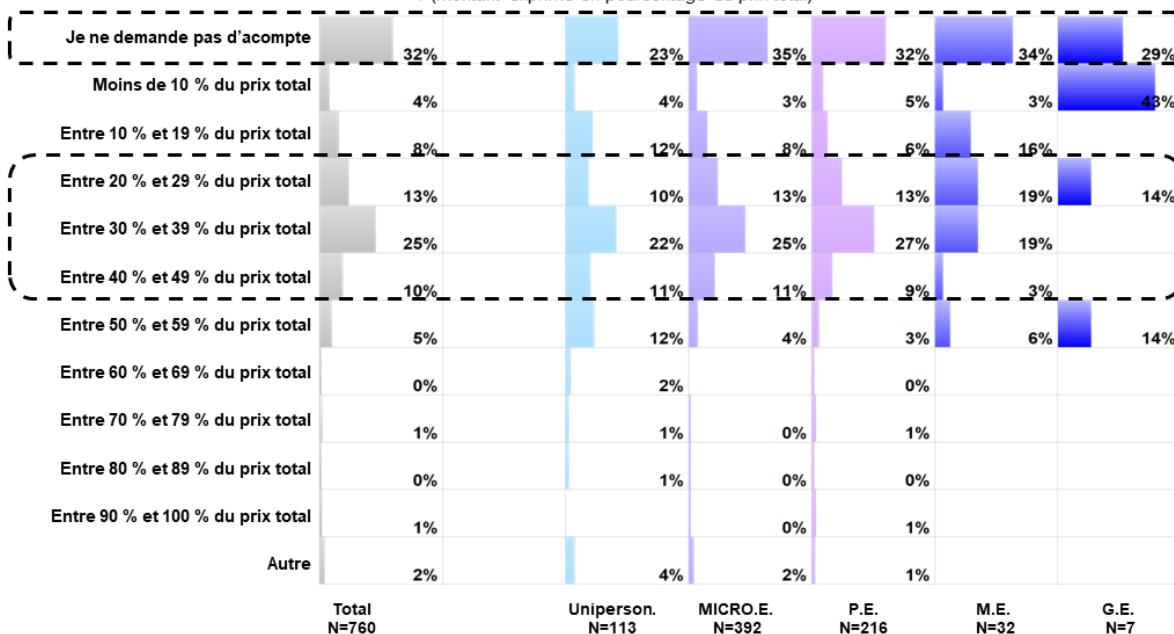
[% , réponses assistées; base : échantillon total; N = 760]

44

[2. L'acompte dans le secteur de construction]

[2.1. Le montant de l'acompte demandé aux consommateurs]

Q4) À combien s'élève l'acompte que vous demandez généralement au consommateur avant le début des travaux et la fourniture des matériaux ? (montant exprimé en pourcentage du prix total)



© Dedicated 2023

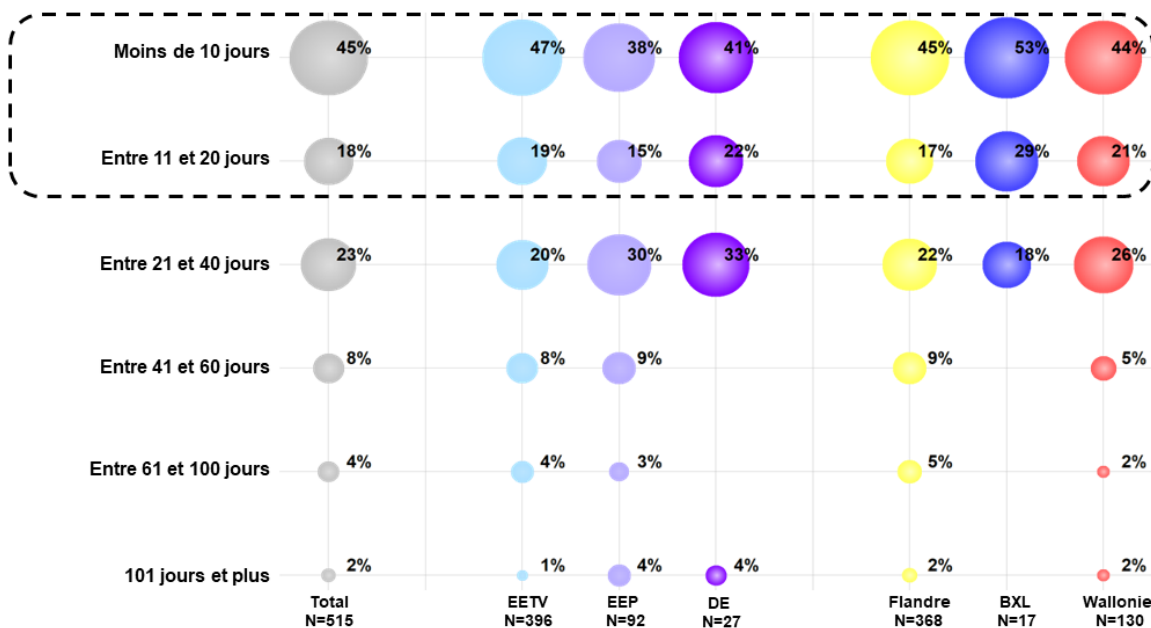
[% , réponses assistées; base : échantillon total; N = 760]

45



2.2. Quand l'acompte doit-il être payé par le consommateur ?

Q5) Quand le consommateur doit-il généralement payer l'acompte ?



© Dedicated 2023

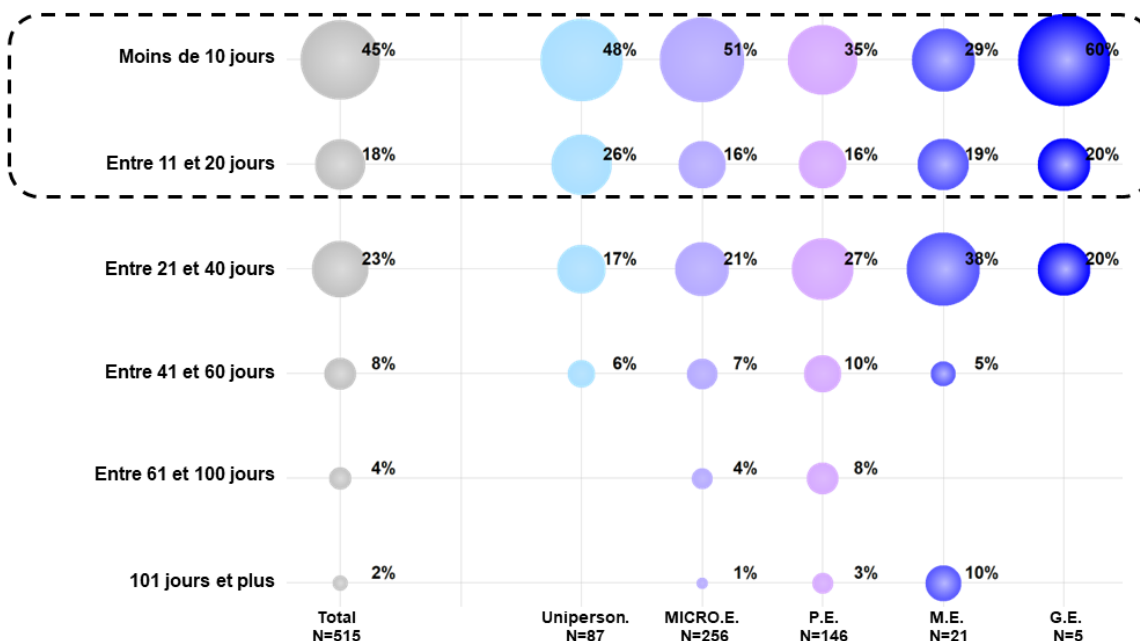
[%, réponses assistées; base : Les entreprises qui demandent de payer un acompte; N = 515]

46



2.2. Quand l'acompte doit-il être payé par le consommateur ?

Q5) Quand le consommateur doit-il généralement payer l'acompte ?



© Dedicated 2023

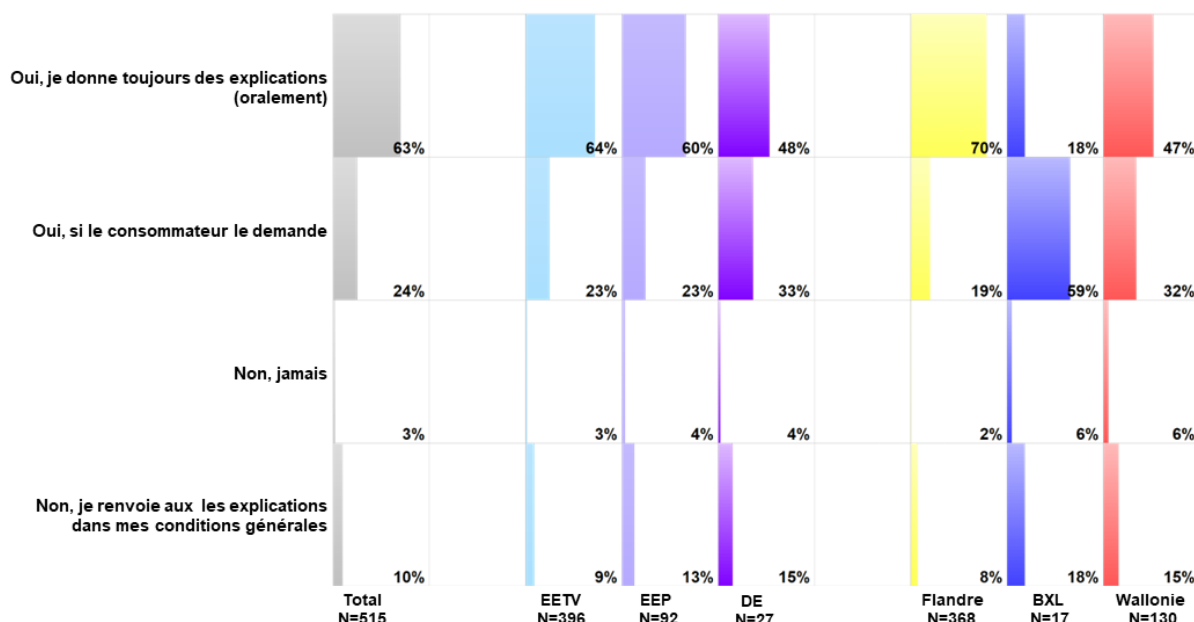
[%, réponses assistées; base : Les entreprises qui demandent de payer un acompte; N = 515]

47



2.3. Des explications sont-elles données aux consommateurs afin de justifier le montant de l'acompte ?

Q6) Donnez-vous des explications sur le montant de l'acompte et/ou sur ce à quoi il servira, avant d'établir le contrat ou le bon de commande ?



© Dedicated 2023

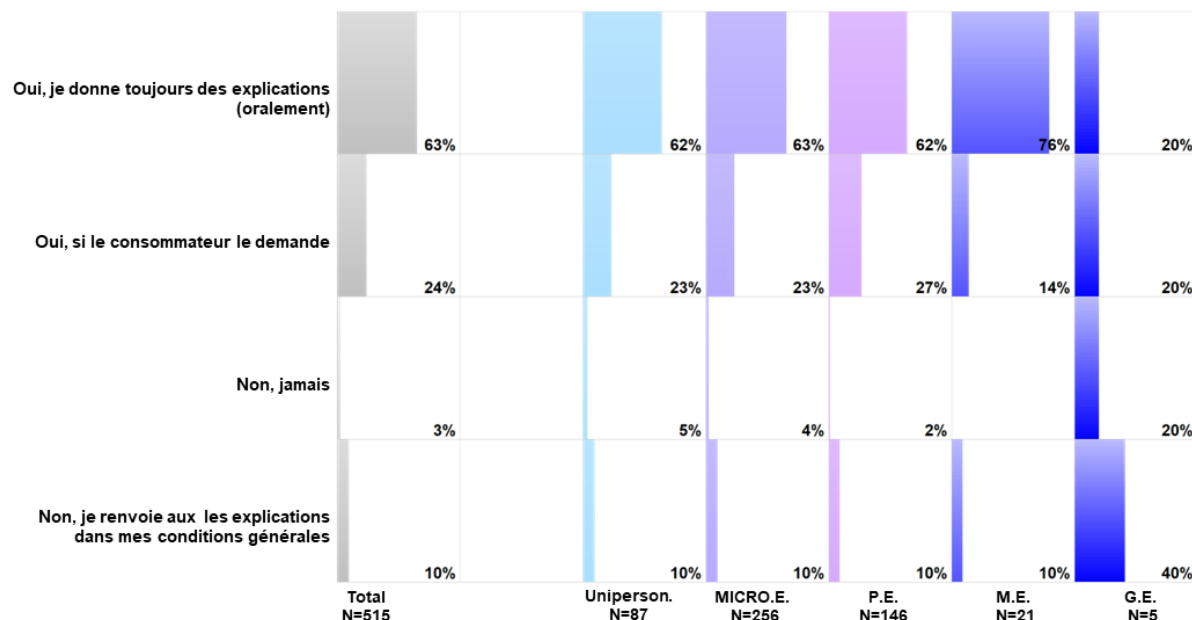
[%, réponses assistées; base : Les entreprises qui demandent de payer un acompte; N = 515]

48



2.3. Des explications sont-elles données aux consommateurs afin de justifier le montant de l'acompte ?

Q6) Donnez-vous des explications sur le montant de l'acompte et/ou sur ce à quoi il servira, avant d'établir le contrat ou le bon de commande ?



