



ADVIES

CRB 2018-1510

Evaluatie van het Charter voor klantvriendelijkheid
en de gedragscode e-invoicing



**Advies over de evaluatie van het
Charter voor klantvriendelijkheid en de gedragscode e-invoicing**

**Brussel
24.05.2018**

Inbehandelingneming

Bij brief van 1 september 2017 heeft de Minister van Economie en Consumenten Kris Peeters de Raad voor het Verbruik, thans de bijzondere raadgevende commissie Verbruik (brc Verbruik)¹, om advies gevraagd inzake de evaluatie van gedragscodes.

In haar advies van 14 februari 2018² heeft de brc Verbruik reeds een aantal algemene opmerkingen met betrekking tot gedragscodes geformuleerd, alsook een aantal gedragscodes aan een grondige evaluatie onderworpen.

Twee gedragscodes werden nog niet aan een evaluatie onderworpen in het advies van 14 februari 2018. Het gaat met name om het Charter voor klantvriendelijkheid en de gedragscode e-invoicing (elektronische facturatie). De evaluatie van deze gedragscodes werd respectievelijk opgedragen aan de subcommissie Handelspraktijken en de subcommissie Digitalisering. De subcommissie Handelspraktijken is daartoe bijeengekomen op 26 maart 2018 en de subcommissie Digitalisering op 24 april 2018.

Aan de werkzaamheden van deze subcommissies namen deel: de dames Block (Comeos), Cetinkaya (BV-OECO, verslaggever), Dammekens (VBO, verslaggever) en Desimone (ABVV), en de heren Boghaert (ACLVB) en van Oldeneel tot Oldenzeel (Assuralia).

Het ontwerpadvies werd op 24 mei 2018 ter goedkeuring voorgelegd aan de plenaire vergadering van de brc Verbruik, die het, onder het voorzitterschap van de heer Reinhard Steennot, unaniem heeft goedgekeurd.

ADVIES

1 Algemene opmerking

De brc Verbruik wenst eerst en vooral te verduidelijken dat alle algemene opmerkingen die in het advies van 14 februari 2018 werden gemaakt, ook in het kader van de evaluatie van het Charter voor klantvriendelijkheid en de gedragscode e-invoicing volledig van toepassing zijn. Het gaat met name over de transparantie, de bekendheid (nodige publiciteit), de bindende kracht van de gedragscodes, de afdwingbaarheid van de gedragsregels, de evaluatie van de gedragscodes door de sectoren, de opvolging en de ex ante controle van nieuwe gedragscodes. Waar nodig worden deze algemene opmerkingen hieronder gespecificeerd.

¹ [Koninklijk besluit van 13 december 2017 houdende oprichting van de bijzondere raadgevende commissie Verbruik binnen de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven en tot opheffing van de Commissie voor Milieu-etikettering en milieureclame \(B.S. 28 december 2017\).](#)

² [Advies van de brc Verbruik van 14 februari 2018: Evaluatie van de gedragscodes inzake direct selling, fitness en opticiens \(CRB 2018-0414\).](#)

2 Charter voor klantvriendelijkheid

2.1 Inleiding

Op 15 juni 2011 hebben een 20-tal bedrijven, voornamelijk uit de telecom- en energiesector, het Charter voor klantvriendelijkheid ondertekend. Dit Charter kwam tot stand op initiatief van Test-Aankoop en de toenmalige minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen Vincent Van Quickenborne, naar aanleiding van het radio 1-consumentenmagazine 'Peeters & Pichal'. Het Charter trad in werking op 1 januari 2012, waarbij de ondertekenaars zich ertoe verbinden een betere dienstverlening te leveren in het kader van de communicatie met hun klanten.

Concreet verbinden de ondertekenaars van dit Charter zich onder meer tot:

- duidelijke en transparante contactgegevens;
- een maximale wachttijd van 2,5 minuten voor de consumenten bij telefonische oproepen;
- een zo eenvoudig mogelijk keuzemenu en maximaal twee doorschakelingen bij telefonische oproepen;
- een bevestiging van mondelinge afspraken per brief, e-mail of sms;
- het antwoorden op vragen of klachten van consumenten binnen de 5 werkdagen, of minstens een ontvangstbevestiging binnen de 5 werkdagen, en in geval van een betwisting van een factuur, binnen de 10 werkdagen;
- de onmiddellijke opschorting van de invordering van het betwiste deel van de factuur;
- transparante contracten en facturen;
- transparante en toegankelijke informatie over aangeboden producten en diensten.

