



**Flanders**  
State of  
the Art

PUB. N°

**30**

# Modelclausules voor Product-as-a-Service (PaaS) contracten

**CE CENTER**  
CIRCULAR ECONOMY  
POLICY RESEARCH CENTER

WE MAKE  
TOMORROW  
BEAUTIFUL  
**OVAM**

DEPARTMENT OF  
ECONOMY  
SCIENCE &  
INNOVATION



VLAANDEREN  
**CIRCULAIR**

# CE CENTER

CIRCULAR ECONOMY  
POLICY RESEARCH CENTER

## Modelclausules voor Product-as-a-Service (PaaS) contracten

PUB. N°

30

### Christopher Borucki

Institute for the Law of Obligations & Consumer Competition  
Market KU Leuven (campus Leuven), Tiensestraat 41, 3000 Leuven,  
Belgium

### Harry Slachmuylders

#### Bert Keirsbilck

Consumer Competition Market KU Leuven (campus Brussels),  
Warmoesberg 26, 1000 Brussels, Belgium

### Dorothy Gruyaert

Leuven Centre for Public Law & Institute for Property Law  
(campus Courtrai (Kulak)), Etienne Sabbelaan 53, 8500 Courtrai,  
Belgium

### Evelyne Terryn

Consumer Competition Market KU Leuven (campus Courtrai  
(Kulak)), Etienne Sabbelaan 53, 8500 Courtrai, Belgium

March 2024

CE Center publication N° 30

Contact information:

#### Luc Alaerts

manager Policy Research Center

✉ [luc.alaerts@kuleuven.be](mailto:luc.alaerts@kuleuven.be)

☎ +32 16 324 969

#### Gweny Thomassen

manager Policy Research Center

✉ [gweny.thomassen@ugent.be](mailto:gweny.thomassen@ugent.be)

#### Karel Van Acker

promoter Policy Research Center

✉ [karel.vanacker@kuleuven.be](mailto:karel.vanacker@kuleuven.be)

☎ +32 16 321 271

# Samenvatting

De overgang naar een circulaire economie vereist gewijzigde bedrijfsmodellen. Dienstgerichte bedrijfsmodellen kunnen daaraan mogelijk bijdragen. Een veelbelovend model is product-als-een-dienst (*product-as-a-service (PaaS)* in het Engels). Het flexibele Belgische contractenrecht laat partijen toe om hun contractuele rechtsverhoudingen zelf vorm te geven, rekening houdend met regels van openbare orde en van dwingend recht. Er zijn geen bepalingen in het Burgerlijk Wetboek of andere wetgeving die PaaS-contracten specifiek regelen. Hoe de partijen met de clausules in hun contract zelf vormgeven aan hun rechtsverhouding is daarom van groot belang.

Het belangrijkste doel van dit onderzoeksrapport is om modelclausules voor PaaS op te stellen. De clausules bestrijken alle aspecten van een contractuele rechtsverhouding, zoals definities, inhoudsbepalende clausules die vormgeven aan de verbintenissen van de contractspartijen en de beëindiging van de contractuele rechtsverhouding. De bijlage bij het onderzoeksrapport bevat zo'n twintig pagina's met modelclausules, die ook beschikbaar zullen worden gesteld via een website van de Vlaamse overheid. Geïnteresseerden kunnen deze modelclausules vrij gebruiken om hun eigen contracten vorm te geven.

- Door sjablonen voor clausules aan te bieden, vermindert het onderzoeksrapport voor ondernemingen de tijd, moeite en middelen die nodig zijn om op maat gemaakte clausules vanaf nul te creëren. Zo beoogt het de toepassing van PaaS door ondernemingen te bevorderen door de transactiekosten te verlagen. Bijvoorbeeld, verschillende modelclausules bepalen de inhoud van de verbintenissen van de contractspartijen. Die clausules bevatten de belangrijkste kenmerken van PaaS-contracten en zijn als zodanig vernieuwend.
- Tegelijkertijd houdt dit onderzoeksrapport rekening met de mogelijke nadelen van PaaS. Het besteedt aandacht aan de noodzaak om de belangen van zwakkere partijen, zoals consumenten, te beschermen. Om die reden merkt het onderzoeksrapport op wanneer de contractspartijen rekening moeten houden met dwingendrechtelijke regels over de verhoudingen tussen ondernemingen en consumenten. Bijvoorbeeld, met betrekking tot een mogelijke verbintenis om te innoveren, benadrukt het onderzoeksrapport de omstandigheden waarin clausules met zo'n verbintenis kunnen worden geacht verzoenbaar te zijn met het verbod op clausules die de onderneming de bevoegdheid geven om eenzijdig essentiële kenmerken van het contract te wijzigen.
- Ook komt het aandachtspunt dat het PaaS-bedrijfsmodel duurzaam kan zijn, maar dat niet per se is, aan bod. Om die reden bevat het onderzoeksrapport, bij wijze van voorbeeld, modelclausules die een 'circulaire garantie' bevatten, waarbij de dienstverlener verplicht is om een product terug te nemen aan het einde van de contractuele rechtsverhouding en bewijs te leveren dat het opnieuw is gebruikt voor een ander contract.

# Executive summary

The transition to a circular economy requires a shift in the way businesses operate. Service-based business models could potentially contribute to a more sustainable and circular economy. One of the most promising service-based models is product-as-a-service (PaaS). The flexible Belgian contract law allows parties to make their own arrangements in a contract, taking into account mandatory rules of law. No specific provisions in the Civil Code or other legislation specifically govern PaaS contracts. This means that the way in which the parties themselves give shape to their contractual relationship in the clauses of their contract is of utmost importance.

The main goal of this research report is to define clear model clauses for PaaS contracts, which reflect the expectations and intentions of the parties involved. The clauses cover all aspects of a contractual relationship, such as definitions, clauses substantiating the parties' obligations and its termination. The annex to the research report contains some twenty pages of model clauses, which will also be made available through a dedicated website of the Flemish government. Interested parties can freely use these model clauses to shape their own contracts.

There are three fundamental features of the research report.

- By providing templates for clauses, the research report reduces the time, effort, and resources to create customized clauses from scratch. In doing so, it aims to foster the adoption of PaaS by businesses by reducing the transaction costs. For example, several of the model clauses substantiate the obligations of the parties. These clauses contain the key features of PaaS contracts and are as such novelties.
- At the same time, this research report is mindful of the potential downsides of PaaS. It pays attention to the need to protect the interests of weaker parties, such as consumers. For this reason, the research report notes where the parties have to take into account mandatory rules regarding business-to-consumer relationships. For example, regarding a possible obligation to innovate, the research report highlights the circumstances in which clauses containing this obligation can be assumed not to run contrary to the prohibition of clauses granting the business the power to unilaterally change essential characteristics of the contract.
- The research report also addresses the issue that even though the PaaS model is potentially environmentally sustainable, this potential is not necessarily realized. For this reason, the research report, by way of example, presents model clauses that contain a 'circular guarantee', obligating the service provider to take back a product when the contractual relationship has ended and present proof that it has been reused in another contract.

# Erkenning

Dit onderzoeksrapport is gebaseerd op het onderzoek gevoerd door Harry Slachmuylders, PhD onderzoeker bij het onderzoeksinstituut 'Consumer Competition Market' van de KU Leuven. Van bepalend belang is zijn doctoraal onderzoek naar de contractuele rechten en aansprakelijkheden in circulaire bedrijfsmodellen (gefinancierd door KU Leuven Interne Fondsen – C2), onder het toezicht van prof. dr. Bert Keirsbilck en prof. dr. Evelyne Terryn (CCM) in samenwerking met prof. dr. Johan Eyckmans en prof. dr. Sandra Rousseau (CEDON).

# Inhoudstafel

Samenvatting .....	2
Executive summary .....	3
Erkenning .....	4
Inhoudstafel .....	5
1 Inleiding.....	8
1.1 Verdienstelijking, PDS en PaaS.....	8
1.2 Circulair potentieel .....	10
1.3 Doelstelling en afbakening rapport.....	12
2 Juridische achtergrond .....	15
2.1 Beperkte harmonisatie op niveau EU .....	15
2.2 Algemene principes contractenrecht.....	16
2.2.1 Inleiding .....	16
2.2.2 Geldigheidsvereisten contracten & duurzaamheid.....	16
2.2.3 Aanvullend recht.....	18
2.2.4 Oneerlijke bedingen.....	19
2.2.4.1 Business-to-consumer (B2C) .....	19
2.2.4.2 Business-to-business (B2B) .....	20
2.2.4.3 Consumer-to-consumer (C2C) of peer-to-peer (P2P) .....	21
2.2.4.4 Schadebedingen.....	22
2.2.4.4.1 Schadebedingen in het algemeen .....	22
2.2.4.4.2 Schadebedingen B2C .....	22
2.2.4.4.3 Schadebedingen B2B .....	24
2.2.4.4.4 Schadebedingen C2C/P2P .....	24
2.2.5 Kwalificatie (en de bijbehorende verbintenissen).....	24
2.2.5.1 Algemene principes.....	24
2.2.5.2 Richtlijnen voor de kwalificatie van PaaS .....	25
2.2.5.3 Verbintenissen van partijen bij de kwalificatie als huur .....	27
2.2.5.3.1 Algemene verbintenissen .....	27
2.2.5.3.2 Huur van een roerend goed .....	27
2.2.5.3.3 Huur van werk en diensten, specifiek aanneming .....	28
2.2.5.4 Verbintenissen van partijen in <i>sui generis</i> PaaS-contracten.....	29
2.2.5.4.1 Garanderen van de beschikbaarheid van het product... ..	29
2.2.5.4.2 ...en de continuïteit van de dienst(en) .....	31