© Dedicated 2023

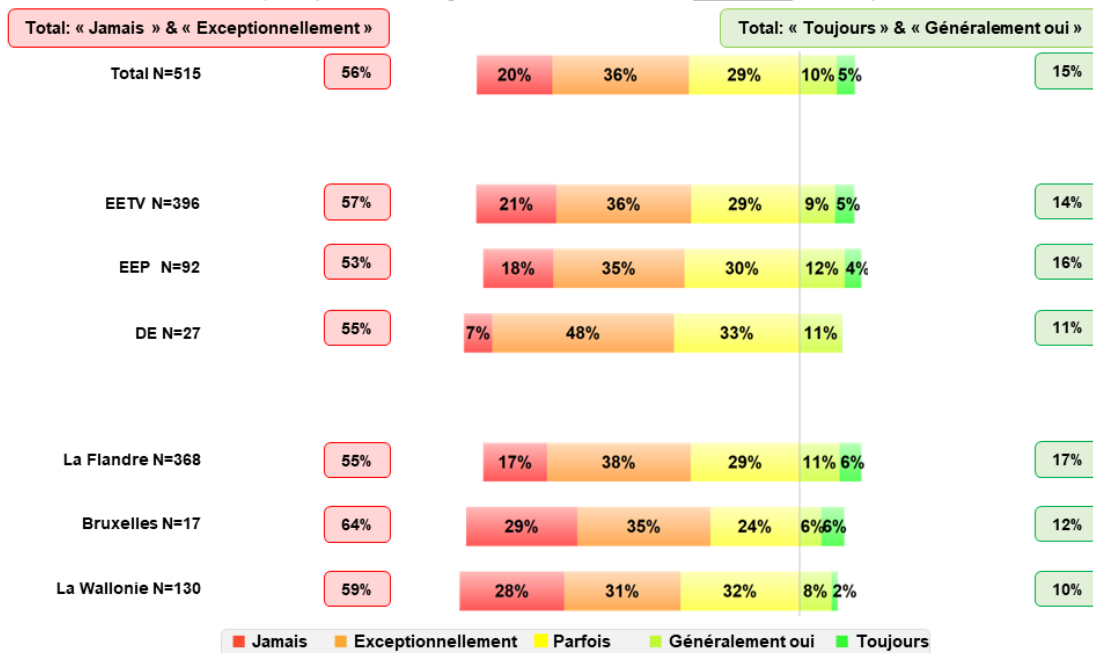
[%, réponses assistées; base : Les entreprises qui demandent de payer un acompte; N = 515]

49



[Break Région] 2.4. Le consommateur a-t-il la possibilité de négocier le montant de l'acompte ?

Q7) Acceptez-vous de négocier avec le consommateur le montant de l'acompte ?



© Dedicated 2023

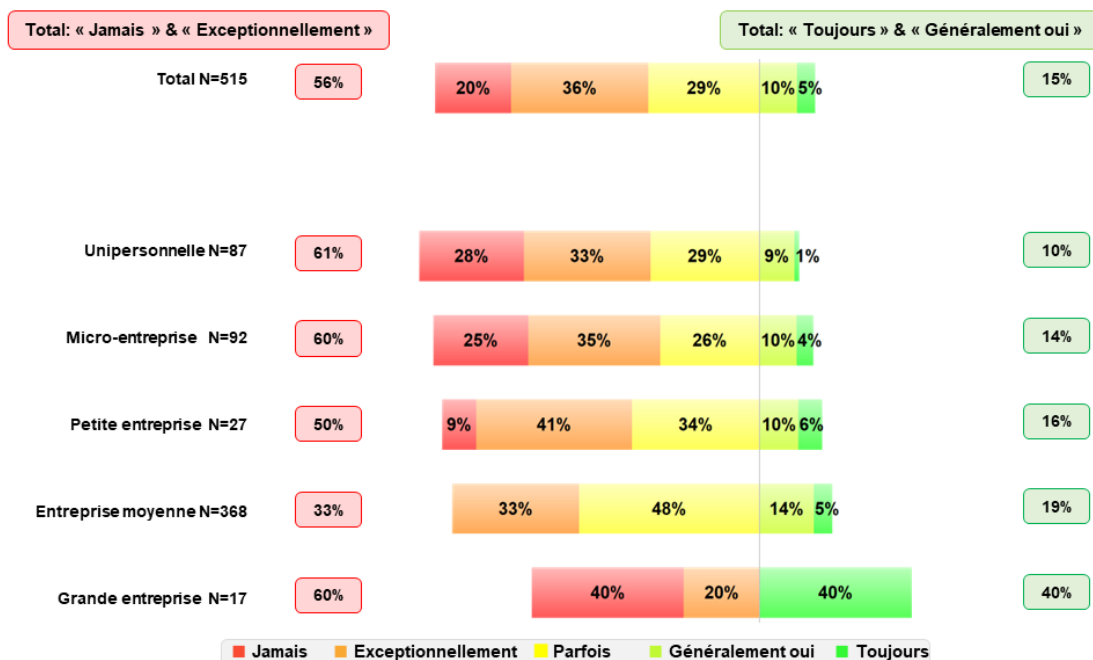
[%, réponses assistées; base : Les entreprises qui demandent de payer un acompte; N = 515]

50



[Break Taille entreprise]

Q7) Acceptez-vous de négocier avec le consommateur le montant de l'acompte ?



© Dedicated 2023

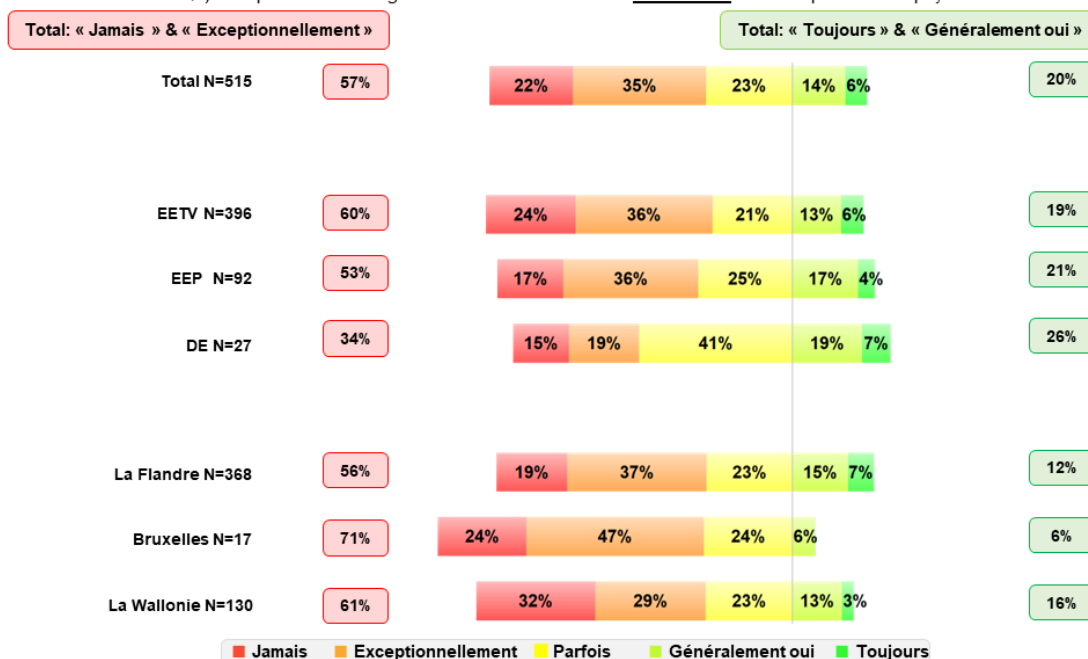
[%, réponses assistées; base : Les entreprises qui demandent de payer un acompte; N = 515]

51



[Break Région] 2.5. La possibilité pour le consommateur de négocier le moment de paiement de l'acompte

Q8) Acceptez-vous de négocier avec le consommateur le moment où l'acompte doit être payé ?



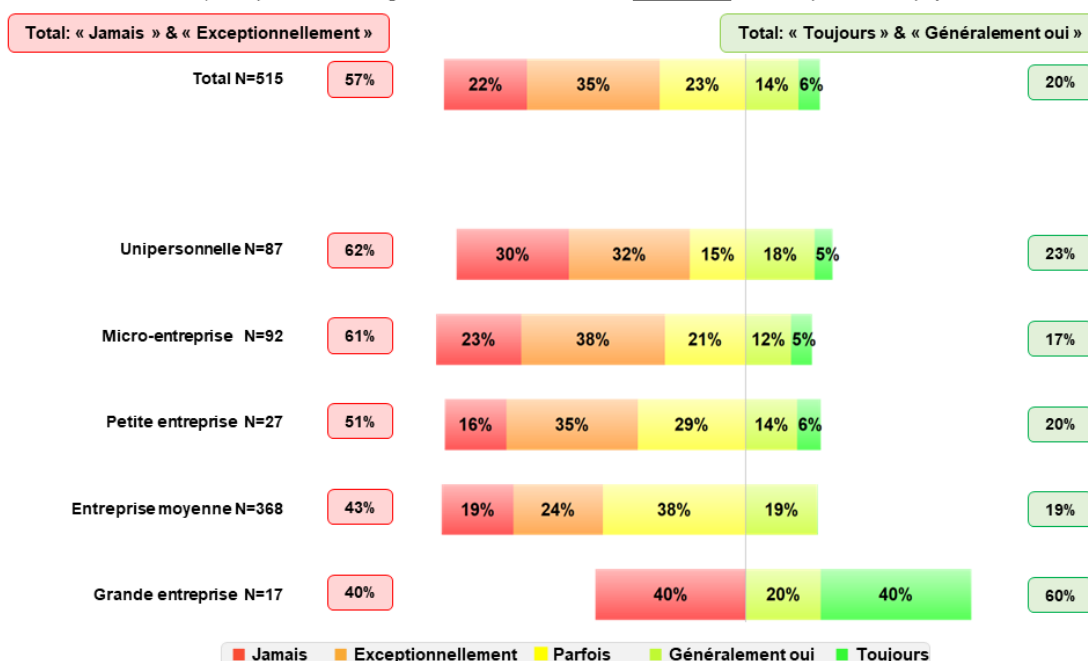
© Dedicated 2023

[%, réponses assistées; base : Les entreprises qui demandent de payer un acompte; N = 515]

52

[2.5. La possibilité pour le consommateur de négocier le moment de paiement de l'acompte] [Break Taille entreprise]

Q8) Acceptez-vous de négocier avec le consommateur le moment où l'acompte doit être payé ?



© Dedicated 2023

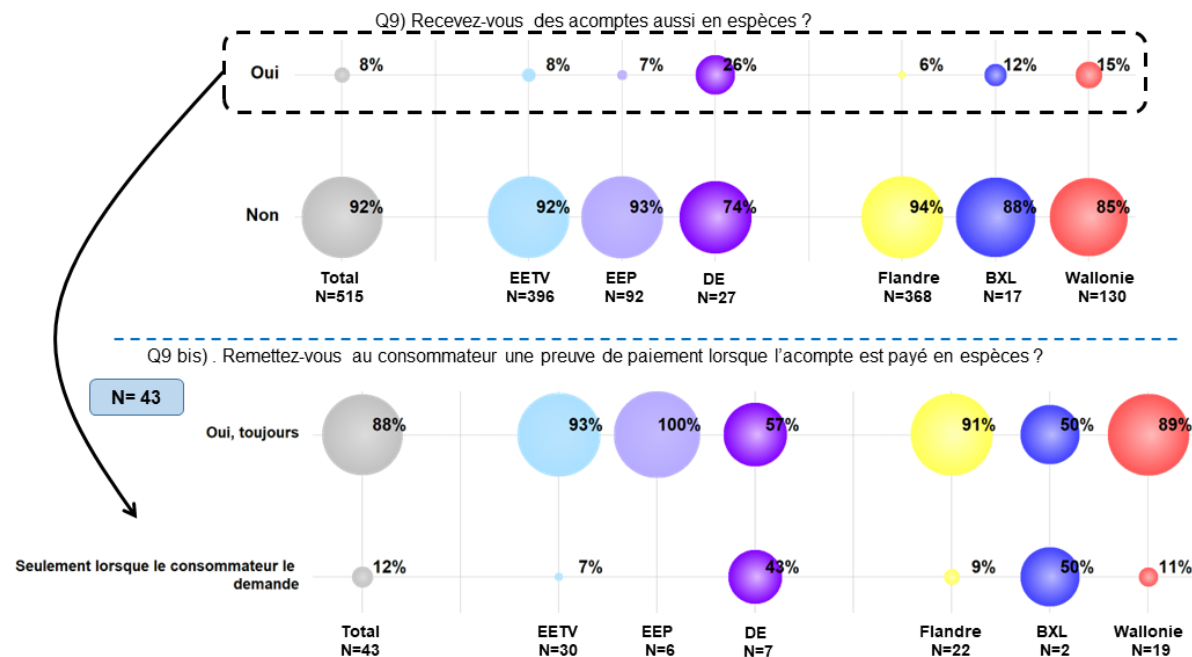
[%, réponses assistées; base : Les entreprises qui demandent de payer un acompte; N = 515]