2.2 Evaluatie van het Charter voor klantvriendelijkheid

2.2.1 Inhoudelijk

De brc Verbruik schaaft zich volledig achter het initiatief dat in 2011 met dit charter werd genomen om te streven naar meer klanttevredenheid en klantgerichtheid. Zij is ervan overtuigd dat dit charter reeds haar toevoegde waarde heeft bewezen, naast de wettelijke en reglementaire bepalingen en contractuele verplichtingen die van toepassing zijn op de ondertekenaars. Uit een steekproef van het Radio 1-programma 'Hautekiet' bij de ondertekenaars bleek dat het charter zeker inzake wachttijden zijn vruchten zou hebben afgeworpen³.

³ <http://deredactie.be/cm/vrtnieuws/binnenland/1.2837110>.

Wat betreft de inhoud van het charter, merkt de brc Verbruik op dat de nadruk sterk ligt op het verminderen van de wachttijden en het respecteren van de antwoordtermijnen voor brieven en e-mails. De brc Verbruik acht dit uiteraard zeer belangrijk, maar benadrukt dat dit in geen geval ten koste mag gaan van de kwaliteit van het antwoord. Immers, voor de consument is het niet alleen van belang dat hij zo snel mogelijk geholpen wordt, maar vooral dat hij een duidelijk en correct antwoord ontvangt. De brc Verbruik is van mening dat het belang van de inhoud van het antwoord te weinig aan bod komt in het charter.

Om een duidelijk en correct antwoord te kunnen afleveren, is het cruciaal dat het betrokken personeel over alle benodigde kennis beschikt. De brc Verbruik is tevreden met de vermelding in het charter dat de ondertekenaars rekening moeten houden met de werkdruk bij en de arbeidsomstandigheden van de medewerkers van de klantendienst, helpdesk, dienst na verkoop, callcenter of contactpunt, maar vindt dat hierbij ook voldoende vorming en opleiding voor de medewerkers moet worden vermeld.

De brc Verbruik is verder van mening dat de inhoud van het charter geactualiseerd zou moeten worden in functie van de digitale ontwikkeling, met name wat betreft nieuwe methoden waarmee bedrijven in contact komen met hun klanten (sociale media, chatbots...).

2.2.2 Opgvolgingsinstrumenten en controle op de naleving

Onder punt III. Opgvolgingsinstrumenten en publicatie van gegevens over klantvriendelijk beleid bepaalt het charter het volgende:

“De ondertekenaars zullen performantie-indicatoren hanteren om de verschillende punten uit dit charter zo objectief en coherent mogelijk te meten. Hierbij zal er worden voor gezorgd dat er gebruik wordt gemaakt van indicatoren die desgevallend worden opgelegd door specifieke sectorreglementeringen en -regulatoren.

Volgende indicatoren zullen op zijn minst worden uitgewerkt:

- *Telefonische oproepen:*
 - *Percentage beantwoorde oproepen door een operator ten opzichte van het totaal aantal oproepen.*
 - *Gemiddelde wachttijd tussen het moment waarop de oproeper zijn eindkeuze heeft gemaakt in het keuzemenu en het moment waarop de operator de telefoon opneemt.*
- *Facturen:*
 - *Gemiddelde termijn waarbinnen facturen in voorkomend geval worden geregulariseerd.*
 - *Gemiddelde termijn waarbinnen tegoeden in voorkomend geval worden teruggestort aan de consument, gemeten aan de hand van de factuurdatum en de datum waarop het tegoed werd teruggestort.*
- *Klachten:*
 - *Aantal gegronde en aanvaarde klachten van consumenten gericht aan de ombudsdiensten van de betreffende sector.*

Om tot meer transparantie te komen betreffende de verschillende aspecten van de dienstverlening aan de consumenten zullen de ondertekenaars de resultaten van deze indicatoren op geregelde tijdstippen publiceren en minstens 4 keer per jaar actualiseren:

- *In voorkomend geval in het jaarverslag,*
- *In voorkomend geval op de website,*
- *Via andere documenten of informatiekanalen.*

Voorgaande bepalingen inzake de indicatoren zijn niet van toepassing voor de ondertekenaars die reeds onderworpen zijn aan gelijkaardige performantie-indicatoren opgelegd door de bevoegde regulatoren.”

Teneinde te kunnen beoordelen op welke wijze de ondertekenende bedrijven gevolg hebben gegeven aan deze bepalingen, werden op vraag van de subcommissie alle ondertekenaars van het charter aangeschreven om hun performantie-indicatoren te verkrijgen. De brc Verbruik heeft een beperkt aantal antwoorden mogen ontvangen⁴. De bedrijven die geantwoord hebben, beschikken over de nodige performantie-indicatoren zoals het charter voorschrijft, en zorgen ook voor de publicatie hiervan. Een aantal bedrijven verwijst tevens naar gelijkaardige kwaliteitsindicatoren die bijvoorbeeld door de sectorregulator worden bijgehouden⁵.