2.2.5.4.3	Onderhoud, herstel en/of vervanging.....	31
2.2.5.4.4	Prijs en betalingen .....	32
2.2.5.4.5	Verbintenis tot dragen van zorg voor het product.....	32
2.2.5.4.6	Updates.....	33
2.2.5.4.7	Innoveren.....	33
2.2.5.4.8	Circulariteit .....	34
2.2.5.5	Soorten verbintenissen .....	36
2.2.6	Interpretatie .....	37
2.2.6.1	Onduidelijkheid & twijfel .....	37
2.2.6.2	Essentie.....	38
2.2.6.3	Interpretatiebedingen.....	40
2.2.7	Kennisname & aanvaarding .....	40
3	Modelclausules.....	42
3.1	Inleiding .....	42
3.2	Overwegingen (preamble).....	42
3.3	Definities.....	43
3.4	Rechten & verbintenissen.....	46
3.4.1	Rechten van klant .....	46
3.4.2	Beschikbaarheid van het product .....	47
3.4.3	Prijsmodellen en betaling .....	49
3.4.4	Levering & installatie .....	51
3.4.5	Verbintenis tot dragen van zorg.....	53
3.4.5.1	Algemeen .....	53
3.4.5.2	Stimulansen .....	57
3.4.5.3	Exclusief gebruik .....	58
3.4.5.4	Beperkingen aan de verplaatsing van het product.....	59
3.4.6	Onderhoud en herstel.....	59
3.4.7	Swapping .....	63
3.4.8	Digitale diensten .....	64
3.4.8.1	Algemeen .....	64
3.4.8.2	Gegevensbescherming.....	66
3.4.9	Innoveren.....	68
3.4.10	Circulaire garantie .....	71
3.5	Duurtijd, beëindiging & herroeping .....	73
3.5.1	Onbepaalde duur .....	73

3.5.2	Bepaalde duur.....	74
3.5.2.1	Bepaalde duur zonder opzegmogelijkheid.....	74
3.5.2.2	Bepaalde duur met opzegmogelijkheid.....	75
3.5.3	Verlenging contractuele rechtsverhouding.....	78
3.5.4	Terugzenden product.....	78
3.5.5	Herroepingsrecht.....	81
3.6	Eigendom.....	85
3.7	Veranderingen eigendomsrecht .....	90
3.7.1	Sterkmaking .....	90
3.7.2	Kettingbeding .....	91
3.8	Vorderingen van derden .....	93
3.9	Veranderde omstandigheden .....	94
3.9.1	Imprevisie .....	94
3.9.2	Prijswijzingen .....	95
3.10	Insolventie/faillissement .....	96
3.11	Niet-nakoming .....	98
3.12	Boilerplate .....	101



# 1 Inleiding

## 1.1 Verdienstelijking, PDS en PaaS

De evolutie naar een circulaire economie vereist een verschuiving in de manier waarop ondernemingen te werk gaan. Het traditionele, lineaire economiemodel ‘nemen, maken, gebruiken en weggooien’ moet worden vervangen door een circulair model waarin hergebruik en recycling van grondstoffen en materialen centraal staan. Dienstgebaseerde bedrijfsmodellen kunnen mogelijk bijdragen aan een duurzamere en meer circulaire economie.<sup>1</sup> Eén van de veelbelovende dienstgebaseerde modellen is product-als-een-dienst (*product-as-a-service* (*PaaS*) in het Engels). In het algemeen verschaffen ondernemingen die PaaS aanbieden, hun klanten (andere ondernemingen of consumenten) toegang tot producten in plaats van de producten aan hen te verkopen.

De opkomst van PaaS maakt deel uit van een ruimere trend naar ‘verdienstelijking’ (*servitization* in het Engels).<sup>2</sup> De term verdienstelijking werd voor het eerst gebruikt in 1988 door Vandermerwe en Rada, die het concept definieerden als ‘het proces van waardecreatie door diensten toe te voegen aan producten’.<sup>3</sup> Verdienstelijking houdt een verschuiving in bedrijfsmodellen in. Ondernemingen nemen afstand van meer ‘traditionele’, eenmalige transacties met klanten ten voordele van langdurige, collaboratieve partnerschappen. Verdienstelijking omvat het aanbieden van diensten zoals onderhoud, herstel, upgrades, training en andere ondersteuning na verkoop. Kortom, ondernemingen verschuiven van een productgerichte benadering en logica naar een dienstengerichte benadering en logica.

Verdienstelijking is een concept dat zich ontwikkelde vanuit een zakelijk perspectief.<sup>4</sup> Parallel aan die ontwikkeling, kwamen onderzoekers met de lens van ecologische duurzaamheid tot het concept van product-dienstsysteem (PDS) (*product-service-systems* (*PSS*) in het Engels), waarvan PaaS een onderverdeling is.<sup>5</sup> PDS zijn bedrijfsmodellen die producten en diensten integreren in een veelomvattend systeem om aan de behoeften van de klant te voldoen.<sup>6</sup> De

---

<sup>1</sup> Resolutie van het Europees Parlement van 10 februari 2021 over het nieuwe actieplan voor de circulaire economie (2020/2077(INI)), nr. 11; mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's, Een nieuw actieplan voor een circulaire economie - Voor een schonere en concurrerender Europa, 11 maart 2020, COM(2020) 98 final, p. 2; Federaal Plan Duurzame Ontwikkeling (2020-2025), versie 1 oktober 2021, [https://www.sdgs.be/sites/default/files/content/20211001\\_fpdo\\_nl.pdf](https://www.sdgs.be/sites/default/files/content/20211001_fpdo_nl.pdf), p. 19 (maatregel 8).

<sup>2</sup> Voor juridische besprekingen van dit concept en de betekenis ervan voor de circulaire economie, zie de bijdragen aan B. KEIRSBILCK, E. TERRY, J. EYCKMANS, S. ROUSSEAU en D. VOINOT (eds.), *Servitization and circular economy: economic and legal challenges*, Antwerpen, Intersentia, 2023, 220p.

<sup>3</sup> S. VANDERMERWE en J. RADA, “Servitization of Business: Adding Value by Adding Services”, *Eur.Man.J.* 1988, vol. 6, p. (314) 314-324.

<sup>4</sup> S. FISCHER, S. STEGER, N.D. JORDAN, M. O'BRIEN en P. SCHEPELMANN, *Leasing society* (IP/A/ENVI/ST/2012-10), Directorate-General for Internal Policies, Policy Department: Economic and Scientific Policy, Brussel, 2012, p. 10-11.

<sup>5</sup> M.J. GOEDKOOP, C.J.G. VAN HALEN, H.R.M. TE RIELE en P.J.M. ROMMENS, *Product service systems: Ecological and economic basics, Report for Dutch Ministries of Environment (VROM) and Economic Affairs (EZ)*, 1999, p. 18 (die PDS omschrijven als een “marketable set of products and services, capable of jointly fulfilling a user’s need”).

<sup>6</sup> Zie voor een uitvoerige beschrijving van de kenmerken van PDS, O. MONT, “Clarifying the concept of product-service system”, *Journal of Cleaner Production*, 2002, p. (237) 238-239 en 241-243.

meest gangbare typering van PDS maakt een onderscheid tussen drie grote categorieën, die verschillen naargelang het voorwerp van het contract en de overdracht van eigendom.<sup>7</sup>

- Ten eerste zijn er productgerichte PDS. In zulke bedrijfsmodellen is er nog steeds de traditionele verkoop van een product, wat betekent dat de eigendom ervan wordt overgedragen. De verkoop wordt aangevuld met bijkomende (commerciële<sup>8</sup>) diensten na verkoop (bijvoorbeeld onderhoud, herstel, monitoring, digitale diensten, enzovoort).

Een voorbeeld hiervan is de verkoop van een wasmachine die wordt aangevuld met een dienstencontract dat verbintenissen tot onderhoud en herstel van de wasmachine gedurende een bepaalde termijn bevat.

- Ten tweede zijn er gebruikgerichte PDS. Zulke bedrijfsmodellen hebben als kenmerk dat dienstverleners de eigendom van een specifiek product behouden<sup>9</sup> en verantwoordelijk blijven voor de prestaties ervan. Zij stellen het product beschikbaar aan de klant tegen betaling van een eenmalige of periodieke vergoeding. Contracten over gebruikgerichte PDS kunnen beperkt zijn tot het verlenen van een gebruiksrecht, maar vaak omvatten ze aanvullende diensten (bijvoorbeeld onderhoud, herstel, monitoring, digitale diensten, enzovoort). Dat is het type PDS dat algemeen bekend staat als PaaS.