53

[2. L'acompte dans le secteur de construction]



2.6. Les acomptes sont-ils payés en espèces ?



© Dedicated 2023

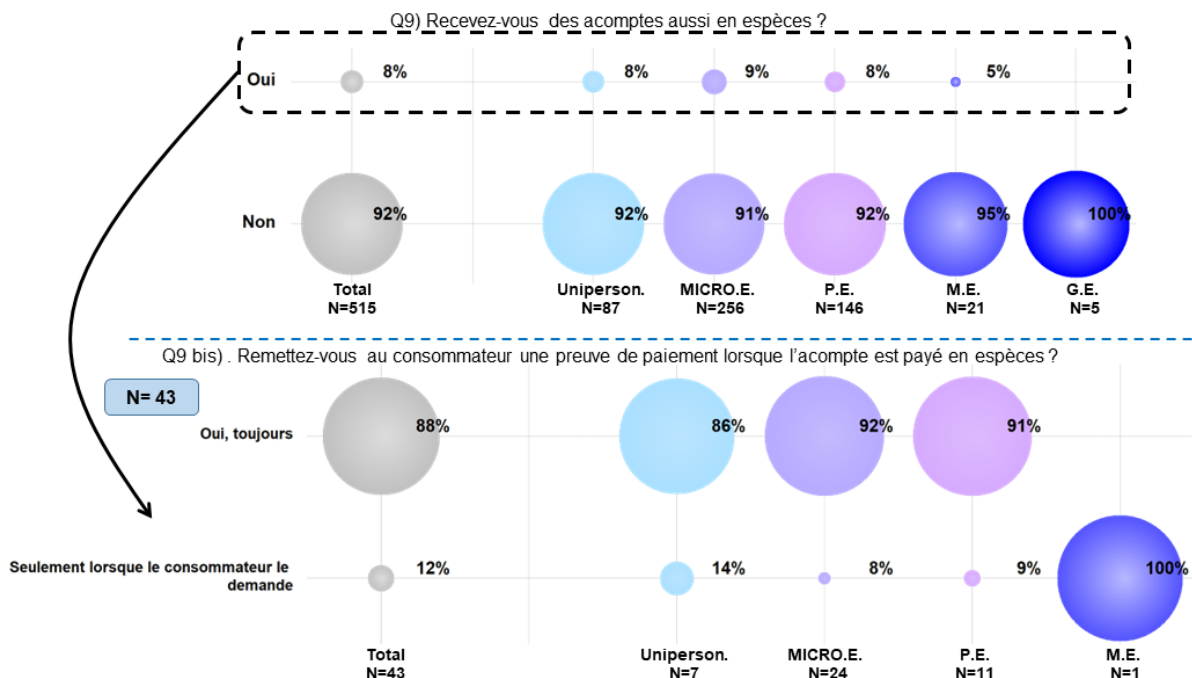
[%, réponses assistées; base : Les entreprises qui demandent de payer un acompte; N = 515]

54

[2. L'acompte dans le secteur de construction]



2.6. Les acomptes sont-ils payés en espèces ?



© Dedicated 2023

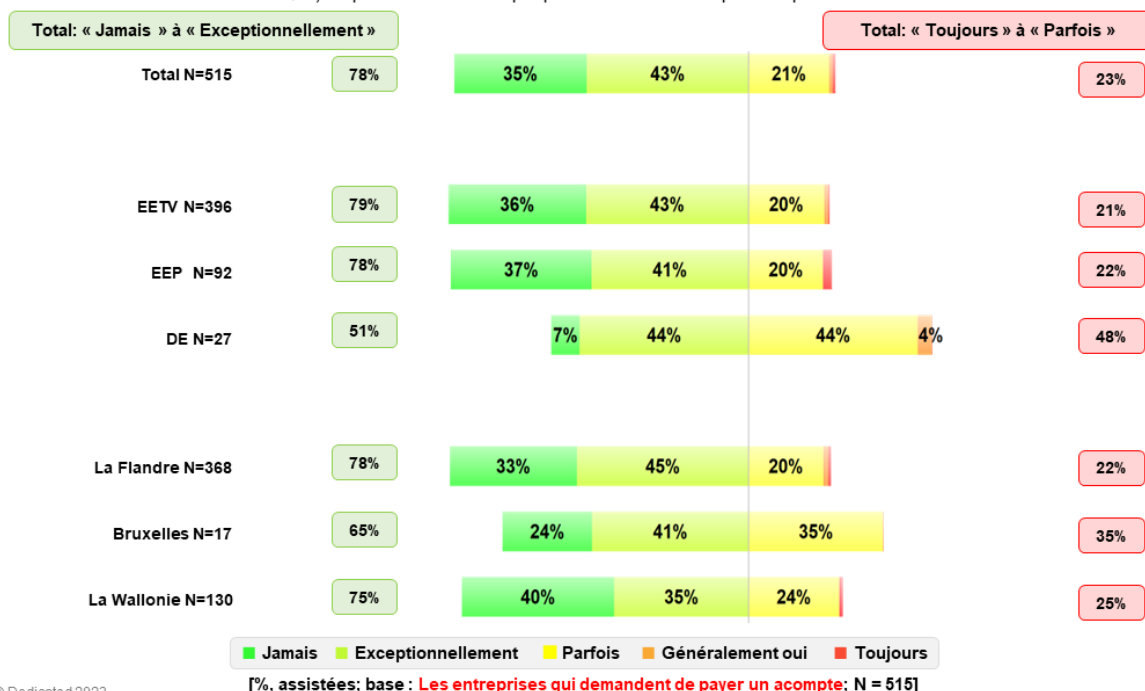
[%, réponses assistées; base : Les entreprises qui demandent de payer un acompte; N = 515]

55



2.7. Le consommateurs rencontre-t-il des difficultés à payer l'acompte ?

Q10) Le paiement de l'acompte par le consommateur pose-t-il problème ?



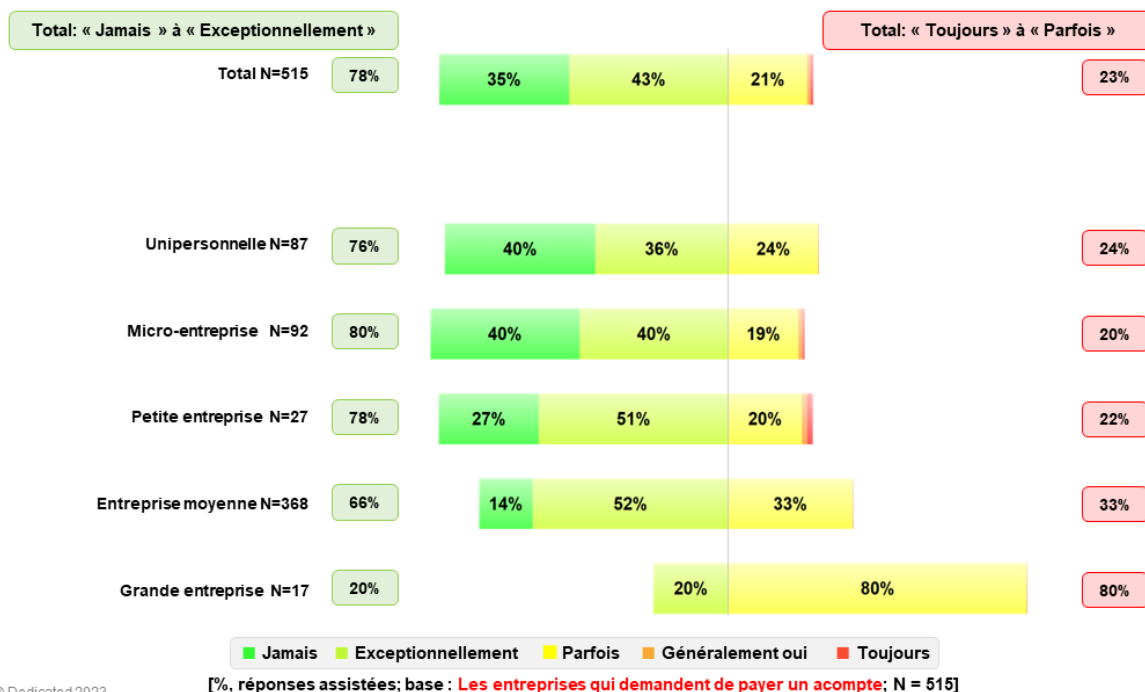
© Dedicated 2023

56



2.7. Le consommateurs rencontre-t-il des difficultés à payer l'acompte ?

Q10) Le paiement de l'acompte par le consommateur pose-t-il problème ?



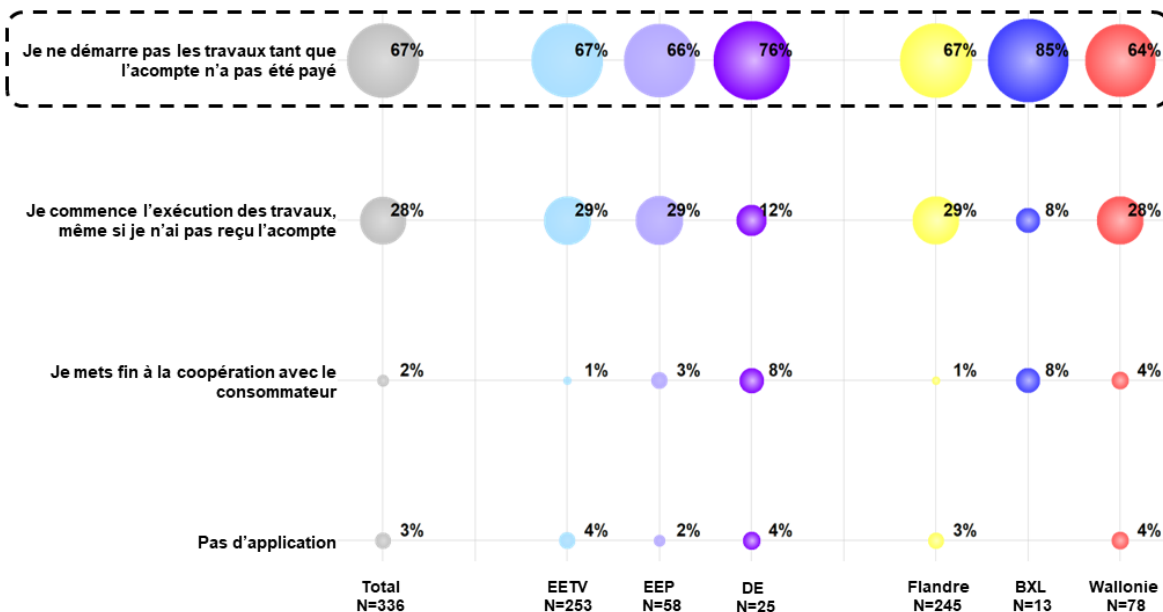
© Dedicated 2023

57



2.8. Quelle(s) conséquence(s) en cas de défaut de paiement de l'acompte ?

Q11) Comment réagissez-vous lorsque le consommateur est en défaut de paiement d'acompte ?



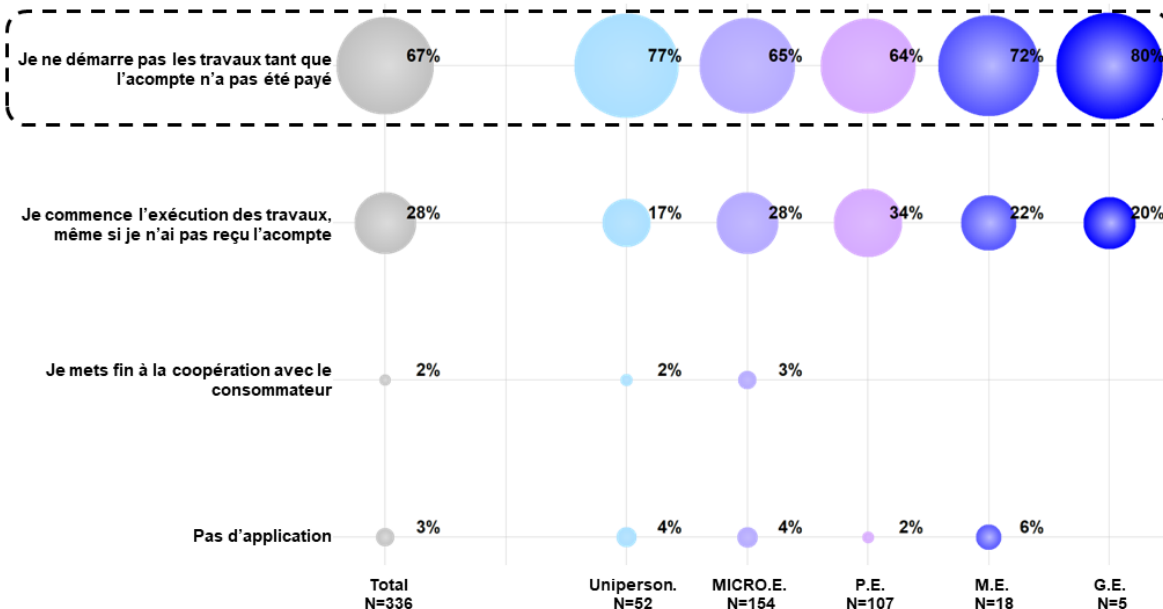
© Dedicated 2023 [%, réponses assistées; base : des consommateurs éprouvent des difficultés à payer un acompte; N = 336]

58



[Break Taille entreprise] **2.8. Quelle(s) conséquence(s) en cas de défaut de paiement de l'acompte ?**

Q11) Comment réagissez-vous lorsque le consommateur est en défaut de paiement d'acompte ?