Op basis van het beperkt aantal ontvangen antwoorden acht de brc Verbruik het moeilijk een oordeel te vellen over de naleving van deze bepalingen inzake de performantie-indicatoren. De brc Verbruik is tevreden dat de bedrijven die geantwoord hebben, deze performantie-indicatoren opstellen en publiceren. Zij meent dat het de transparantie t.a.v. de consument ten goede zou komen dat deze informatie makkelijk terug te vinden zou zijn op de website van het bedrijf.

De brc Verbruik heeft eveneens brieven gestuurd naar alle betrokken ombudsdiensten, met name om na te gaan in welke mate de bepalingen van dit charter toegepast worden bij de behandeling van klachten over een bedrijf dat het charter heeft ondertekend. Op basis van de ontvangen antwoorden⁶ meent de brc Verbruik de volgende vaststellingen te doen:

- De meeste ombudsdiensten geven aan dat zij weinig tot niet vertrouwd zijn met het bestaan van het Charter voor klantvriendelijkheid, en bijgevolg ook het Charter niet toepassen bij de dagelijkse behandeling van dossiers. Enkel de ombudsdienst voor Telecommunicatie geeft in een uitgebreid antwoord aan dat zij bij de behandeling van klachten toetsen aan de bepalingen van het Charter;
- De ombudsdiensten geven aan dat het Charter slechts ondertekend werd door een heel beperkt aantal ondernemingen die onder hun bevoegdheid vallen, wat de bekendheid van het charter niet ten goede komt. Uitzondering hierop is opnieuw de telecomsector, waar een aantal belangrijke spelers (Proximus, Telenet, Orange...) het Charter hebben ondertekend;

⁴ Met name: Bpost, Proximus, Eandis/Infrac, Orange, Engie Electrabel, Lampiris en de fod Economie, KMO, Middenstand en Energie.

⁵ Zo verwijst Proximus naar de kwaliteitsindicatoren die het BIPT sinds 2016 op hun website publiceert voor de verschillende operatoren: <http://www.bipt.be/nl/consumenten/internet/dienstkwaliteit/kwaliteitsindicatoren>.

⁶ De volgende ombudsdiensten hebben geantwoord: Ombudsfin, Médiateur régional de l'Energie, Ombudsdienst voor Telecommunicatie, Ombudsman van de Verzekeringen, Consumentenombudsdienst en de Ombudsdienst voor de Postsector.

- Een aantal ombudsdiensten merken op dat de afspraken die in het Charter werden gemaakt, weliswaar erg nobel zijn, maar niet altijd even bruikbaar in het kader van een bemiddeling. Het is vaak eenvoudiger en efficiënter om te verwijzen naar de regels uit het consumentenrecht of naar specifieke sectorregelgeving die de principes van het Charter hernemen. Een aantal ombudsdiensten wijzen ook naar eigen gedragscodes binnen de sector (banksector, verzekeringssector, akkoord betreffende de consument in de vrije elektriciteits- en gasmarkt);
- Het charter schrijft voor dat mondelinge afspraken die gemaakt werden met de gebruiker per brief, e-mail of sms bevestigd moeten worden, teneinde misverstanden over gemaakte afspraken te vermijden. De ombudsdienst Telecommunicatie stelt echter vast dat dit in de praktijk niet altijd vanzelfsprekend is. Zodoende is het vaak quasi onmogelijk om de precieze inhoud van het gesprek tussen de klantendienst en de gebruiker te achterhalen. De behandeling van de klachten toont overigens aan dat sommige operatoren zelfs geen samenvatting van de gevoerde gesprekken met de klanten noteren en bijhouden in de bestanden.

Elke gedragscode zou eveneens een controle op de naleving ervan moeten voorzien. Wat betreft het charter voor klantvriendelijkheid is hierin een belangrijke rol weggelegd voor de fod Economie. Het charter bepaalt immers dat de fod Economie zal waken over de correcte toepassing van dit charter, hierover jaarlijks een evaluatie zal maken bestemd voor de ondertekenaars en een jaarlijks rapport zal maken bestemd voor het publiek en dit zal publiceren. Daarnaast zou een meldpunt worden opgericht binnen de fod Economie waar vragen en klachten kunnen worden ingediend over het charter en de naleving ervan. Er wordt tevens bepaald dat de implementatie en de toepassing van de bepalingen van dit charter minstens één keer per jaar worden geëvalueerd, dat de ondertekenaars van het charter minstens één keer per jaar, op initiatief van de Minister en onder het secretariaat van de fod Economie, zullen bijeenkomen om deze evaluatie te bespreken, wat kan leiden tot aanpassingen aan het charter.