Een voorbeeld hiervan is dat de klant, in plaats van een wasmachine aan te kopen, het recht verkrijgt om wasmachine type x van merk y te gebruiken, die door de dienstverlener bij de klant in de woning of in een bedrijfsruimte wordt geïnstalleerd.

- Resultaatgerichte PDS zijn een derde categorie. Zulke bedrijfsmodellen hebben geen betrekking op één of meer specifieke producten, maar wel op een specifiek feitelijk resultaat (een welbepaalde *output*). De klant betaalt een vergoeding (bijvoorbeeld op basis van gebruik of volgens een forfaitaire abonnementsformule) voor een bepaalde kwaliteit of continuïteit van dienstverlening. Om aan de specifieke behoeften van de klant te voldoen, krijgt de dienstverlener vrijheid om het overeengekomen resultaat te

---

<sup>7</sup> W. REIM, V. PARIDA en D. ÖRTQVIST, "Product-Service Systems (PSS) business models and tactics – a systematic literature review", *Journal of Cleaner Production* 2015, vol. 97, p. (61) 61-75; A. TUKKER, "Eight Types of Product-Service System: Eight Ways to Sustainability? Experiences from Suspronet", *Bus.Strat.Env.* 2004, vol. 13, p. (246) 248; B. KEIRSBILCK en S. ROUSSEAU, "The Marketing Stage: Fostering Sustainable Consumption Choices in a "Circular" and "Functional" Economy" in B. KEIRSBILCK en E. TERRY (eds.), *Consumer Protection in a Circular Economy*, Antwerpen, Intersentia, 2019, p. (93) 111-112; A. VAN VAERENBERGH en F. LEYMAN, "'Product als dienst'-overeenkomsten, een stap in de richting van de circulaire economie", *MER* 2019, p. (20) 22, nr. 4; B. KEIRSBILCK, E. TERRY en E. VAN GOOL, "Consumentenbescherming bij servitisation en product-dienst-systemen (PDS)", *TPR* 2019, vol. 3-4, p. (817) 821-822, nrs. 2-4; H. SLACHMUYLDERS, B. KEIRSBILCK, E. TERRY en E. VAN GOOL, "Duurzaam ondernemen en het recht: circulaire bedrijfsmodellen - juridische knelpunten" in IBJ/IJE (ed.), *De rol van de bedrijfsjurist in de duurzame ontwikkeling van de onderneming*, Brussel, Larcier, 2020, p. (7) 10-11, nr. 5; B. KEIRSBILCK en E. TERRY, "Duurzaamheid en consumentenrecht", *TBH* 2021, vol. 10, p. (433) 476-477; H. SLACHMUYLDERS, "Movable servitization. Contractual Liability in the B2C relationship" in B. KEIRSBILCK et al. (eds.), *Servitization and circular economy: economic and legal challenges*, Antwerpen, Intersentia, 2023, p. (135) 136-137.

<sup>8</sup> Aangezien er nog steeds een traditionele verkoop van een product is, kwalificeren productgerichte PDS – ten minste deels – als een (ver)koopcontract. Daardoor volgen bepaalde verbintenissen om het product te herstellen direct uit de wettelijke verplichtingen van de verkoper. De verkoper is verplicht om een product zonder gebreken te leveren. Als een gebrek zichtbaar wordt, dan is één van de remedies waarop de koper in bepaalde omstandigheden een beroep kan doen het vragen om herstel. Bijgevolg moeten de bijkomende diensten als 'commercieel' worden beschouwd, wat wil zeggen 'verdergaand dan de wettelijke verplichtingen'.

<sup>9</sup> Een nuance is dat de dienstverlener niet per se de eigenaar is van het product. Een andere rechtspersoon kan de titularis van het eigendomsrecht zijn, bijvoorbeeld om financieringsredenen. Iets zuiverder dan schrijven dat de dienstverlener de eigendom 'behoudt' is opmerken dat de dienstverlener de eigendom 'niet overdraagt'.

bereiken. De klant en de dienstverlener beschrijven geen vooraf afgebakend proces of product. Concreet kunnen dienstverleners kiezen welke producten zij gebruiken om het specifieke resultaat te bereiken. Dit type PDS wordt soms ook aangeduid als PaaS.<sup>10</sup>

Een voorbeeld hiervan is dat de klant betaalt voor de dienst van 'duizend kilogram gewassen wasgoed', een feitelijk resultaat dat de dienstverlener kan bereiken door wasmachine type x, type y of type z aan te bieden.

## 1.2 Circulair potentieel

PaaS heeft circulair potentieel. De onderneming die diensten verleent, heeft een stimulans om het aantal momenten waarop het product werkelijk vraagt om diensten zoals onderhoud en herstel te verminderen. Elk vermeden moment verlaagt immers de kosten van personeel en materialen. Met andere woorden, er is een prikkel om ervoor te zorgen dat de wasmachine uit het bovenstaande voorbeeld zo min mogelijk onderhoud nodig heeft en zo zelden mogelijk stukgaat. De onderneming die diensten verleent, heeft ook een stimulans om de duur van noodzakelijke momenten te verminderen. Elk vermeden uur verlaagt de kosten van personeel en materialen. Met andere woorden, er is een prikkel om ervoor te zorgen dat, wanneer de wasmachine werkelijk onderhoud nodig heeft of stukgaat, zij gemakkelijk kan worden gedemonteerd voor onderhoud of herstel.

De onderneming die de eigendom van het product behoudt (wat niet noodzakelijk dezelfde persoon is als de dienstverlener), heeft een stimulans om duurzame producten te ontwerpen (als zij ook de fabrikant is) of aan te kopen. Met andere woorden, er is een prikkel om ervoor te zorgen dat de wasmachine het gebruik door een klant kan weerstaan, in behoorlijke staat terugkeert in het feitelijke bezit van de onderneming en dat de wasmachine gemakkelijk te upgraden is. De onderneming die de eigendom van het product behoudt, heeft ook een stimulans om producten te ontwerpen of aan te kopen die gemakkelijk intern hergebruikt (*re-use*), herbestemd (*repurpose*)<sup>11</sup>, of gerecycled kunnen worden. Met andere woorden, er is een prikkel om ervoor te zorgen dat, wanneer een dienstencontract met een klant eindigt, de wasmachine opnieuw kan worden gebruikt door een andere klant of bijvoorbeeld kan worden gebruikt als bron van onderdelen om andere wasmachines te herstellen (*repair*), opknappen/renoveren (*reconditioning/refurbishing*)<sup>12</sup>, herfabricage (*remanufacturing*)<sup>13</sup>.

---

<sup>10</sup> B. KEIRSBILCK, E. TERRY en E. VAN GOOL, "Consumentenbescherming bij servitisation en product-dienst-systemen (PDS)", *TPR* 2019, vol. 3-4, p. (817) 822, nr. 4

<sup>11</sup> Een simpel voorbeeld van herbestemming is het gebruik van een houten trapladder als een meubelstuk/decorstuk en niet langer als gereedschap. Een persoon kan de treden ervan, bijvoorbeeld, gebruiken als planken om kamerplanten op te plaatsen.

<sup>12</sup> Opknappen of renoveren is het proces waarbij een product weer in goed werkende staat wordt gebracht door defecte componenten of componenten die bijna defect zijn, te herstellen en 'cosmetische' wijzigingen aan te brengen om het uiterlijk van het product te verbeteren, zoals schoonmaken, het vervangen van stoffen, schilderen of opnieuw afwerken. Dienovereenkomstig kan het product minder goed presteren dan een nieuw product, zie ELLEN MACARTHUR FOUNDATION, "Towards the Circular Economy Vol. 1: Economic and business rationale for an accelerated transition", 2015, <https://www.ellenmacarthurfoundation.org/assets/downloads/publications/Ellen-MacArthur-Foundation-Towards-the-Circular-Economy-vol.1.pdf>, p. 25; M.C. HOLLANDER *et al.*, "Product Design in a Circular Economy: Development of a Typology of Key Concepts and Terms", *Journal of Industrial Ecology* 2017, vol. 21, iss. 3, p. (517) 522; W. IJOMAH, *A model-based definition of the generic remanufacturing business process*, onuitgegeven doctoraatsthesis University of Plymouth, 2002, <http://hdl.handle.net/10026.1/601>, p. 186

<sup>13</sup> Herfabriceren is het proces waarbij een product weer in zo-goed-als-nieuwstaat wordt gebracht. Dat proces omvat sorteren, inspecteren, demonteren, schoonmaken, herverwerking en hermontage. Onderdelen die niet naar een oorspronkelijke kwaliteit kunnen worden gebracht, worden vervangen, wat betekent dat het uiteindelijke geherfabriceerde product een combinatie kan zijn van nieuwe en hergebruikte onderdelen, zie G.D. HATCHER, W.L. IJOMAH en J.F.C. WINDMILL, "Design for

Al die prikkels samen zouden kunnen leiden tot een verhoogde productie van hoogwaardige en duurzame producten die gemakkelijk te onderhouden, upgraden, herstellen, opknappen/renoveren, herfabriceren, enzovoort zijn.