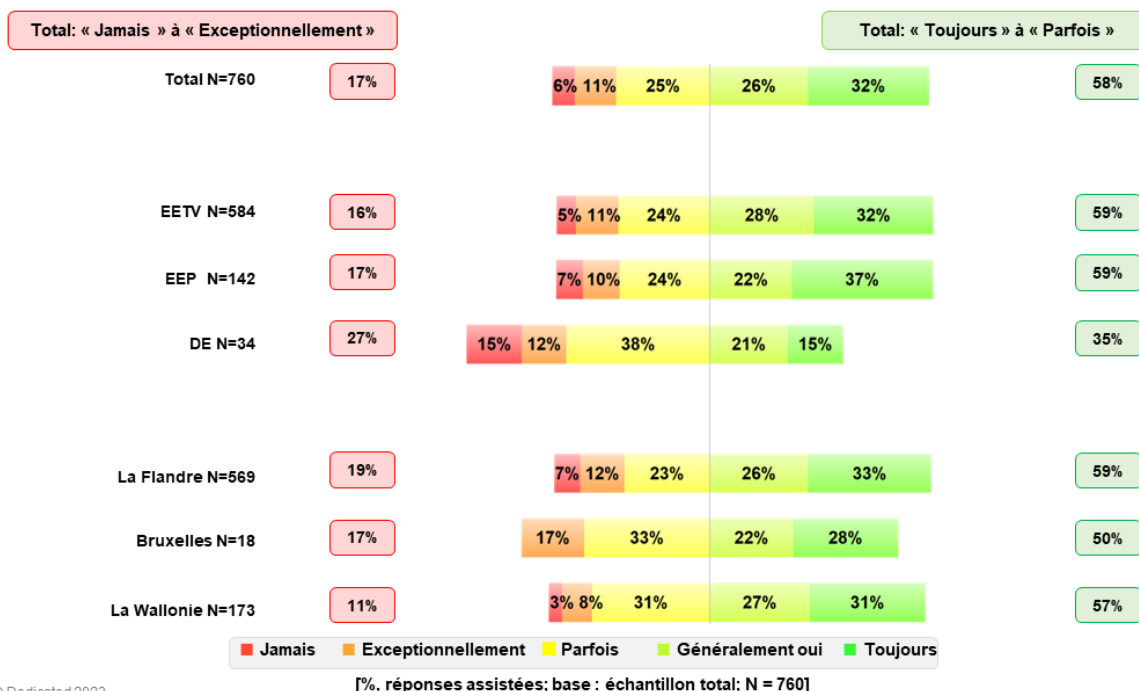
© Dedicated 2023 [%, réponses assistées; base : des consommateurs éprouvent des difficultés à payer un acompte; N = 336]

59



2.9. Les factures intermédiaires

Q12) Émettez-vous des factures intermédiaires pendant l'exécution des travaux ?

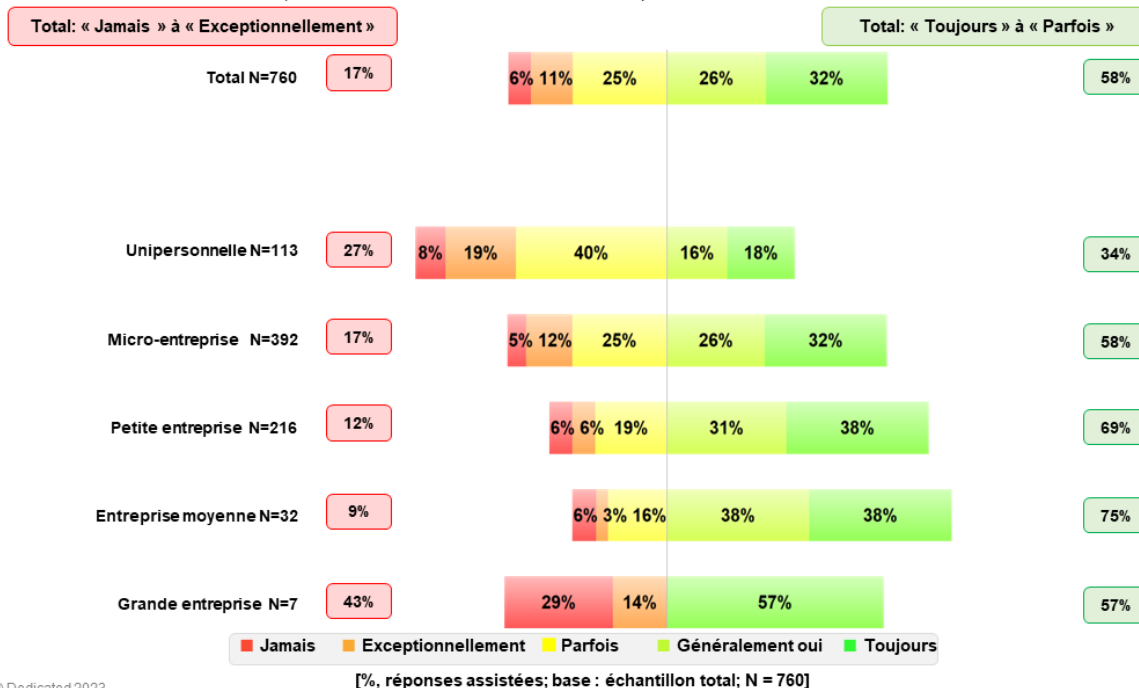


60



[2.9. Les factures intermédiaires]

Q12) Émettez-vous des factures intermédiaires pendant l'exécution des travaux ?

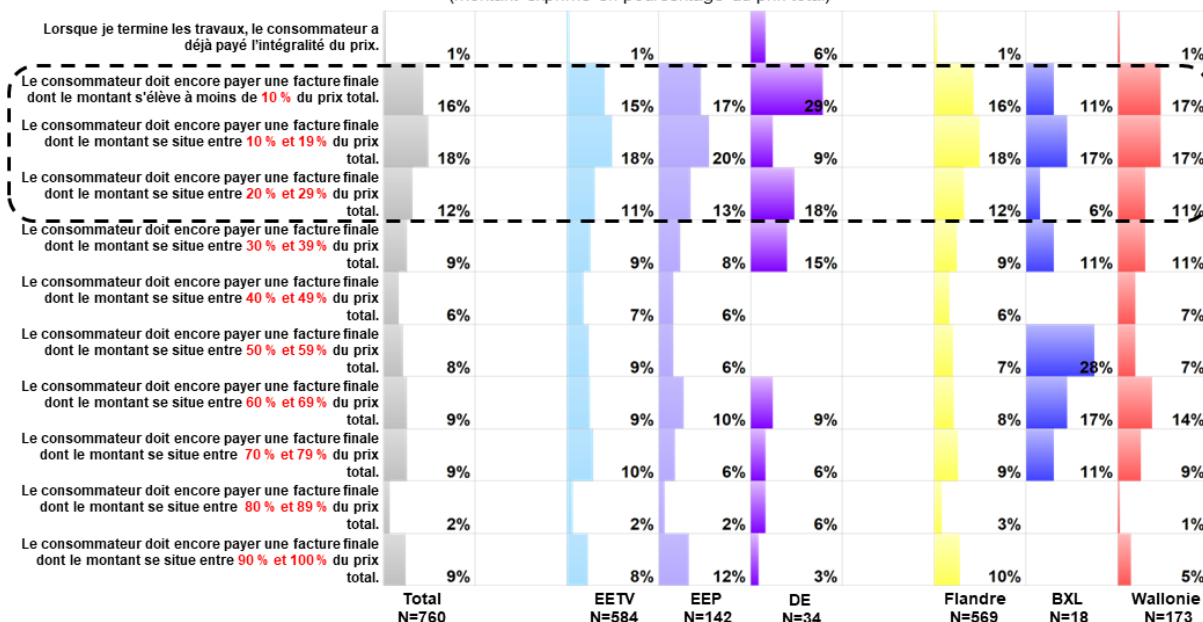


61



2.10. Le montant du solde restant dû après l'achèvement des travaux

Q13) En général, à combien s'élève le solde que le consommateur doit encore vous payer lorsque les travaux sont complètement terminés ? (montant exprimé en pourcentage du prix total)



© Dedicated 2023

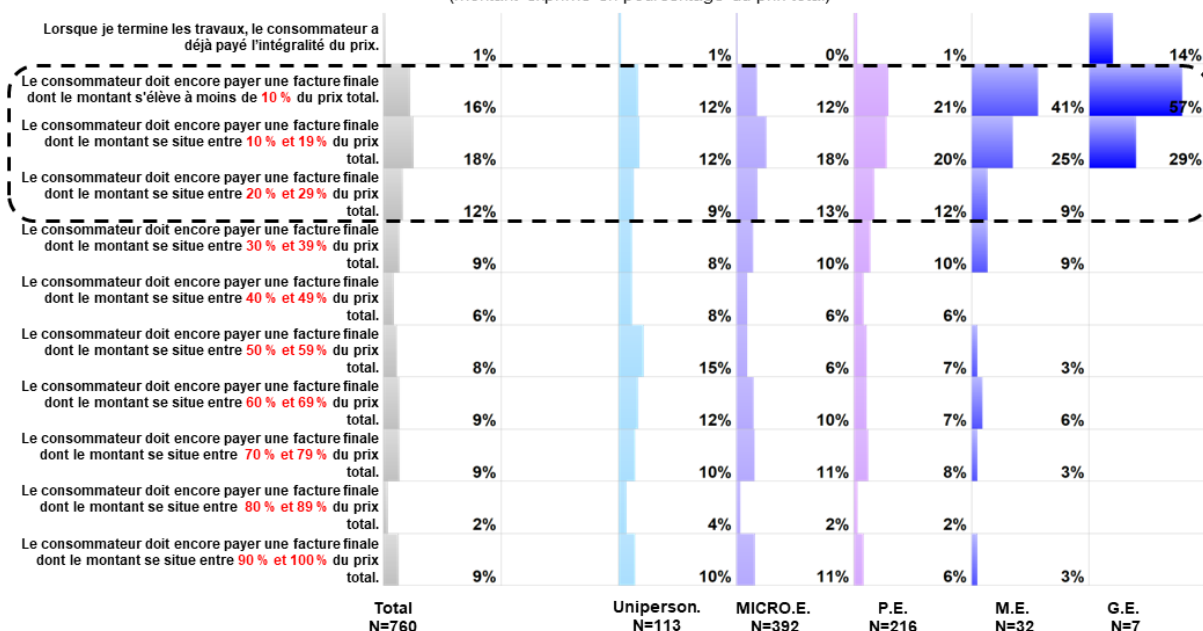
[% , réponses assistées; base : échantillon total; N = 760]

62



2.10. Le montant du solde restant dû après l'achèvement des travaux

Q13) En général, à combien s'élève le solde que le consommateur doit encore vous payer lorsque les travaux sont complètement terminés ? (montant exprimé en pourcentage du prix total)



© Dedicated 2023

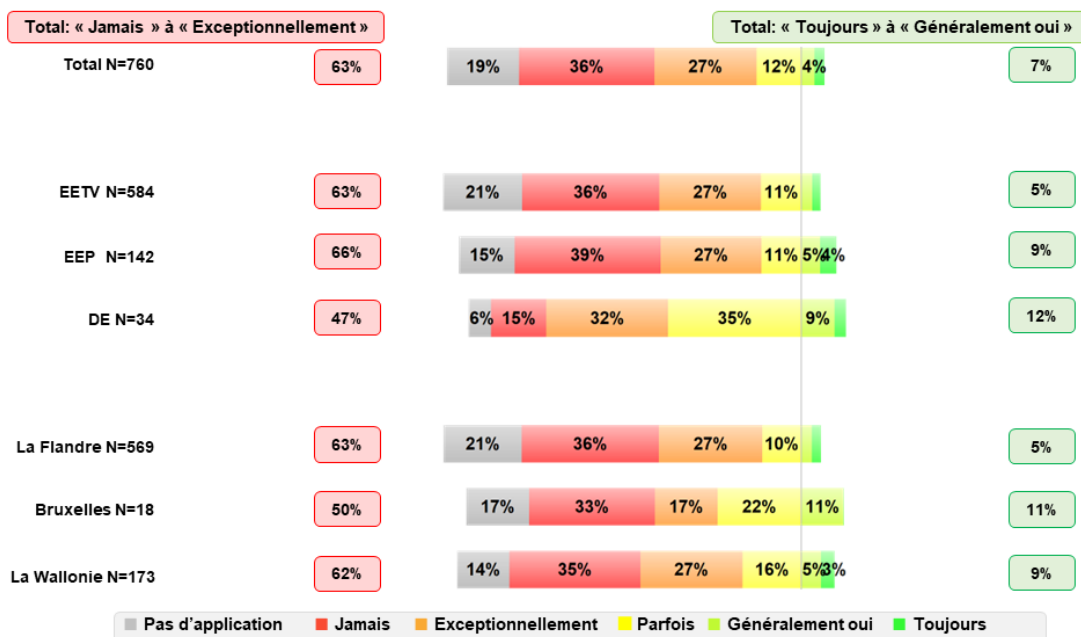
[% , réponses assistées; base : échantillon total; N = 760]

63



2.11. Le recours à l'arbitrage en cas de litige avec le consommateur

Q14) Lorsque vous avez un litige avec le consommateur, recourez-vous à des procédures extrajudiciaires de règlement des litiges (par exemple, médiation via le Service de Médiation pour le Consommateur, la Commission de conciliation construction, l'arbitrage...) ?