De brc Verbruik betreurt dat deze bepalingen met betrekking tot de naleving van het charter in de praktijk dode letter zijn gebleven. De brc Verbruik vraagt de Minister dan ook om de fod Economie te wijzen op haar verplichtingen in het kader van dit charter. De fod Economie heeft weliswaar een eigen klantencharter opgesteld, maar dit heeft betrekking op haar eigen dienstverlening en voorziet geenszins in een controle op de naleving van het Charter voor klantvriendelijkheid door de andere ondertekenaars⁷.

De brc Verbruik stelt eveneens vast dat geen sanctie is voorzien voor wie de bepalingen uit het charter niet naleeft. Volgens de brc Verbruik zou, wie het charter systematisch miskent, minimaal uit het charter geschrapt moeten kunnen worden.

2.2.3 Draagwijdte van het charter

De brc Verbruik heeft opgemerkt dat, naast het initiële 20-tal ondertekenaars van het charter, op 22 oktober 2012 een 10-tal bedrijven is toegetreden tot het charter. Sindsdien blijken er geen bedrijven meer te zijn toegetreden, waardoor het aantal ondertekenaars van het charter toch vrij beperkt blijft. De brc Verbruik roept de minister op deze gedragscode meer in de schijnwerpers te plaatsen. De fod Economie lijkt hiervoor de meest aangewezen instantie.

⁷ <https://economie.fgov.be/nl/klantencharter-van-de-fod>.

Volgens de brc Verbruik bevestigen deze vaststellingen de algemene opmerkingen uit het eerste advies: gedragscodes dienen een zo ruim mogelijke draagwijdte te hebben. Het succes van een gedragscode wordt immers mee bepaald door het aantal ondernemingen dat de gedragscode heeft onderschreven.

Meer in het bijzonder zouden volgens de brc Verbruik meer overheidsbedrijven, die minstens gedeeltelijk met belastinggeld gefinancierd worden, moeten worden aangemoedigd om het charter te ondertekenen. Momenteel hebben slechts een beperkt aantal overheidsbedrijven het charter ondertekend (VRT, Bpost, Proximus...). Er bestaat weliswaar een Handvest voor een klantvriendelijke overheid⁸, maar dit Handvest dateert reeds uit 2006 en is dus niet meer actueel. Bovendien is het onduidelijk welke overheidsbedrijven/overheidsdiensten onder het toepassingsgebied van dit Handvest vallen. Het is dan ook belangrijk dat de overheid klaarheid schept over welke de regels van klantvriendelijkheid men naar voren wenst te schuiven.

3 Gedragscode e-invoicing (elektronische facturatie)

3.1 Inleiding

De wet van 17 december 2012 houdende de wijziging van de wet op de belasting op de toegevoegde waarde (inwerkingtreding 1 januari 2013) voorziet de gelijkschakeling van de elektronische en de papieren factuur (zowel op juridisch, fiscaal als commercieel vlak). De gedragscode e-invoicing (elektronische facturatie) bouwt verder op deze gelijkstelling. Sedert november 2012 hebben 30 bedrijven de gedragscode ondertekend⁹.

De gedragscode is bestemd voor de elektronische facturatie (= e-invoicing) tussen een leverancier en consumenten. Het geeft hen een duidelijk en vast kader. De code is in het leven geroepen om het vertrouwen in de elektronische factuur bij klanten te bevorderen en het gebruik ervan te promoten. De code bepaalt onder meer dat de consument in geen geval een hogere prijs moet betalen indien hij voor de elektronische facturatie kiest in plaats van de papieren facturatie. De leverancier dient respect te hebben voor de keuze van de consument, die deze keuze op elk moment kan wijzigen. De gedragscode bevat verder ook verschillende informatieverplichtingen ten aanzien van de consument.

3.2 Evaluatie van de gedragscode e-invoicing

De Raad voor het Verbruik heeft reeds eerder twee adviezen uitgebracht met betrekking tot deze gedragscode^{10 11}. In zijn advies van 2013 heeft de Raad voor het Verbruik het initiatief voor deze gedragscode toegejuicht en gewezen op de voordelen, zowel voor de ondernemingen (minder kosten), de consumenten (minder papier, zelf kiezen hoe je een factuur bewaart...) als voor het milieu. De Raad heeft wel opgemerkt dat de code qua vorm en duidelijkheid nog ruimte voor verbetering liet, en heeft daaromtrent verschillende algemene opmerkingen geformuleerd die de (rechts)onzekerheid dienen weg te nemen. In zijn advies van 2014 heeft de Raad voor het Verbruik vastgesteld dat geen gevolg werd

⁸https://fedweb.belgium.be/sites/default/files/downloads/N_Ministerraad%20van%2023%20juni%202006%20Handvest%20van%20de%20klantvriendelijke%20overheid.pdf.