Beweringen over de ecologische voordelen van verdienstelijking, PDS en PaaS moeten echter voldoende kritisch worden benaderd. Verdienstelijking is op zichzelf niet duurzaam, noch drijft het per se de circulaire economie aan.<sup>14</sup> In werkelijkheid baseren ondernemingen hun keuze voor verdienstelijking vaak op zakelijke redenen en niet op duurzaamheidsredenen.<sup>15</sup> Als gevolg daarvan zijn niet alle verdienstelijke bedrijfsmodellen duurzamer dan traditionele bedrijfsmodellen die gebaseerd zijn op de verkoop van producten.<sup>16</sup> Een eenvoudig voorbeeld hiervan is dat een bedrijfsmodel gebaseerd op de verkoop van tweedehands producten naadloos past binnen de circulaire economie. Er is een reëel risico op greenwashing, wat dienstverleners noodzaakt om hun 'groene claims' te onderbouwen.<sup>17</sup>

Zowel aan de zijde van de klant als aan de zijde van de onderneming kunnen PDS zelfs negatieve effecten hebben. Aan de kant van de klant zijn 'reboundeffecten' mogelijk (wat inhoudt dat een duurzame 'winst' in de praktijk ongedaan wordt gemaakt door gedragsveranderingen).<sup>18</sup> Ten eerste is er het risico op wangedrag (bekend onder het Engelstalige concept *moral hazard*). Aangezien klanten niet de eigenaars van de producten zijn, zouden zij geneigd kunnen zijn om de producten onzorgvuldiger te gebruiken dan wanneer de producten wel hun eigendom zouden zijn. Daardoor moeten de producten mogelijk sneller worden vervangen, ondanks hun verhoogde potentieel voor een langere levensduur. Ten tweede zou PDS kunnen leiden tot een toename van 'onnodige' consumptiepatronen. Omdat klanten met minder aanloopkosten worden geconfronteerd dan bij een traditionele koop van producten, zou het totale aantal geproduceerde en gebruikte producten kunnen toenemen. Aan de kant van de ondernemingen is er het risico dat zij de producten niet daadwerkelijk hergebruiken, herbesteden of recyclen, maar in plaats daarvan vervangen door nieuwe (niet-circulaire<sup>19</sup>) alternatieven. Die mogelijke negatieve effecten roepen de vraag op of en hoe de partijen in een PaaS-contract 'circulariteitsgaranties' <sup>20</sup> kunnen opnemen aan beide zijden van de contractuele rechtsverhouding om duurzaamheid te waarborgen.

---

remanufacture: a literature review and future research needs", *Journal of Cleaner Production* 2011, vol. 19, vol. 17, p. (2004) 2004; W. IJOMAH, *A model-based definition of the generic remanufacturing business process*, onuitgegeven doctoraatsthesis University of Plymouth, 2002, <http://hdl.handle.net/10026.1/601>, p. 186; H.J. PARKINSON en G. THOMPSON, "Analysis and taxonomy of remanufacturing industry practice", *Proceedings of the Institution of Mechanical Engineers* 2003, vol. 217, ep. 3, p. (243) 243 en 247; E. SUNDIN, *Product and Process Design for Successful Remanufacturing*, onuitgegeven doctoraatsthesis Liköpings Universitet, 2004, <http://liu.diva-portal.org/smash/get/diva2:20932/FULLTEXT01.pdf>, 2.

<sup>14</sup> B. KEIRSBILCK en S. ROUSSEAU, "The Marketing Stage: Fostering Sustainable Consumption Choices in a "Circular" and "Functional" Economy" in B. KEIRSBILCK en E. TERRYEN (eds.), *Consumer Protection in a Circular Economy*, Antwerpen, Intersentia, 2019, p. (93) 113-114; H. SLACHMUYLDERS, B. KEIRSBILCK, E. TERRYEN en E. VAN GOOL, "Duurzaam ondernemen en het recht: circulaire bedrijfsmodellen - juridische knelpunten" in IBJ/IJE (ed.), *De rol van de bedrijfsjurist in de duurzame ontwikkeling van de onderneming*, Brussel, Larciér, 2020, p. (7) 16, nr. 11.

<sup>15</sup> J. HOJNIK, "Ecological modernization through servitisation: EU regulatory support for sustainable product-service systems", *RECIEL* 2018, vol. 27, p. (162) 164-166.

<sup>16</sup> A. TUKKER, "Eight Types of Product-Service System: Eight Ways to Sustainability? Experiences from Suspronet", *Bus.Strat.Env.* 2004, vol. 13, p. 246-260.

<sup>17</sup> Over het concept *greenwashing*, zie uitgebreid het andere onderzoeksrapport van cluster 4 over de levensduurverlenging van producten.

<sup>18</sup> EUROPEAN ENVIRONMENT AGENCY, *EAA Report 2017/6 Circular by Design - Products in the Circular Economy*, Luxemburg, EU Publications Office, 2017, p. 18-19.

<sup>19</sup> Wat inhoudt dat het 'nieuwe' alternatief niet, bijvoorbeeld, geherfabriceerd is.

<sup>20</sup> Meer algemeen 'duurzaamheidsgaranties'.

## 1.3 Doelstelling en afbakening rapport

Bestaande economische literatuur ziet verschillende economische drempels voor ondernemingen om een PaaS-bedrijfsmodel aan te bieden.<sup>21</sup> Eén zo'n drempel is van juridische aard: de potentieel hogere transactiekosten vanwege de complexiteit van PaaS-contracten. Het opstellen van contracten wordt veeleisender naarmate producten en diensten meer met elkaar verweven zijn.<sup>22</sup>

Om de ambities van de verschillende beleidsniveaus<sup>23</sup> om PaaS te stimuleren te verwezenlijken, is het noodzakelijk om die juridische hinderpaal weg te nemen. Het belangrijkste doel van dit onderzoeksrapport is daarom het opstellen van modelclausules<sup>24</sup> voor PaaS-contracten, die de verwachtingen en intenties van de betrokken contractspartijen correct en accuraat kunnen verwoorden. Door modellen aan te bieden, vermindert het onderzoeksrapport de tijd, moeite en middelen die nodig zijn om op maat gemaakte clausules uit het ijl te creëren.<sup>25</sup> Door zo transactiekosten te verlagen, streeft het ernaar het aanbod van PaaS door ondernemingen te bevorderen. Ondanks de uitdagingen die de diversiteit<sup>26</sup> van dienstencontracten met zich meebrengt, is het mogelijk om dergelijke modellen op te stellen.<sup>27</sup>

Er kunnen drie opmerkingen over de reikwijdte van dit onderzoeksrapport worden gemaakt. Ten eerste beperkt dit onderzoeksrapport zich grotendeels tot gebruikgerichte en resultaatgerichte PDS (zie over de betekenis van die types eerder). Die types PDS zijn - vanuit juridisch oogpunt - het innovatiefst.<sup>28</sup> Grotendeels vereisen die types dezelfde analyse van hoe

---

<sup>21</sup> O. MONT, "Clarifying the concept of product-service system", *Journal of Cleaner Production* 2002, p. 237-245; V. MARTINEZ, M. BASL, J. KINGSTON en S. EVANS, "Challenges in transforming manufacturing organisations into product-service providers", *Journal of Manufacturing Technology* 2010, p. 449-469; P. AKBAR *et al.*, "When do materialistic consumers join commercial sharing systems", *Journal of Business Research* 2016, p. 4215-4224; B. KEIRSBILCK en S. ROUSSEAU, "The Marketing Stage: Fostering Sustainable Consumption Choices in a "Circular" and "Functional" Economy" in B. KEIRSBILCK en E. TERRY (eds.), *Consumer Protection in a Circular Economy*, Antwerpen, Intersentia, 2019, p. (93) 114; H. SLACHMUYLDERS, B. KEIRSBILCK, E. TERRY en E. VAN GOOL, "Duurzaam ondernemen en het recht: circulaire bedrijfsmodellen - juridische knelpunten" in IBJ/IJE (ed.), *De rol van de bedrijfsjurist in de duurzame ontwikkeling van de onderneming*, Brussel, Larcier, 2020, p. (7) 14-15, nr. 10.

<sup>22</sup> B. KEIRSBILCK en S. ROUSSEAU, "The Marketing Stage: Fostering Sustainable Consumption Choices in a "Circular" and "Functional" Economy" in B. KEIRSBILCK en E. TERRY (eds.), *Consumer Protection in a Circular Economy*, Antwerpen, Intersentia, 2019, p. (93) 121; D. GRUYAERT, "Contractual Liability, Exoneration and Redress in the B2B Contractual Chain" in B. KEIRSBILCK *et al.* (eds.), *Servitization and circular economy: economic and legal challenges*, Antwerpen, Intersentia, 2023, p. (109) 114-115.

<sup>23</sup> Zie voetnoot 1.