© Dedicated 2023

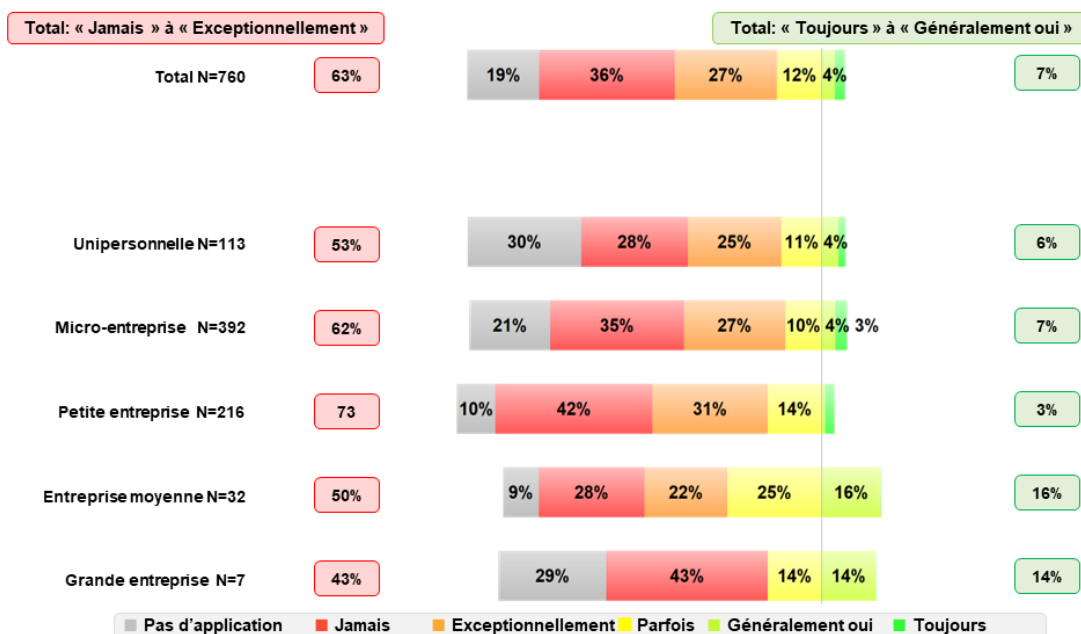
[% , réponses assistées; base : échantillon total; N = 760]

64



2.11. Le recours à l'arbitrage en cas de litige avec le consommateur

Q14) Lorsque vous avez un litige avec le consommateur, recourez-vous à des procédures extrajudiciaires de règlement des litiges (par exemple, médiation via le Service de Médiation pour le Consommateur, la Commission de conciliation construction, l'arbitrage...) ?



© Dedicated 2023

[% , réponses assistées; base : échantillon total; N = 760]

65

DEDICATED

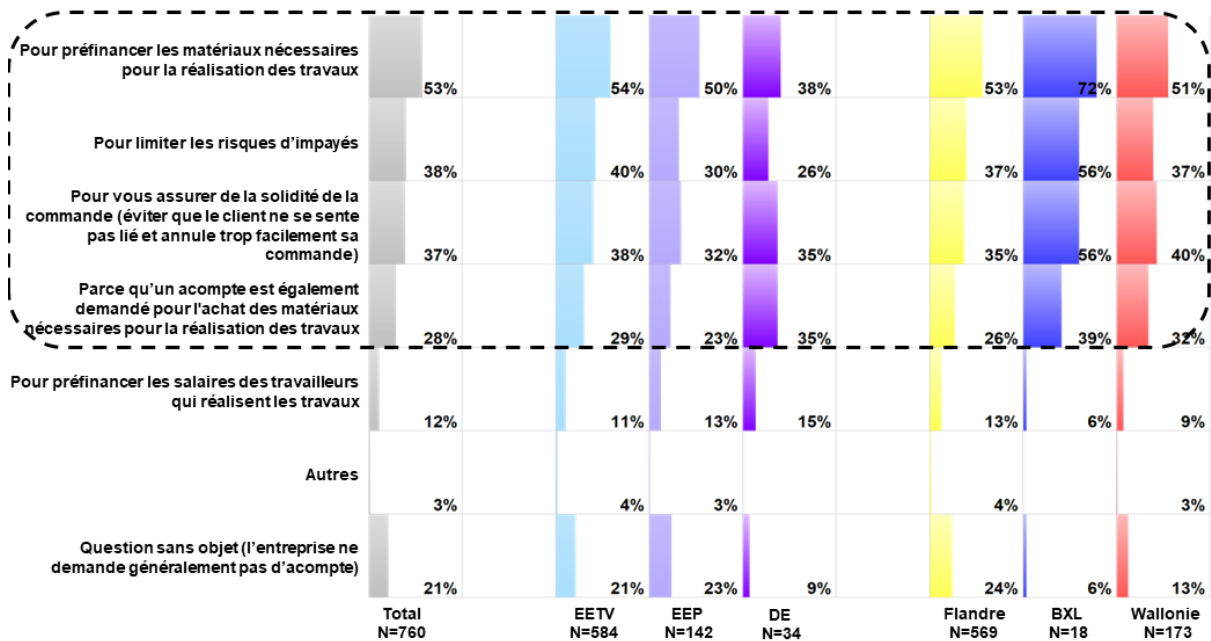
[Break Région]

3. Questions supplémentaires



3.1. Pour quelle(s) raison(s) demander un acompte aux consommateurs ?

Q15) Si vous demandez un acompte au consommateur, pour quelle raison le demandez-vous (plusieurs réponses possibles) ?



© Dedicated 2023

[% , réponses assistées; base : échantillon total; N = 760]

66

DEDICATED

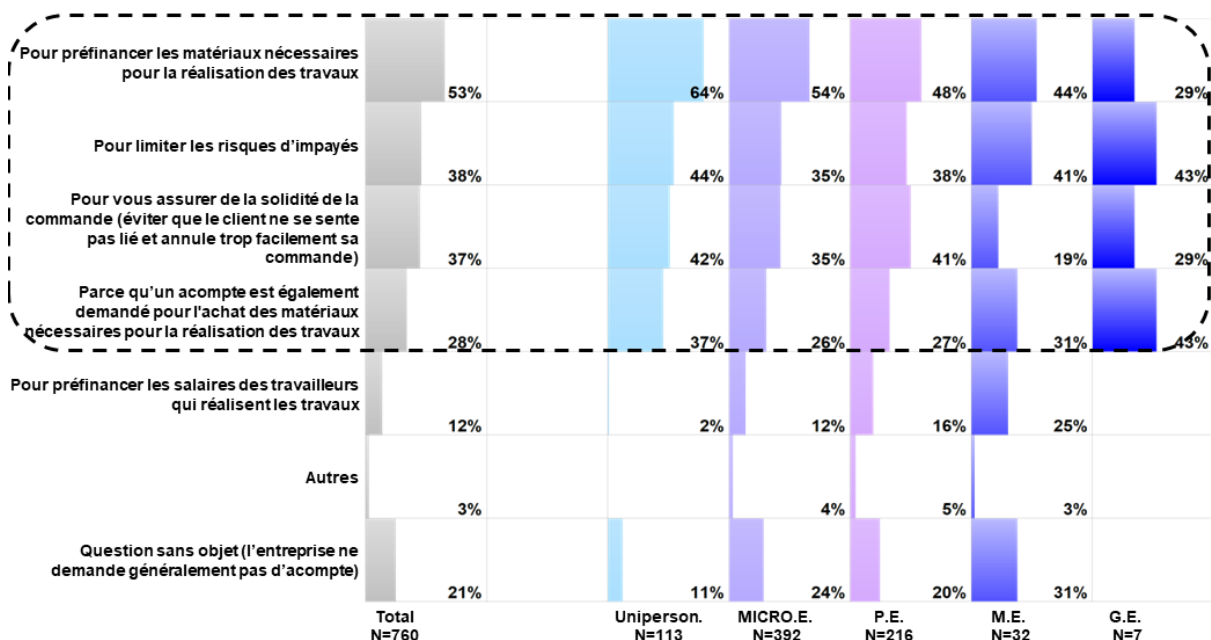
[Break Taille entreprise]

[3. Questions supplémentaires]



3.1. Pour quelle(s) raison(s) demander un acompte aux consommateurs ?

Q15) Si vous demandez un acompte au consommateur, pour quelle raison le demandez-vous (plusieurs réponses possibles) ?



© Dedicated 2023

[% , réponses assistées; base : échantillon total; N = 760]

67

DEDICATED



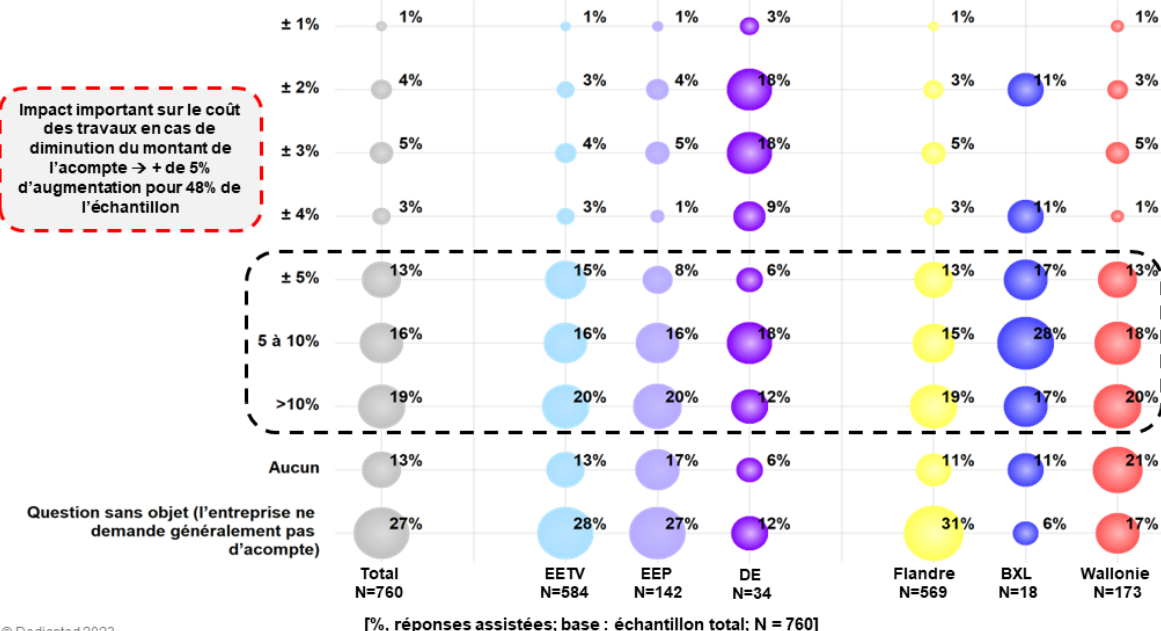
[Break Région]

[3. Questions supplémentaires]



3.2. L'impact de la réduction du montant de l'acompte sur le coût des travaux

Q16) Si vous deviez réduire les acomptes demandés de moitié, quel serait à votre avis l'impact sur le coût des travaux (compte tenu de l'augmentation éventuelle des risques d'annulation de commandes, d'impayés, etc. ou de certains coûts comme ceux liés au financement de l'activité de votre entreprise) ?