⁹ <https://www.efacturatie.belgium.be/nl/gedragscode>.

¹⁰ [Advies nr. 459 van de Raad voor het Verbruik van 17 januari 2013 over een ontwerp van gedragscode met betrekking tot elektronische facturatie.](#)

¹¹ [Advies nr. 473 van de Raad voor het Verbruik van 2 april 2014 over de evaluatie van de gedragscode met betrekking tot elektronische facturatie.](#)

gegeven aan zijn opmerkingen. Opdat ditmaal wel met zijn opmerkingen rekening zou worden gehouden, werden de voorgestelde aanpassingen meteen in de tekst van de gedragscode zelf opgenomen.

De brc Verbruik stelt eens te meer vast dat met de opmerkingen van de Raad voor het Verbruik uit het advies van 2014 zo goed als geen rekening werd gehouden. De brc Verbruik betreurt dit ten zeerste, aangezien dit om unanieme standpunten gaat, gedragen door zowel de vertegenwoordigers van de productie, distributie en middenstand als door de vertegenwoordigers van de consumenten. De brc Verbruik is er nog steeds van overtuigd dat deze code een toegevoegde waarde biedt om het vertrouwen in de elektronische factuur bij klanten te bevorderen en het gebruik ervan te promoten, maar vraagt dat met haar opmerkingen rekening zou worden gehouden teneinde de gedragscode een nieuw elan te geven. Immers, de brc Verbruik stelt vast dat sinds het opstellen van de gedragscode eind 2012 slechts een 30-tal bedrijven de gedragscode hebben onderschreven. Volgens de brc Verbruik zou de (rechts)onzekerheid die de onduidelijkheden in de gedragscode met zich meebrengen, (mee) aan de basis kunnen liggen van het beperkte aantal ondertekenaars van de gedragscode tot nog toe. Het bespreken van de voorgestelde aanpassingen zou bijvoorbeeld kunnen plaatsvinden tijdens de jaarlijkse evaluatie, zoals voorzien in de gedragscode, door de ondertekenaars en de fod Economie, onder de coördinatie van de Dienst voor de Administratieve Vereenvoudiging. Het herlanceren van de gedragscode is des te belangrijker nu er een stagnatie wordt vastgesteld in het gebruik van de elektronische facturatie in de strikte zin van het woord en er, vooral bij kmo's, een toename lijkt te zijn van de facturatie via PDF in bijlage van een e-mail. Dit is echter geen veilige manier van werken¹².

De brc Verbruik stelt vast in de gedragscode dat leveranciers aan de consument op een ruime manier kennis moeten geven van hun toetreding, minstens op de volgende manieren door:

- “- *hun toetreding tot de gedragscode te vermelden op hun website met weergave van of een link naar de integrale tekst van de Gedragscode; deze vermelding moet duidelijk zichtbaar zijn en gemakkelijk toegankelijk zijn voor de consument;*
- *in de mate van het mogelijke op facturen en in commerciële boodschappen melding te maken van hun toetreding tot deze Gedragscode;*
- *een duidelijke en ondubbelzinnige vermelding in de algemene voorwaarden.”*

In het kader van de transparantie naar de consument toe, vindt de brc Verbruik het belangrijk dat deze bepaling ook effectief wordt nageleefd.

Wat betreft de naleving bepaalt de gedragscode dat de fod Economie bevoegd is voor klachten met betrekking tot de niet-naleving van de gedragscode alsook om de leverancier in voorkomend geval een sanctie op te leggen. De brc Verbruik wenst nogmaals het belang van een goede handhaving van de gedragsregels te onderstrepen.

Tenslotte vermeldt de gedragscode dat de niet-naleving door de ondertekenaar in voorkomend geval beschouwd kan worden als “*een handeling die in strijd is met de eerlijke gebruiken inzake handel*”. Hierbij wordt nog verwezen naar de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming. Dit is eveneens het geval in de alinea's onder 'Goed om te weten', achteraan de gedragscode. De brc Verbruik vraagt dit te actualiseren en de verwijzingen te vervangen door de overeenstemmende bepalingen uit het Wetboek van economisch recht.

¹² [Algemene beleidsnota 2018 Administratieve vereenvoudiging](#).