<sup>24</sup> In dit onderzoeksrapport wordt bewust de term *modelclausules* gebruikt. Het adjectief 'standaard' wordt niet gebruikt vanwege zijn specifieke juridische betekenis. Standaardbedingen zijn bedingen die op voorhand door één van de contractspartijen voor een algemeen en herhaald gebruik zijn opgesteld en opgelegd worden zonder onderhandeling met de andere contractspartij (zie memorie van toelichting bij Boek 5 'Verbintenissen', *Parl.St.* Kamer 2021-22, nr. 1806/1, p. 28). Zulke standaardbedingen zijn vooral bekend als 'algemene voorwaarden' (*conditions générales*). Hoewel de in dit onderzoeksrapport opgestelde clausules als standaardbedingen kunnen worden gebruikt, hoeft dat niet noodzakelijk zo te zijn. De modelclausules kunnen als voorbeeld dienen voor partijen tijdens hun precontractuele onderhandelingen en door hen nog worden aangepast.

<sup>25</sup> Over de voordelen van standaardbedingen (die, per definitie, niet aangepast zijn), zie A. DE BOECK, "De tegenstelbaarheid van algemene voorwaarden", *TBBR* 2019, (63) 63.

<sup>26</sup> In de context van PaaS-contracten is die diversiteit, bijvoorbeeld, merkbaar in het verschil in aard van de producten die centraal staan in het contract. Sommige PaaS-contracten hebben betrekking op onroerende goederen, sommige op roerende goederen en andere op een combinatie van beide. De diverse categorieën vragen om verschillende clausules.

<sup>27</sup> B. KEIRSBILCK en S. ROUSSEAU, "The Marketing Stage: Fostering Sustainable Consumption Choices in a "Circular" and "Functional" Economy" in B. KEIRSBILCK en E. TERRY (eds.), *Consumer Protection in a Circular Economy*, Antwerpen, Intersentia, 2019, p. (93) 121.

<sup>28</sup> Het is goed om in het achterhoofd te houden dat PDS niet volledig nieuw zijn. Zulke bedrijfsmodellen bestaan al enige tijd, vooral in een *business-to-business*-context, maar ze winnen nu aan populariteit.

het bestaande juridische kader van toepassing is, ook al verschillen ze conceptueel. Hoewel zij buiten het bestek van dit rapport vallen, zullen grote delen van het rapport ook relevant zijn voor productgerichte PDS (bijvoorbeeld, gedeelten van het juridisch kader zoals de algemene beginselen van het verbintenissenrecht, specifiek het contractenrecht).

Ten tweede richt dit onderzoeksrapport zich voornamelijk op het circulaire potentieel van PaaS en dus op de *ecologische* duurzaamheid ervan. Het concept van duurzaamheid wordt vaak geassocieerd met de drie 'P's': *people* (mensen), *planet* (planeet), en *profit* (winst).<sup>29</sup> Bij een volledig duurzaam product zijn alle drie met elkaar in balans. Dat ideaal is echter niet altijd haalbaar. Een product dat goed is voor de planeet en voor winst is 'rendabel', maar niet noodzakelijkerwijs 'rechtvaardig' ten opzichte van mensen. Zo is een hoogwaardige wasmachine die is ontworpen om een leven lang mee te gaan, goed voor de planeet (omdat er geen middelen nodig zijn voor de voortijdige vervanging ervan) en goed voor de winst (voor zover de aankoopprijs reflecteert dat de klant slechts één wasmachine zal kopen), maar vormt zij een uitdaging voor mensen met minder koopkracht die zich de hogere voorafgaande aankoopkosten<sup>30</sup> van een hoogwaardige wasmachine niet kunnen veroorloven.<sup>31</sup> Op dezelfde manier zijn er enkele risico's verbonden aan PaaS die nopen tot voorzichtigheid. Het ontbreken van een eigendomsrecht ten aanzien van producten en het gedwongen vertrouwen op een dienstverlener resulteert in een zeker verlies van zeggenschap. Dat verlies leidt tot minder controle over de totale kosten van het PaaS-contract aan de zijde van de klant. Bovendien bestaat er in een wereld waarin klanten gelijktijdig meerdere 'abonnementen' op producten hebben een risico op overmatige schuldenlast. De doctrinaire literatuur heeft zulke aandachtspunten eerder al geïdentificeerd.<sup>32</sup>

In het algemeen is de aandacht in dit onderzoeksrapport dus gericht op ecologische duurzaamheid. Die afbakening mag echter niet worden opgevat als een verwerping van alle overwegingen met betrekking tot de bescherming van de belangen van de klant (mensen) en de onderneming (winst). Integendeel, zoals later zal worden toegelicht, is één van de belangrijkste beperkingen van de contractuele vrijheid in het Belgische recht het dwingendrechtelijke consumentenrecht. Er is geen manier om modelclausules op te stellen zonder aandacht te besteden aan dat deel van het nationale recht dat sterk geharmoniseerd is op het niveau van de Europese Unie. Bovendien is een fundamentele reden waarom het opstellen van modelclausules nuttig is net de noodzaak om te voorkomen een beroepsvereniging al te eenzijdige modelclausules zou opstellen ten nadele van consumenten of andere ondernemingen met minder onderhandelingsmacht.<sup>33</sup> De afbakening tot ecologische duurzaamheid moet daarentegen worden begrepen als een mededeling dat het onderzoeksrapport geen standpunt inneemt over methoden om de 'sociale risico's' van PaaS te beperken die de private contracten overstijgen (bijvoorbeeld een uitbreiding van de wetgeving

---

<sup>29</sup> Dat staat in het Engels bekend als de *triple bottom line*.

<sup>30</sup> Zoals toegelicht in het gedeelte over het circulaire potentieel (titel 5.2 op p. 10), kan de afwezigheid van deze voorafgaande kosten een troef zijn voor de klanten in een PaaS-contract.

<sup>31</sup> Omgekeerd kunnen de lagere voorafgaande kosten van PaaS in dit opzicht een voordeel zijn.

<sup>32</sup> Zie, bijvoorbeeld, H. SLACHMUYLDERS, B. KEIRSBILCK, E. TERRYEN en E. VAN GOOL, "Duurzaam ondernemen en het recht: circulaire bedrijfsmodellen - juridische knelpunten" in IBJ/IJE (ed.), *De rol van de bedrijfsjurist in de duurzame ontwikkeling van de onderneming*, Brussel, Larcier, 2020, p. (7) 21 en volgende, nrs. 18 en volgende.

<sup>33</sup> B. KEIRSBILCK, E. TERRYEN en E. VAN GOOL, "Consumentenbescherming bij servitisation en product-dienst-systemen (PDS)", *TPR* 2019, vol. 3-4, p. (817) 884, nr. 67; H. SLACHMUYLDERS, B. KEIRSBILCK, E. TERRYEN en E. VAN GOOL, "Duurzaam ondernemen en het recht: circulaire bedrijfsmodellen - juridische knelpunten" in IBJ/IJE (ed.), *De rol van de bedrijfsjurist in de duurzame ontwikkeling van de onderneming*, Brussel, Larcier, 2020, p. (7) 36, nr. 42.



inzake consumentenkredietcontracten om overmatige schuldenlast tegen te gaan, wat een kwestie van beleid zou zijn), of meer algemeen over onderwerpen die buiten het strikt juridische domein vallen (bijvoorbeeld een discussie over de maatschappelijke wenselijkheid van de verschuiving weg van eigendom of een technische beoordeling van consumptiepatronen om in te schatten in welke mate een concrete PaaS werkelijk duurzame winst oplevert).

Dat laatste punt sluit aan bij de derde opmerking. Dit onderzoeksrapport behandelt het bestaande juridische kader (dat wil zeggen, de regels *de lege lata*). In de doctrinaire juridische literatuur hebben verschillende auteurs al gewezen op de tekortkomingen van dit juridische kader (bijvoorbeeld het feit dat de bestaande Europese wetgeving alleen een 'negatieve' bescherming biedt tegen oneerlijke (of onrechtmatige) (i.e., kennelijk onevenwichtige) bedingen in dienstencontracten en geen 'positieve' minimumrechten en rechtsmiddelen verleent).<sup>34</sup> De wenselijkheid van veranderingen in de toekomst (*de lege ferenda*) is een kwestie van beleid. Dit onderzoeksrapport bevat geen pleidooi voor zulke veranderingen. Het benadrukt evenwel wanneer de contractspartijen verder kunnen gaan dan het wettelijke minimum. In zekere zin zijn de modelclausules in dit onderzoeksrapport 'maximaal', wat betekent dat ze voorzien in een evenwichtig geheel van rechten en verplichtingen van beide contractspartijen en tegelijk de partijen in staat stellen om duurzaamheid op de meest volledige manier in hun PaaS-contracten op te nemen. Natuurlijk zullen niet alle dienstverleners zo ver willen gaan. Contractspartijen die deze modelclausules willen gebruiken, zijn vrij om clausules weg te laten en om relevante clausules aan te passen aan de behoeften van hun eigen contracten, met inachtneming van het feit dat bedingen geen kennelijk onevenwicht tussen de rechten en verplichtingen van de contractspartijen ten nadele van de consument in het leven mogen roepen. Het is zinvol dat dit onderzoeksrapport alle mogelijkheden schetst en die vrijheid aan de contractspartijen laat. Gelet op de doelstelling om transactiekosten te verlagen, is het voor contractspartijen eenvoudiger om de modelclausules 'af te zwakken' dan om zelf de maximale versie van deze clausules te verzinnen. Tot slot, het feit dat het rapport geen wijzigingen aan het Belgische aanvullende of dwingendrechtelijke (consumenten)contractenrecht voorstelt, doet geen afbreuk aan het potentieel ervan als inspiratiebron voor de Belgische federale wetgever, die momenteel werkt aan een nieuwe Burgerlijk Wetboek en aan een beoordeling van het huidige Belgische consumentenbeschermingsrecht.