© Dedicated 2023

68

DEDICATED



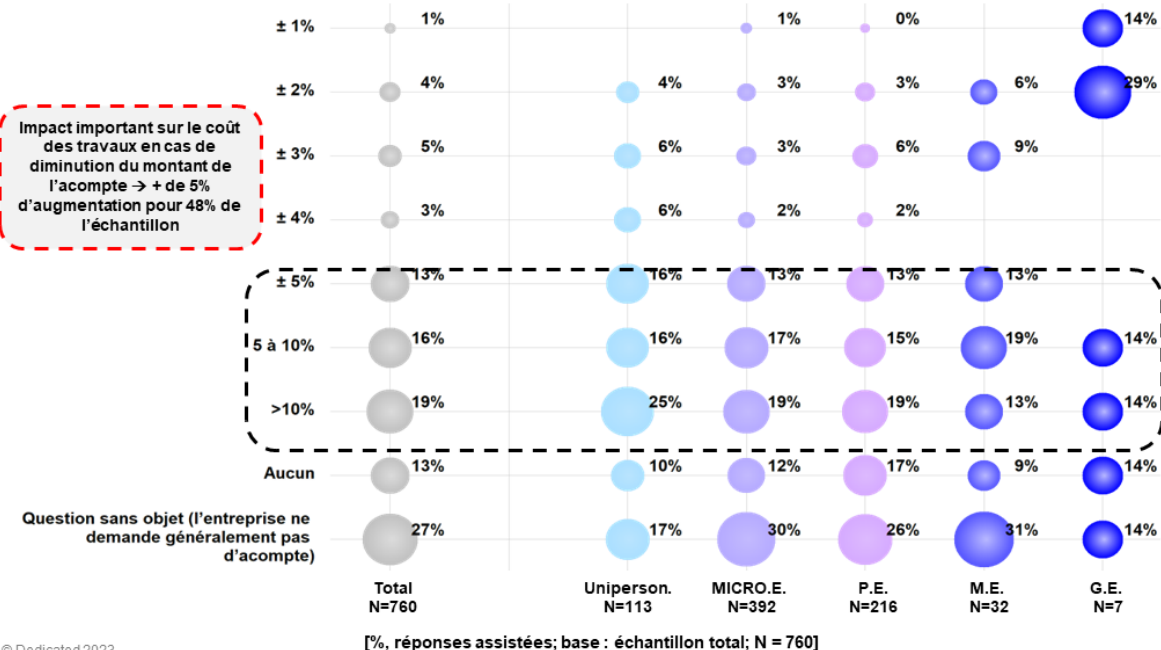
[Break Taille entreprise]

[3. Questions supplémentaires]



3.2. L'impact de la réduction du montant de l'acompte sur le coût des travaux

Q16) Si vous deviez réduire les acomptes demandés de moitié, quel serait à votre avis l'impact sur le coût des travaux (compte tenu de l'augmentation éventuelle des risques d'annulation de commandes, d'impayés, etc. ou de certains coûts comme ceux liés au financement de l'activité de votre entreprise) ?



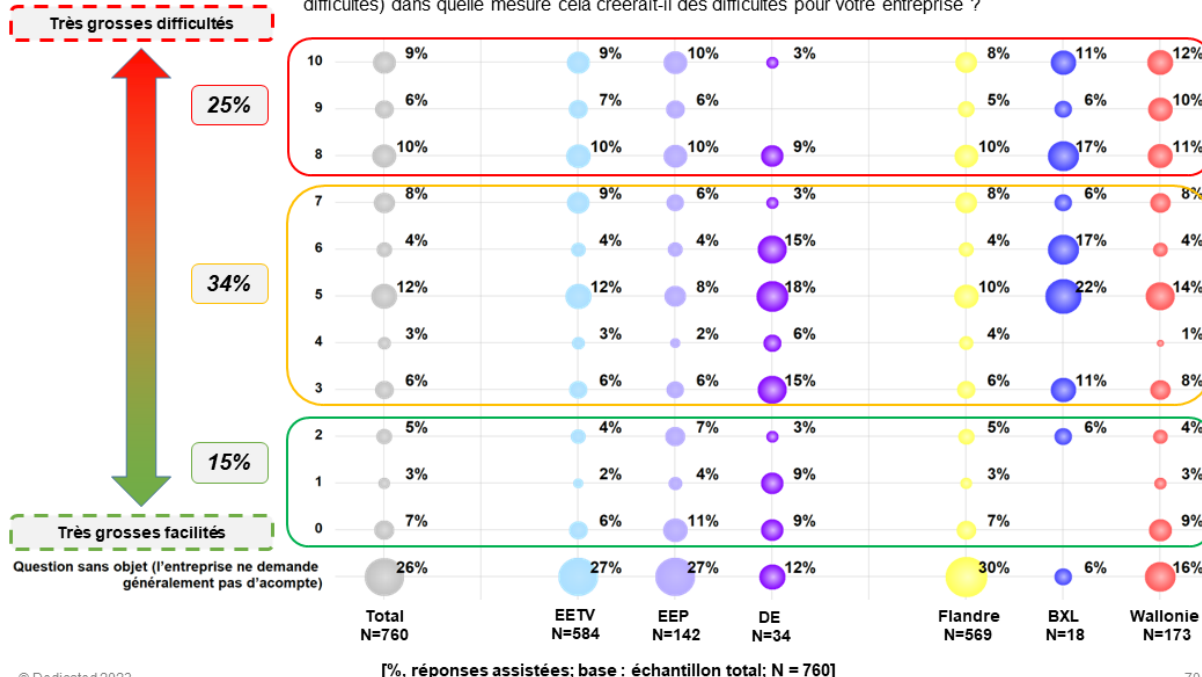
© Dedicated 2023

69



3.3. L'impact de la réduction du montant de l'acompte sur la santé de l'entreprise

Q17) Si vous deviez réduire de moitié les acomptes demandés par votre entreprise, indiquez de 0 (aucune difficulté) à 10 (de très grosses difficultés) dans quelle mesure cela créerait-il des difficultés pour votre entreprise ?



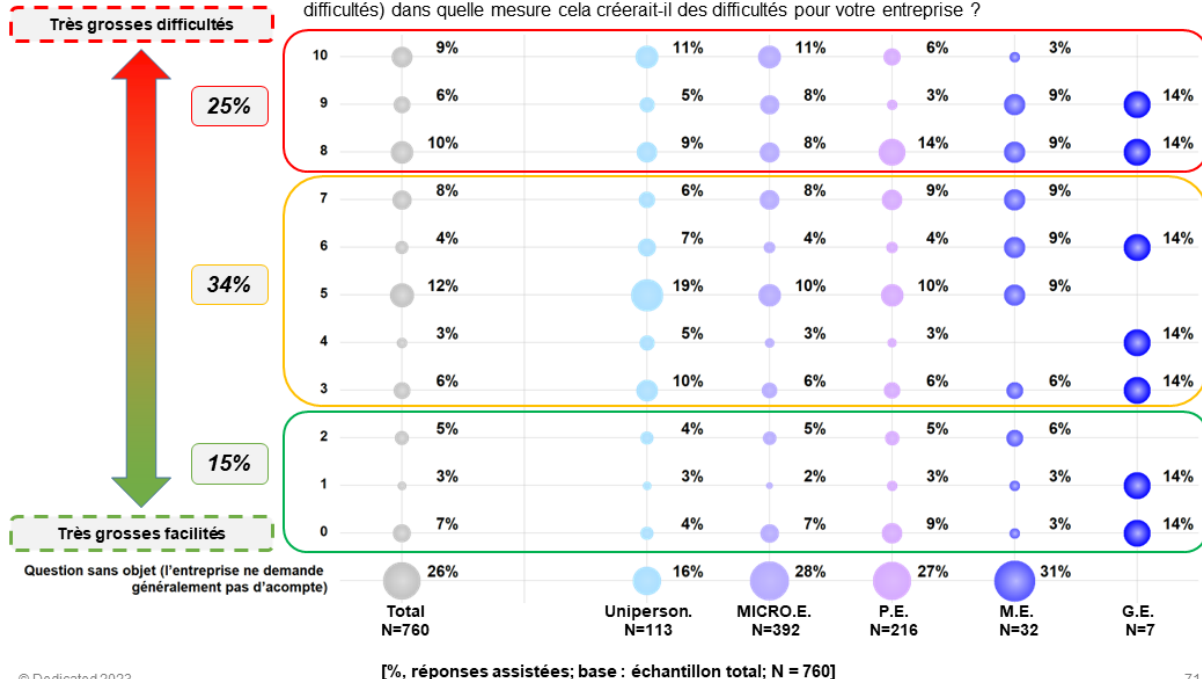
© Dedicated 2023

70



[Break Taille entreprise] 3.3. L'impact de la réduction du montant de l'acompte sur la santé de l'entreprise

Q17) Si vous deviez réduire de moitié les acomptes demandés par votre entreprise, indiquez de 0 (aucune difficulté) à 10 (de très grosses difficultés) dans quelle mesure cela créerait-il des difficultés pour votre entreprise ?



© Dedicated 2023

71

Bijlage 4 : Bijlage met betrekking tot de gekruiste resultaten

Bij de consumenten:

1e kruising: omvang van het bedrag van het voorschot en aard van de werken

Methode en aantal respondenten. Er zijn twee tabellen gemaakt: de ene met het aantal antwoorden, de andere met de percentages. Er zijn 100 respondenten voor ruwbouw, 221 voor afwerking en 80 voor uitbreidingswerken (wat niet veel is). Daarom wordt in de onderstaande tabel met de verdeling van de respondenten naar de omvang van de voorschotten de kolom 'uitbreiding' in het grijs weergegeven, omdat er statistisch gezien niet eens 100 antwoorden zijn.

Bevindingen. Ruwbouwaannemers vragen vaker dan gemiddeld voorschotten van 10 tot 20 of zelfs 30%. Dit geldt ook voor aannemers die uitbreidingswerken uitvoeren. Maar we zien dat in alle gevallen het percentage aannemers dat meer dan 50% als voorschot vraagt vrij beperkt is.

2e kruising: omvang van het bedrag van het voorschot en kosten van de werken

Methode en aantal respondenten. Voor de schijf van 40 tot 59.000 euro zijn er 34 antwoorden. Voor de schijf van 200.000 tot 249.000 euro zijn er 7 antwoorden. Daarom moesten we in de onderstaande tabel bij de verdeling van de respondenten volgens de omvang van de bedragen die ze als voorschot moesten betalen, in drie groepen werken: - van 20.000 euro (omdat er genoeg respondenten waren), van 20 tot 40.000 euro (omdat we nog eens 160 respondenten hadden) en al de rest moest worden samengevoegd omdat we voor alle werken van meer dan 40.000 euro slechts 127 antwoorden hadden.

Bevindingen. Hoe kleiner de omvang van de werken, hoe meer de aannemers geneigd zijn om geen voorschot te vragen. Wanneer we naar werken van meer dan 40.000 euro gaan, is het gebruikelijker om een voorschot van 10 tot 20% of zelfs 20 tot 30% te vragen.

3e kruising: omvang van het voorschot en selectie van de aannemers

Methode en aantal respondenten. Drie grote selectiekanalen: het belangrijkste is 'mond-tot-mond', het tweede is 'internet' en het derde is 'alle andere'. Nogmaals, alle andere moest worden gegroepeerd, omdat er slechts 171 antwoorden waren. Als we bijvoorbeeld naar de sociale netwerken kijken, zijn er slechts 11 antwoorden.

Bevindingen. De resultaten zijn redelijk vergelijkbaar naargelang de selectiemethode, behalve dat wanneer aannemers via internet worden geselecteerd, ze vaker om een voorschot vragen.

4^e kruising: perceptie van het voorschot (te hoog of niet te hoog?)

Methode en aantal respondenten. We zien dat naargelang de omvang van het voorschot slechts 4 antwoorden werden verkregen voor degenen die tussen 70 en 79% voorschot betaalden. Gezien het lage aantal antwoorden werden de eerste drie schijven genomen, omdat er daar voldoende respondenten waren. De 4e en 5e schijf werden samengevoegd. Er werd ook een schijf van 50 tot 100% voorschot aangehouden, ook al waren er maar 36 respondenten, omdat het toch interessant is om te zien wat er gebeurt bij relatief hoge voorschotten.

Bevindingen. We zien dat er in de schijven tot 40% heel weinig verschil is tussen degenen die het voorschot te hoog vinden en degenen die dat niet vinden. We willen hieraan toevoegen dat ongeveer 80% van de respondenten zei dat het voorschot niet te hoog leek.

De schommelingen zijn groter wanneer we van 50 naar 100% voorschot gaan. 39% zegt dat het voorschot niet te hoog is en 61% zegt dat het voorschot te hoog is.

Het verschil in schommelingen is waarschijnlijk kleiner dan het lijkt, want als we naar de eerste schijven kijken, zijn er meer dan 100 antwoorden. En als we naar de schijf van 50 tot 100% kijken, zijn er slechts 36 antwoorden. Daarom is het de moeite waard om na te gaan of deze cijfers kloppen of niet. In feite zegt de statistiek dat om een aandeel te berekenen op een steekproef van 36 mensen, er een afwijking van 16% nodig is om 95% kans te hebben om de juiste waarde te krijgen. Met andere woorden, het aandeel van degenen die zeggen 'het is niet te hoog' ligt tussen 23% en 55%. Daarom wordt gezegd dat wanneer het voorschot hoger is dan 50%, er ten minste $\frac{1}{4}$ (dat is de 23%, maar naar boven afgerond op 25%) is die vindt dat het voorschot niet te hoog is.

5^e kruising: tevredenheid over de werken en de aard van de werken (titel gewijzigd omdat de titel op de dia niet correct was)

Methode en aantal respondenten. We moesten ons beperken tot de grote groepen van werken die genoemd werden, want als we meer in detail zouden treden (bijvoorbeeld dakbedekking binnen de ruwbouw), zouden er niet genoeg antwoorden meer zijn om significante resultaten te verkrijgen. Zo zijn er voor ruwbouw in totaal slechts 102 antwoorden. Als we kijken naar een groep binnen de ruwbouw (zoals het dak dat als voorbeeld wordt gegeven), hebben we

echt niet genoeg antwoorden.

Bevindingen. Tussen tevreden en zeer tevreden, afhankelijk van de aard van de werken: hebben we tussen 75 en 80%. Vervolgens zijn er al degenen die neutraal zijn. En het percentage respondenten dat zegt ontevreden of zeer ontevreden te zijn over de prestaties van hun aannemer blijft tot slot beperkt.

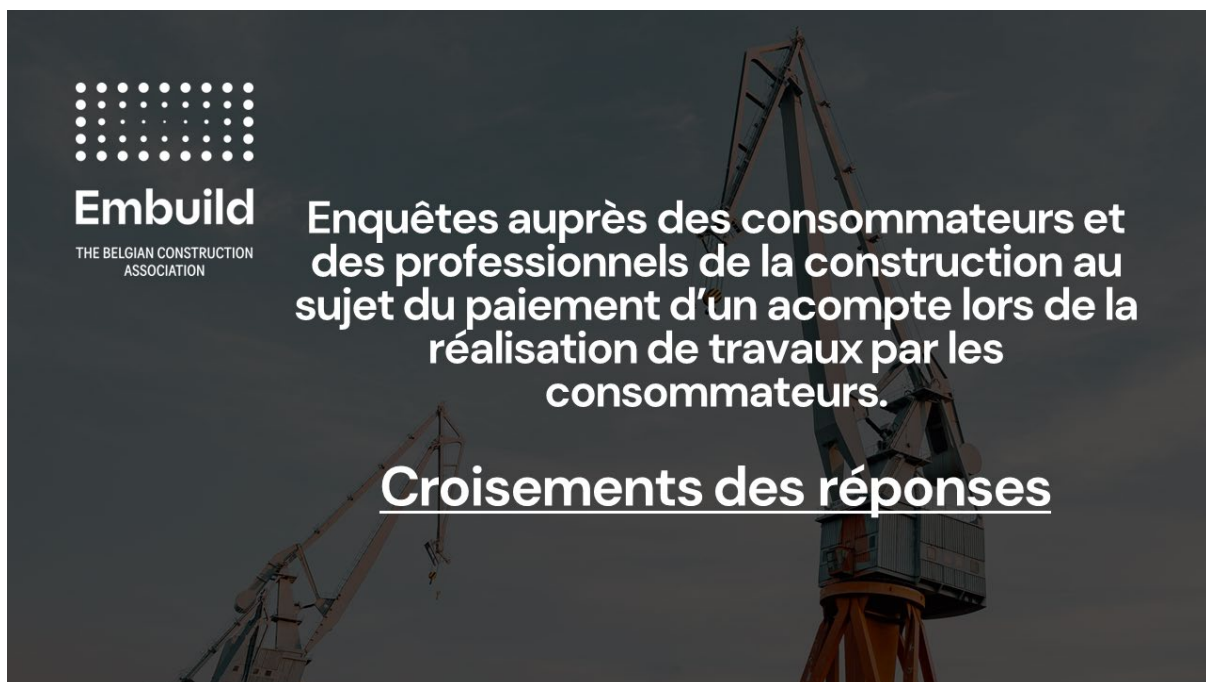
Bij de aannemers:

1^e kruising: omvang van het bedrag van het voorschot en aard van de werken

Er waren weinig antwoorden voor uitbreidingen, namelijk 37. We zien hier dat, in tegenstelling tot wat we eerder zagen, aannemers in ruwbouw vaker zeggen dat ze geen voorschot vragen. Het lijkt er ook op dat aannemers die 'maatwerk' doen vaker aangeven dat ze om een voorschot van 30% tot 40% vragen.

2^e kruising: omvang van het bedrag van het voorschot en kosten van de werken

In de antwoorden van de aannemers kon geen informatie worden gevonden over de kosten van de werken.



Sommaire



1. Réponses des consommateurs

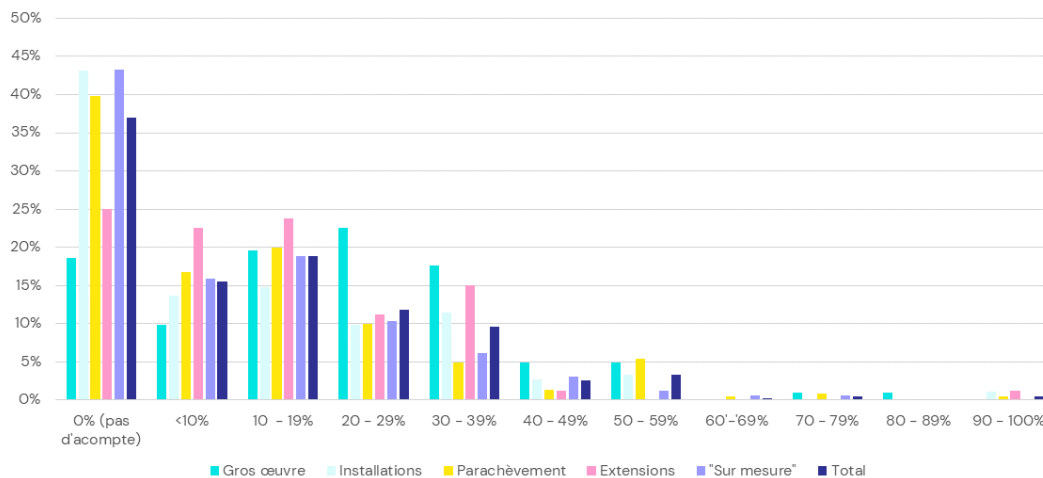
2. Réponses des entrepreneurs

Croisement Importance de l'acompte – Type de travaux

Détail des répondants selon l'importance de l'acompte et le type de travaux						
Importance de l'acompte (en pourcentage du montant des travaux)	Type de travaux					Total
	Gros œuvre	Installations	Parachèvement	Extensions	"Sur mesure"	
0% (pas d'acompte)	19	79	88	20	71	277
<10%	10	25	37	18	26	116
10 - 19%	20	27	44	19	31	141
20 - 29%	23	18	22	9	17	89
30 - 39%	18	21	11	12	10	72
40 - 49%	5	5	3	1	5	19
50 - 59%	5	6	12	0	2	25
60 - 69%	0	0	1	0	1	2
70 - 79%	1	0	2	0	1	4
80 - 89%	1	0	0	0	0	1
90 - 100%	0	2	1	1	0	4
Total	102	183	221	80	164	750

Importance de l'acompte, selon le type de travaux						
Importance de l'acompte (en pourcentage du montant des travaux)	Type de travaux					Total
	Gros œuvre	Installations	Parachèvement	Extensions	"Sur mesure"	
0% (pas d'acompte)	19%	43%	40%	25%	43%	37%
<10%	10%	14%	17%	23%	16%	15%
10 - 19%	20%	15%	20%	24%	19%	19%
20 - 29%	23%	10%	10%	11%	10%	12%
30 - 39%	18%	11%	5%	15%	6%	10%
40 - 49%	5%	3%	1%	1%	3%	3%
50 - 59%	5%	3%	5%	0%	1%	3%
60 - 69%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
70 - 79%	1%	0%	1%	0%	1%	1%
80 - 89%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
90 - 100%	0%	1%	0%	1%	0%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Importance des acomptes selon le type de travaux



CCS "Consommation" - Sc "Acomptes: réunion 14/06/2023

Croisement Importance de l'acompte – Montant des travaux

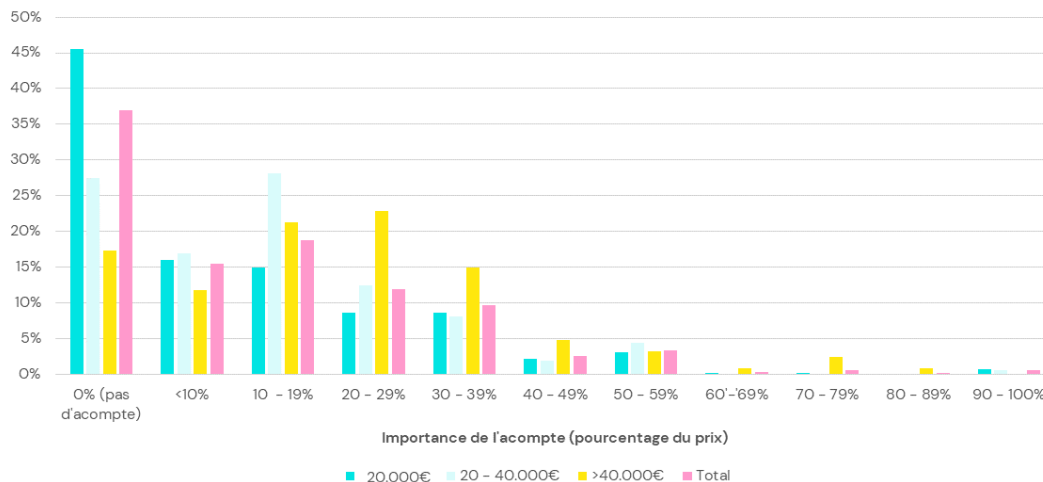
Détail des répondants selon l'importance de l'acompte et le montant des travaux		Montant des travaux											Total	
Importance de l'acompte (en pourcentage du montant des travaux)		<20.000€	20 - 39.999€	40 - 59.999€	60 - 79.999€	80 - 99.999€	100 - 149.999€	150 - 199.999€	200 - 249.999€	250 - 299.999€	300 - 399.999€	400 - 499.999€	>=500.000€	Total
0% (pas d'acompte)	211	44	4	5	5	0	4	1	0	1	1	1	1	277
<10%	74	27	3	3	3	3	2	0	1	0	0	0	0	116
10 - 19%	69	45	13	6	3	4	1	0	0	0	0	0	0	141
20 - 29%	40	20	9	3	3	5	2	1	1	3	2	0	0	89
30 - 39%	40	13	5	5	1	4	1	1	0	0	0	0	2	72
40 - 49%	10	3	0	1	1	1	2	1	0	0	0	0	0	19
50 - 59%	14	7	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	25
60 - 69%	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
70 - 79%	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	4
80 - 89%	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
90 - 100%	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Total	468	160	34	25	17	18	13	7	2	4	3	4	750	

Importance de l'acompte, selon le montant des travaux		Montant des travaux			Total
Importance de l'acompte (en pourcentage du montant des travaux)		<20.000€	20 - 40.000€	>=40.000€	Total
0% (pas d'acompte)	46%	28%	17%	37%	
<10%	16%	17%	12%	15%	
10 - 19%	15%	28%	21%	19%	
20 - 29%	9%	13%	23%	12%	
30 - 39%	9%	8%	15%	10%	
40 - 49%	2%	2%	5%	3%	
50 - 59%	3%	4%	3%	3%	
60 - 69%	0%	0%	1%	0%	
70 - 79%	0%	0%	2%	1%	
80 - 89%	0%	0%	1%	0%	
90 - 100%	1%	1%	0%	1%	
Total	100%	100%	100%	100%	



CCS "Consommation" - Sc "Acomptes: réunion 14/06/2023

Importance des acomptes selon le montant de travaux



Embuild

CCS "Consommation" - Sc "Acomptes: réunion 14/06/2023

Croisement Importance de l'acompte – "Selection" de l'entrepreneur

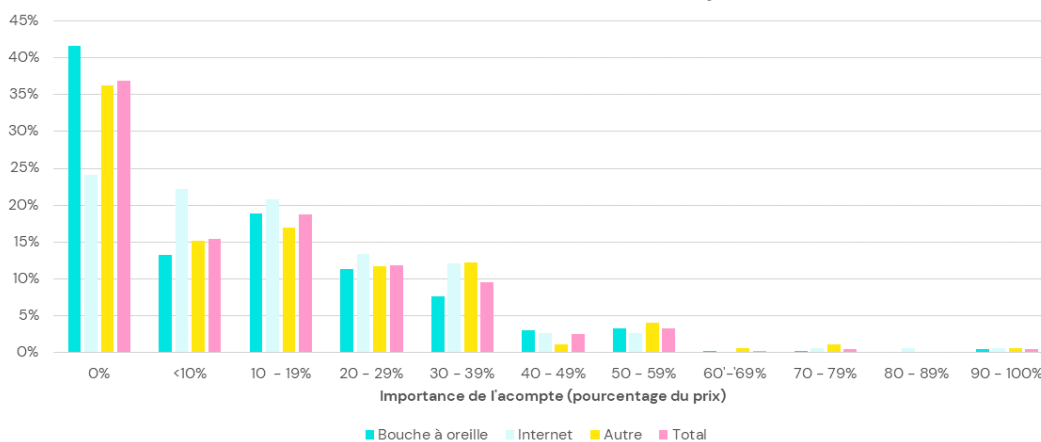
Importance de l'acompte (en pourcentage du montant des travaux)	Manière dont l'entrepreneur a été "sélectionné"									Total	
	Via la famille ou des amis (bouche-à-oreille)	Sur internet	Via les réseaux sociaux	Via un architecte	Via un site comparateur	Via un spot radio	Via un spot télévisé	Via une affiche publicitaire	Via une annonce		Autre
0% (pas d'acompte)	175	34	3	10	6	0	0	1	3	34	277
<10%	57	33	2	7	2	2	0	0	3	30	114
10 - 19%	81	31	2	3	4	4	2	2	4	8	141
20 - 29%	49	20	2	1	2	2	2	0	6	5	89
30 - 39%	33	18	0	0	2	2	2	2	5	30	72
40 - 49%	13	4	1	0	0	0	0	0	1	1	19
50 - 59%	14	4	1	0	1	2	1	0	1	1	25
60 - 69%	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
70 - 79%	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	4
80 - 89%	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
90 - 100%	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	4
Total	430	140	11	22	17	13	7	5	21	75	750