---

<sup>34</sup> Zie, bijvoorbeeld, H. SLACHMUYLDERS, B. KEIRSBILCK, E. TERRYEN en E. VAN GOOL, "Duurzaam ondernemen en het recht: circulaire bedrijfsmodellen - juridische knelpunten" in IJB/IJE (ed.), *De rol van de bedrijfsjurist in de duurzame ontwikkeling van de onderneming*, Brussel, Larcier, 2020, p. (7) 33, nr. 36.

# 2 Juridische achtergrond

## 2.1 Beperkte harmonisatie op niveau EU

Het traditionele lineaire bedrijfsmodel van het (ver)koopcontract is tot op grote hoogte geharmoniseerd op het niveau van de Europese Unie op het vlak van de consumentenkoop.<sup>35</sup> Er is daarentegen slechts een beperkte harmonisatie van dienstencontracten (inclusief PaaS-contracten).<sup>36</sup> Verschillende richtlijnen van de Europese Unie zijn van toepassing op dienstencontracten, maar zij regelen slechts specifieke aspecten. Er bestaat geen overkoepelend geheel aan regels voor dienstencontracten. Dat mag geen verrassing heten. Er is een grote diversiteit en bijbehorende complexiteit van dienstencontracten. De verschillende types PDS illustreren dat zelfs binnen eenzelfde categorie van dienstencontracten verschillen kunnen bestaan.<sup>37</sup>

De volgende wetgeving is relevant. Ten eerste zijn er de horizontale richtlijnen die van toepassing zijn op alle consumentencontracten<sup>38</sup>, ongeacht hun voorwerp. De Richtlijn Consumentenrechten<sup>39</sup>, de Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken<sup>40</sup> en de Richtlijn Oneerlijke Bedingen<sup>41</sup> bevatten alle bepalingen met relevantie voor dienstencontracten. Zij bevatten verplichtingen om te informeren, slaan misleidende handelspraktijken in de ban en verbieden bedingen die een kennelijk onevenwicht tussen de rechten en verplichtingen van de contractspartijen ten nadele van de consument in het leven roepen.

Ten tweede is er de algemene Dienstenrichtlijn.<sup>42</sup> Vanwege de uitsluitingen in artikel 2 van die richtlijn is het toepassingsgebied ervan beperkt. Bovendien maakt overweging 90 van de richtlijn duidelijk dat de richtlijn geen effect heeft op de contractuele rechtsverhouding tussen de dienstverlener en de klant. Bijgevolg heeft de Dienstenrichtlijn een beperkte invloed op

---

<sup>35</sup> Richtlijn (EU) 2019/771 van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 2019 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de verkoop van goederen, tot wijziging van Verordening (EU) 2017/2394 en Richtlijn 2009/22/EG, en tot intrekking van Richtlijn 1999/44/EG (*PB L* 22 mei 2019, vol. 136, p. 28-50) (hierna afgekort als 'Richtlijn Verkoop van Goederen').

<sup>36</sup> D. GRUYAERT, "Contractual Liability, Exoneration and Redress in the B2B Contractual Chain" in B. KEIRSBILCK *et al.* (eds.), *Servitization and circular economy: economic and legal challenges*, Antwerpen, Intersentia, 2023, p. (109) 112-113; H. SLACHMUYLDERS, "Movable servitization. Contractual Liability in the B2C relationship" in B. KEIRSBILCK *et al.* (eds.), *Servitization and circular economy: economic and legal challenges*, Antwerpen, Intersentia, 2023, p. (135) 139-144.

<sup>37</sup> Zie eerder voetnoot 26.

<sup>38</sup> Een contract met een consument is het contract gesloten tussen een onderneming in de zin van het Wetboek van economisch recht en een consument in de zin van dat wetboek (artikel 5.11 BW).

<sup>39</sup> Richtlijn (EU) 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad (*PB L* 22 november 2011, vol. 304, p. 64-88) (hierna afgekort als 'Richtlijn consumentenrechten').

<sup>40</sup> Richtlijn 2005/29/EC van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt en tot wijziging van Richtlijn 84/450/EEG van de Raad, Richtlijnen 97/7/EG, 98/27/EG en 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad en van Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad (*PB L* 11 juli 2005, vol. 149, p. 22-39) (hierna afgekort als 'Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken').

<sup>41</sup> Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten (*PB L* 24 april 1993, vol. 95, p. 29-34) (hierna afgekort als 'Richtlijn Oneerlijke Bedingen').

<sup>42</sup> Richtlijn 2006/123/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2006 betreffende diensten op de interne markt (*PB L* 27 december 2006, vol. 376, p. 36-38) (hierna afgekort als 'Dienstenrichtlijn').



PaaS-contracten, behoudens de verplichtingen om de ontvanger van de dienst te informeren die te vinden zijn in artikel 22 van de richtlijn en enkele *soft law* regels bedoeld om de kwaliteit van diensten te waarborgen.

Tot slot is er de Richtlijn Digitale Inhoud en Digitale Diensten.<sup>43</sup> Die richtlijn is relevant voor gebruikgerichte en resultaatgerichte PDS. Die bedrijfsmodellen zijn in toenemende mate gekenmerkt door het feit dat de geleverde producten met het internet verbonden zijn om de beloofde dienst na te kunnen komen en te optimaliseren. Gegevens over het gebruik, gegevens over de behoefte aan onderhoud of herstel en dergelijke meer worden naar de dienstverlener verzonden.<sup>44</sup> Veel aanvullende diensten van een PDS contract zouden daardoor kunnen worden gekwalificeerd als digitale dienst in de zin van de richtlijn.<sup>45</sup> Niettemin is het belangrijk om erop te wijzen dat de richtlijn alleen van toepassing is op die delen van het PDS-contract die betrekking hebben op de digitale inhoud of de digitale dienst. Andere diensten blijven onderworpen aan het nationale recht inzake dienstencontracten of (sector)specifiek Europees Unierecht.<sup>46</sup>

Vanwege de beperkte harmonisatie op het niveau van de Europese Unie is het Belgische gemeenrecht over contracten het belangrijkste juridische kader voor PaaS-contracten. De horizontale wetgeving van de Europese Unie, die (voornamelijk consumenten)contracten op een overkoepelende manier beïnvloedt, vult dit gemeenrecht aan.

## 2.2 Algemene principes contractenrecht

### 2.2.1 Inleiding

De volgende delen schetsen de algemene principes van het contractenrecht. Het is nuttig om enkele kernconcepten uit de doeken te doen. Die kernconcepten verklaren waarom bepaalde modelclausules aangeraden zijn en waarom zij op een specifieke manier zijn verwoord.

### 2.2.2 Geldigheidsvereisten contracten & duurzaamheid

Een contract, of overeenkomst, is een wilsovereenstemming tussen twee of meer personen met de bedoeling rechtsgevolgen te doen ontstaan (artikel 5.4 Burgerlijk Wetboek (hierna afgekort als 'BW')). Voor de geldigheid van een contract moeten de volgende vereisten vervuld zijn (artikel 5.27 BW):

- de vrije en bewuste toestemming van elke partij;
- de bekwaamheid van elke partij om contracten aan te gaan;

---

<sup>43</sup> Richtlijn (EU) 2019/770 van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 2019 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud en digitale diensten, (PB L 22 mei 2019, vol. 136, p. 1-27) (hierna afgekort als 'Richtlijn Digitale Inhoud en Digitale Diensten').

<sup>44</sup> H. SLACHMUYLDERS, B. KEIRSBILCK, E. TERRY en E. VAN GOOL, "Duurzaam ondernemen en het recht: circulaire bedrijfsmodellen - juridische knelpunten" in IBJ/IJE (ed.), *De rol van de bedrijfsjurist in de duurzame ontwikkeling van de onderneming*, Brussel, Larcier, 2020, p. (7) 28-29, nr. 27

<sup>45</sup> Artikel 2, 2) Richtlijn Digitale Inhoud en Digitale Diensten definieert 'digitale dienst' als "(a) een dienst die de consument in staat stelt gegevens in digitale vorm te creëren, te verwerken of op te slaan, of toegang tot die gegevens te krijgen; of (b) een dienst die voorziet in de mogelijkheid van het delen van gegevens of andere interactie met gegevens in digitale vorm die door de consument of door andere gebruikers van die dienst worden geüpload of gecreëerd".