Importance de l'acompte (en pourcentage du montant des travaux)	Manière dont l'entrepreneur a été "sélectionné"			
	Bouche à oreille	Internet	Autre	Total
0%	42%	34%	36%	37%
<10%	13%	23%	19%	25%
10 - 19%	19%	21%	17%	20%
20 - 29%	11%	13%	12%	12%
30 - 39%	8%	12%	12%	10%
40 - 49%	3%	3%	5%	3%
50 - 59%	3%	3%	4%	3%
60 - 69%	0%	0%	5%	0%
70 - 79%	0%	1%	5%	1%
80 - 89%	0%	1%	0%	0%
90 - 100%	0%	1%	5%	1%
Total	100%	100%	100%	100%

Embuild

CCS "Consommation" - Sc "Acomptes: réunion 14/06/2023

Importance des acomptes selon le mode de sélection de l'entrepreneur



Embuild

CCS "Consommation" - Sc "Acomptes: réunion 14/06/2023

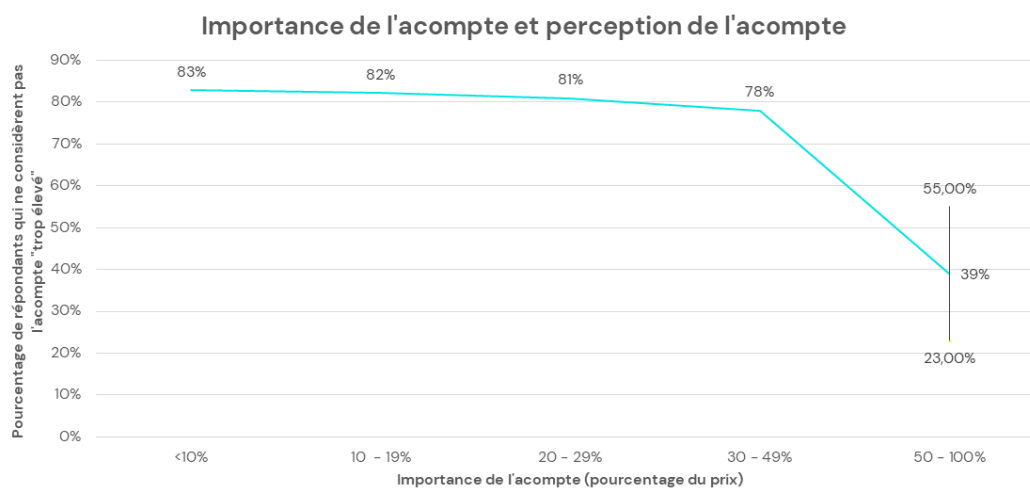
Croisement Importance de l'acompte - « Perception » de l'acompte

Détail des répondants selon l'importance de l'acompte et la perception de l'acompte par le client								
Importance de l'acompte (en pourcentage du montant des travaux)	Appréciation de l'acompte				Perception de l'acompte			
	Pas trop élevé	Trop élevé	Total		Pas trop élevé	Trop élevé	Total	
<10%	96	20	116	<10%	96	20	116	
10 - 19%	116	25	141	10 - 19%	116	25	141	
20 - 29%	72	17	89	20 - 29%	72	17	89	
30 - 39%	58	14	72	30 - 49%	71	20	91	
40 - 49%	13	6	19					
50 - 59%	10	15	25	50 - 100%	14	22	36	
60 - 69%	0	2	2					
70 - 79%	1	3	4					
80 - 89%	0	1	1					
90 - 100%	3	1	4					
Total	369	104	473	Total	369	104	473	

Importance de l'acompte, selon la perception de l'acompte par le client								
Importance de l'acompte (en pourcentage du montant des travaux)	Appréciation de l'acompte				Perception de l'acompte			
	Pas trop élevé	Trop élevé	Total		Pas trop élevé	Trop élevé	Total	
<10%	26%	19%	25%	<10%	83%	17%	100%	
10 - 19%	31%	24%	30%	10 - 19%	82%	18%	100%	
20 - 29%	20%	16%	19%	20 - 29%	81%	19%	100%	
30 - 39%	16%	13%	15%	30 - 49%	78%	22%	100%	
40 - 49%	4%	6%	4%	50 - 100%	39% +/-16%	61% +/-16%	100%	
50 - 59%	3%	14%	5%					
60 - 69%	0%	2%	0%					
70 - 79%	0%	3%	1%					
80 - 89%	0%	1%	0%					
90 - 100%	1%	1%	1%					

Embuild

CCS "Consommation" - Sc "Acomptes: réunion 14/06/2023



 **Embuild**

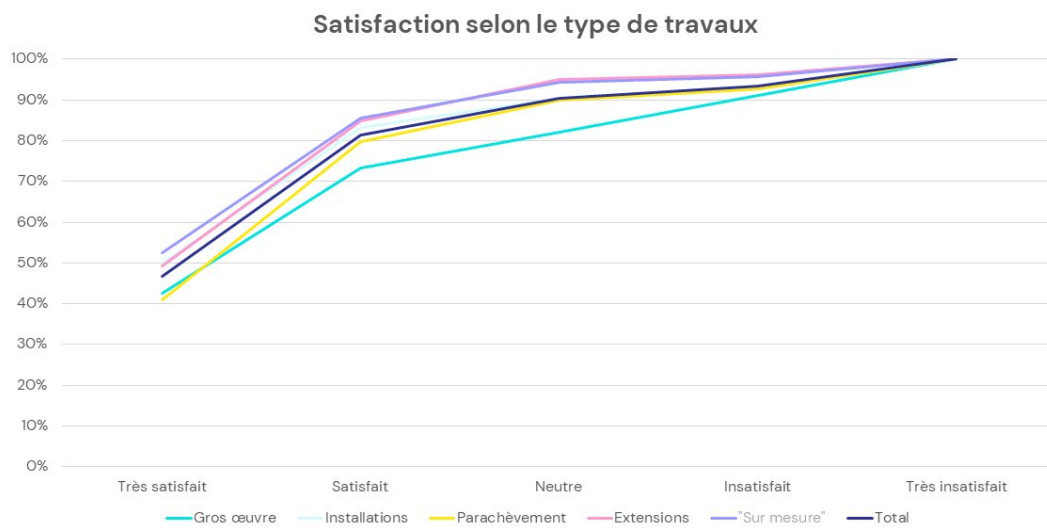
CCS "Consommation" – Sc "Acomptes: réunion 14/06/2023

Croisement Satisfaction des travaux – Type de travaux

Détail des répondants selon leur satisfaction et le type de travaux						
Satisfaction des travaux	Type de travaux					
	Gros œuvre	Installations	Parachèvement	Extensions	"Sur mesure"	Total
Très insatisfait	9	13	16	3	7	48
Insatisfait	9	4	6	1	2	22
Neutre	9	13	22	8	14	66
Satisfait	31	59	84	28	53	255
Très satisfait	43	89	89	39	84	344
Les travaux ne sont pas encore terminés. Je ne peux pas encore me prononcer	1	5	4	1	4	15
Total	102	183	221	80	164	750
Niveau de satisfaction selon le type de travaux						
Satisfaction des travaux	Type de travaux					
	Gros œuvre	Installations	Parachèvement	Extensions	"Sur mesure"	Total
Très insatisfait	9%	7%	7%	4%	4%	7%
Insatisfait	9%	2%	3%	1%	1%	3%
Neutre	9%	7%	10%	10%	9%	9%
Satisfait	31%	33%	39%	35%	33%	35%
Très satisfait	43%	50%	41%	49%	53%	47%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

 **Embuild**

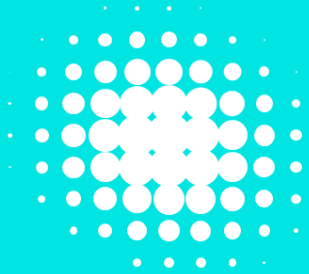
CCS "Consommation" – Sc "Acomptes: réunion 14/06/2023



 **Embuild**

CCS "Consommation" – Sc "Acomptes: réunion 14/06/2023

Sommaire



1. Réponses des consommateurs

2. Réponses des entrepreneurs

 **Embuild**

CCS "Consommation" – Sc "Acomptes: réunion 14/06/2023

Croisement Importance de l'acompte – Type de travaux

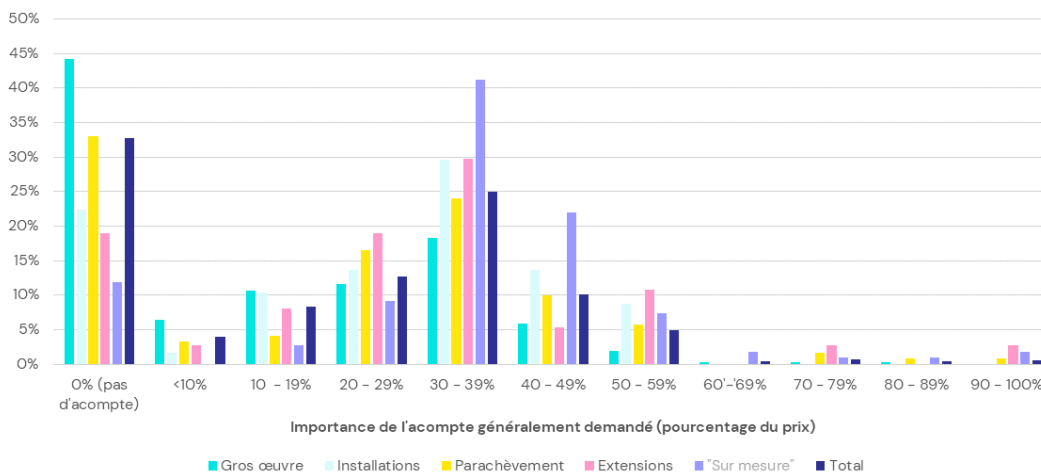
Détail des répondants selon l'importance de l'acompte et le type de travaux						
Importance de l'acompte (en pourcentage du montant des travaux)	Type de travaux					
	Gros oeuvre	Installations	Parachèvement	Extensions	"Sur mesure"	Total
0% (pas d'acompte)	157	28	40	7	13	245
<10%	23	2	4	1	0	30
10 - 19%	38	13	5	3	3	62
20 - 29%	41	17	20	7	10	95
30 - 39%	65	37	29	11	45	187
40 - 49%	21	17	12	2	24	76
50 - 59%	7	11	7	4	8	37
60 - 69%	1	0	0	0	2	3
70 - 79%	1	0	2	1	1	5
80 - 89%	1	0	1	0	1	3
90 - 100%	0	0	1	1	2	4
Total	365	125	121	37	109	747

Importance de l'acompte, selon le type de travaux						
Importance de l'acompte (en pourcentage du montant des travaux)	Type de travaux					
	Gros oeuvre	Installations	Parachèvement	Extensions	"Sur mesure"	Total
0% (pas d'acompte)	44%	22%	33%	19%	12%	33%
<10%	6%	2%	3%	3%	0%	4%
10 - 19%	11%	10%	4%	8%	3%	8%
20 - 29%	12%	14%	17%	19%	9%	13%
30 - 39%	18%	30%	24%	30%	41%	25%
40 - 49%	6%	14%	10%	5%	22%	10%
50 - 59%	2%	9%	6%	11%	7%	5%
60 - 69%	0%	0%	0%	0%	2%	0%
70 - 79%	0%	0%	2%	3%	1%	1%
80 - 89%	0%	0%	1%	0%	1%	0%
90 - 100%	0%	0%	1%	3%	2%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Embuild

CCS "Consommation" – Sc "Acomptes: réunion 14/06/2023

Importance de l'acompte selon le type de travaux



Embuild

CCS "Consommation" – Sc "Acomptes: réunion 14/06/2023