<sup>46</sup> Overweging 33 Richtlijn Digitale Inhoud en Digitale Diensten.

- een bepaalbaar en geoorloofd voorwerp;
- een geoorloofde oorzaak.

PaaS, met name het circulaire potentieel ervan en de vraag hoe duurzaamheid werkelijk te waarborgen is, vraagt om bijzondere aandacht voor het derde vereiste van een bepaalbaar en geoorloofd voorwerp.<sup>47</sup> De definitie van 'voorwerp' is als volgt. Ieder contract heeft als voorwerp de verbintenissen of de andere rechtsgevolgen die de contractspartijen beogen (artikel 5.46, eerste lid BW). Het voorwerp van een verbintenis is een prestatie, die erin kan bestaan iets te doen of niet te doen, iets te geven of iets te garanderen (artikel 5.46, tweede lid BW). Er moet aan meerdere vereisten voldaan zijn vooraleer een voorwerp geldig is.

Ten eerste moet de prestatie mogelijk zijn (artikel 5.47 BW). Prestaties die op het moment van het sluiten van het contract om materiële of juridische redenen onmogelijk zijn, kunnen niet het voorwerp van een verbintenis zijn. Daarom kunnen overdreven ambitieuze beloften problematisch zijn. Extreem uitgedrukt: het is - voorlopig<sup>48</sup> - onmogelijk om zichzelf ertoe te verbinden om '100% duurzaam' te zijn. Alle menselijk gedrag 'vervuilt' tot op zekere hoogte.<sup>49</sup>

Ten tweede moet de prestatie bepaald of ten minste bepaalbaar zijn zonder dat een nieuwe wilsovereenstemming tussen partijen is vereist (artikel 5.4, eerste lid BW). Het contract moet voldoende concrete criteria voor het bepalen van de prestaties bevatten. In zekere zin is dit vereiste het spiegelbeeld van het eerste. Te vage en algemene beloften kunnen ook problematisch zijn. Extreem uitgedrukt: het is niet mogelijk om zichzelf te verbinden tot 'een betere wereld' of tot de verbintenis om 'een gezonde leefomgeving voor alle mensen' na te streven.<sup>50</sup>

Samen houden die twee vereisten in dat contractspartijen die duurzaamheidsoverwegingen in hun contract willen opnemen, zich bewust moeten zijn van de manier waarop ze de (prestaties van de) verbintenissen in het contract formuleren. De verbintenissen moeten voldoende concreet zijn maar toch haalbaar blijven. Dat is mogelijk door duidelijk te maken welke zaken precies onder een algemeen doel zoals 'circulariteit' of 'duurzaamheid' vallen en door concrete doelen te bepalen. Begrippen als 'duurzaamheid', 'circulariteit' en 'vervuiling' kunnen op vele manieren worden gedefinieerd, waardoor partijen er goed aan doen om hun eigen definities in het contract op te nemen (dit is ook belangrijk voor de interpretatie van contracten, zie titel 6.2.6 op p. 37).

<sup>47</sup> Voor een uitgebreide bespreking van dit vereiste in de context van clauses over maatschappelijk verantwoord ondernemen, zie C. BORUCKI, S. DECLERCQ and K. DEWAELE, "Maatschappelijk verantwoord ondernemen en MVO-clauses: struikelblokken en perspectieven", *TBH* 2021, p. (251) 264-266, nrs. 17-18.

<sup>48</sup> Een kanttekening: wat vandaag onmogelijk is, is dat niet noodzakelijk morgen. De mens is een inventief wezen. Eeuwenlang droomde de mens de schijnbaar onmogelijke droom van vliegen. Het duurde slechts zesenzestig jaar om van de Wright Flyer in 1903 naar de eerste maanlanding in 1969 te gaan.

<sup>49</sup> Ieder gebruik van die zaken die gemeen zijn aan allen, verandert de kwaliteit ervan in meer of mindere mate. Over de spanning die deze ruime 'vervuiling' veroorzaakt ten opzichte van de rechten van anderen, zie William H. Snow v. Gideon N. Parsons and John S. Parsons, 28 Vt. 459 (Vt. 1856), ("The reasonableness of such use must determine the right, and this must depend upon the extent of detriment to the riparian proprietors below. [...] There is no doubt one must be allowed to use a stream in such a manner as to make it useful to himself, even if it do produce slight inconvenience to those below. This is true of everything we use in common with others. The air is somewhat corrupted by the most ordinary use [...] Within reasonable limits, those who have a common interest in the use of air and running water, must submit to small inconveniences to afford a disproportionate advantage to others.").

<sup>50</sup> Het begrip 'verbintenis' wordt hier in zijn juridische betekenis gebruikt. Dat betekent dat de schuldeiser de verbintenis kan afdwingen, indien nodig in rechte. Contractspartijen kunnen ook 'morele' verbintenissen aangaan (bijvoorbeeld in herenakkoorden), maar die zijn niet afdwingbaar in rechte.

- De dienstverlener in een PaaS contract kan zich, bijvoorbeeld, in het algemeen verbinden tot het 'bevorderen van de circulaire economie' door de specifieke verbintenis aan te gaan om minstens 50% van de producten die door klanten worden teruggezonden aan het einde van de contractuele rechtsverhouding, te hergebruiken. De contractspartijen kunnen verschillende draagwijdten (verschillende 'intensiteiten') van zo'n verbintenis overeenkomen (zie titel 6.2.5.5 op p. 36).
- Een ander voorbeeld is dat de dienstverlener zich in het algemeen kan verbinden 'tot een ecologisch duurzame toekomst', door de specifieke verbintenis aan te gaan om de energie die nodig is voor het functioneren van het product elke x jaar met een bepaald percentage y te verminderen.

## 2.2.3 Aanvullend recht

Het Belgische contractenrecht is grotendeels van aanvullend recht. Dat betekent dat het standaardregels biedt die van toepassing zijn wanneer partijen niets anders zijn overeengekomen. Partijen kunnen afwijken van die standaardregels door hun eigen afspraken in een contract te gieten. Dat maakt deel uit van hun contractsvrijheid: zij zijn vrij om de inhoud van het contract te bepalen (artikel 5.15, tweede lid BW). Grenzen aan die vrijheid zijn de regels van openbare orde<sup>51</sup> en de regels van dwingend recht<sup>52</sup>, waarvan niet kan worden afgeweken (artikel 1.3, derde lid BW). Zoals later zal worden toegelicht, bevat het consumentenrecht voornamelijk regels van dwingend recht gericht op de bescherming van de consument, die wordt beschouwd als de zwakkere partij. In de B2B-context is er ook een toename van regels die dwingendrechtelijke bescherming bieden aan ondernemingen.<sup>53</sup>

Het Belgische Burgerlijk Wetboek besteedt aandacht aan enkele traditionele 'benoemde' (of 'bijzondere') contracten (i.e., specifieke types van contracten zoals koop en huur).<sup>54</sup> Door de contractsvrijheid zijn contractspartijen niet beperkt tot die contracten.<sup>55</sup> Zij zijn vrij om een eigen vorm te geven aan hun contractuele rechtsverhouding, om nieuwe verbintenissen in het leven te roepen en/of zich te laten inspireren door de benoemde contracten. PaaS-contracten zijn vaak gemengd en zo een combinatie van verschillende benoemde contracten. Er zijn geen specifieke bepalingen in het Burgerlijk Wetboek of in andere wetgeving die dat type van contract in zijn geheel behandelen. Dat maakt dat de wijze waarop de contractspartijen zelf vormgeven aan hun contractuele rechtsverhouding in de bedingen van hun contract van groot

<sup>51</sup> Is van openbare orde de rechtsregel die de essentiële belangen van de staat of van de gemeenschap raakt of die in het privaatrecht de juridische grondslagen bepaalt waarop de maatschappij berust, zoals de economische orde, de morele orde, de sociale orde of de orde van het leefmilieu (artikel 1.3, vierde lid BW).

<sup>52</sup> Is van dwingend recht de rechtsregel die is vastgesteld ter bescherming van een partij die door de wet als zwakker wordt gehouden (artikel 1.3, vijfde lid BW).

<sup>53</sup> De Belgische wetgeving is van toepassing op alle ondernemingen, zowel groot als klein. Het toepassingsgebied ervan is niet beperkt tot kleinere ondernemingen met minder onderhandelingsmacht.

<sup>54</sup> Het antoniem van dit begrip zijn de 'onbenoemde' contracten. Zowel gemengde contracten (i.e., contracten waarin elementen van diverse benoemde contracten voorkomen) en werkelijk onbenoemde contracten (i.e., contracten waarvan de elementen tot geen enkel benoemd contract behoren) kunnen als onbenoemd worden beschouwd. Werkelijk onbenoemde contracten zijn zeldzaam. Over de begripsvorming en indeling van onbenoemde contracten, zie H. DE PAGE, *Traité élémentaire de droit civil belge. Tome IV - Les principaux contrats (1e part)*, Brussel, Bruylant 1972, p. 7-22.

<sup>55</sup> Hierin verschilt het verbintenissenrecht van het goederenrecht. In het goederenrecht geldt een *numerus clausus*. Enkel de wetgever kan zakelijke rechten creëren (artikel 3.3, eerste lid BW). Bijgevolg zijn de contractspartijen die elkaar een zakelijk recht willen toekennen, beperkt tot de rechten die door de wetgever worden opgesomd in artikelen 3.3, tweede lid tot 3.3, vierde lid BW.

belang is, hoewel uiteindelijk niet doorslaggevend, aangezien rechters een contract kunnen herkwalficeren, zoals later in dit onderzoeksrapport nog in detail wordt uitgelegd.

## 2.2.4 Oneerlijke bedingen

### 2.2.4.1 Business-to-consumer (B2C)

Eén van de grote bronnen van dwingend recht – en de bron waarmee intens rekening moet worden gehouden bij het opstellen van modelclausules – is de wetgeving over oneerlijke (of onrechtmatige) bedingen. Ongeacht de persoonlijke hoedanigheid van de contractspartijen (B2B, B2C of C2C/P2P), zijn oneerlijke bedingen op de één of andere manier verboden.

In consumentencontracten (*business-to-consumer*; B2C) bevat artikel VI.83 Wetboek Economisch Recht (hierna afgekort als 'WER') een 'zwarte' lijst van verboden oneerlijke bedingen. Op die zwarte lijst staan, bijvoorbeeld, onredelijke schadebedingen, te verreikende bevrijdingsbedingen, unilaterale prijswijzigingsbedingen en eenzijdige interpretatiebedingen. Zulke bedingen zijn verboden en nietig in alle omstandigheden (en kunnen dus niet worden ingeroepen) (artikel VI.84, §1 WER). Rechters moeten bedingen op de zwarte lijst niet per geval op hun redelijkheid beoordelen.<sup>56</sup>

B2C-bedingen die niet op de zwarte lijst staan, kunnen nog steeds oneerlijk zijn in de specifieke omstandigheden van een geval op basis van de algemene toetsingsnorm in artikel I.8, 22° WER. Dat artikel bepaalt dat elk beding of elke voorwaarde in een contract tussen een onderneming en een consument die, alleen of in samenhang met een of meer andere bedingen of voorwaarden, een kennelijk onevenwicht schept tussen de rechten en plichten van de contractspartijen ten nadele van de consument als oneerlijk moet worden beschouwd.<sup>57</sup> Het adjectief 'kennelijk' moet worden benadrukt: een onevenwicht is niet altijd oneerlijk. Het moet gaan om een manifeste onredelijkheid. Dit houdt in dat rechters een enigszins terughoudende houding moeten aannemen bij de beoordeling van het onevenwicht.<sup>58</sup> Aan de basis van iedere afweging ligt een proportionaliteitstoets *sensu stricto* (i.e., er wordt getoetst of het beding de consument niet onevenredig benadeelt). Het algemene criterium in artikel I.8, 22° WER is – in gedeeltelijk<sup>59</sup> – de omzetting van de Richtlijn Oneerlijke Bedingen. Artikel 3(1) van die richtlijn verwijst naar de vereisten van de goede trouw bij het beoordelen van het onevenwicht. Dat betekent dat de proportionaliteitstoets in de Richtlijn Oneerlijke Bedingen ruimer is dan enkel de toets *sensu stricto* en ook een toets naar de noodzakelijkheid van het beding omvat, alsook een toets naar de geschiktheid ervan om een legitiem doel na te streven.<sup>60</sup> Concreet kunnen handelingen in verband met de contractuele rechtsverhouding mogelijk in strijd worden geacht met de algemene plicht om te goeder trouw/proportioneel te handelen wanneer zij worden

<sup>56</sup> Mededeling van de Commissie - Richtsnoeren met betrekking tot de uitlegging en toepassing van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten (2019/C 323/04) (PB C 27 september 2019, vol. 323, p. 4-92) (hierna afgekort als 'Richtsnoeren Richtlijn Oneerlijke Bedingen'), p. 18 en 30.

<sup>57</sup> Vergelijk met artikel 3 Richtlijn Oneerlijke Bedingen, dat een gelijkaardige definitie van contractuele bedingen die niet individueel onderhandeld zijn, bevat. Dat artikel bevat ook een verwijzing naar de vereisten van de goede trouw.

<sup>58</sup> Voor de duidelijkheid: rechters moeten terughoudend zijn in hun beoordeling van onredelijkheid, maar niet in hun oordeel over hoe een oneerlijk beding te verhelpen is. Zodra ze hebben vastgesteld dat de clausule oneerlijk is, hebben ze 'volledige' rechtsmacht.

<sup>59</sup> Het toepassingsgebied van de Belgische bepaling is ruimer dan de evenknie op het niveau van de Europese Unie. Het omvat zowel onderhandelbare als niet-onderhandelbare bedingen.

<sup>60</sup> C. CAUFFMAN, "The principle of proportionality and European contract law" in J. RUTGERS en P. SIRENA (eds.), Cambridge, Cambridge University Press, 2017, p. (69) 81.

gesteld zonder geschikt te zijn voor een legitiem doel of wanneer zij worden gesteld terwijl er een even geschikte optie die minder ingrijpt op de rechten en belangen van de andere persoon, beschikbaar is voor de persoon die de handeling stelt.<sup>61</sup>

De Belgische wetsartikelen zijn – gedeeltelijk<sup>62</sup> – de omzetting van de Richtlijn Oneerlijke Bedingen. De richtsnoeren van de Europese Commissie die gidsen hoe de richtlijn op consumentencontracten moet worden toegepast, zijn voornamelijk gericht op (ver)koopcontracten.<sup>63</sup> Voorlopig zijn er dus noch richtsnoeren van de Europese Commissie, noch rechtspraak van het Hof van Justitie van de Europese Unie over hoe de Richtlijn Oneerlijke Bedingen specifiek moet worden toegepast op PaaS-contracten.<sup>64</sup> Dat gebrek aan leidraad maakt het moeilijk om de toepassing van het algemene criterium inzake oneerlijke bedingen op PaaS-contracten nauwkeurig te voorspellen.<sup>65</sup> In afwachting van specifieke richtsnoeren voor dienstencontracten (of een aangepaste versie van het bestaande document), blijven de bestaande richtsnoeren evenwel indicatief.<sup>66</sup>

#### 2.2.4.2 Business-to-business (B2B)

Gelijkaardige wetgeving is van toepassing op de *business-to-business*-context (B2B). Artikel VI.91/4 WER bevat een zwarte lijst. Artikel VI.91/5 WER bevat een ‘grijze’ lijst. Bedingen op die grijze lijst worden vermoed oneerlijk te zijn, maar de contractspartijen kunnen bewijs van het tegendeel leveren (en kunnen op dat bewijs anticiperen in de wijze waarop zij het contract opstellen).

Artikel VI.91/3, §1 WER bevat een algemeen criterium om bedingen op hun oneerlijk karakter te beoordelen. Elk beding van een contract gesloten tussen ondernemingen dat, alleen of in samenhang met één of meer andere bedingen, een kennelijk onevenwicht schept tussen de rechten en plichten van de contractspartijen, is oneerlijk. Elk oneerlijk beding is verboden en nietig (artikel VI.91/6 WER) (en kan dus niet worden ingeroepen). De proportionaliteitstoets kan worden beschouwd als dezelfde die geldt in de B2C-context.<sup>67</sup>

---

<sup>61</sup> C. CAUFFMAN, “The principle of proportionality and European contract law” in J. RUTGERS en P. SIRENA (eds.), Cambridge, Cambridge University Press, 2017, p. (69) 81.

<sup>62</sup> Bijvoorbeeld, niet alle bedingen op de nationaalrechtelijke zwarte lijst zijn terug te vinden op de indicatieve lijst van de Richtlijn Oneerlijke Bedingen. Zie ook eerder voetnoot 59.

<sup>63</sup> Richtsnoeren Richtlijn Oneerlijke Bedingen, zie eerder voetnoot 56.

<sup>64</sup> B. KEIRSBILCK en S. ROUSSEAU, “The Marketing Stage: Fostering Sustainable Consumption Choices in a “Circular” and “Functional” Economy” in B. KEIRSBILCK en E. TERRYEN (eds.), *Consumer Protection in a Circular Economy*, Antwerpen, Intersentia, 2019, p. (93) 122; B. KEIRSBILCK, E. TERRYEN en E. VAN GOOL, “Consumentenbescherming bij servitisation en product-dienst-systemen (PDS)”, *TPR* 2019, vol. 3-4, p. (817) 849-850, nr. 33; H. SLACHMUYLDERS, B. KEIRSBILCK, E. TERRYEN en E. VAN GOOL, “Duurzaam ondernemen en het recht: circulaire bedrijfsmodellen - juridische knelpunten” in IJB/IJE (ed.), *De rol van de bedrijfsjurist in de duurzame ontwikkeling van de onderneming*, Brussel, Larcier, 2020, p. (7) 33, nr. 36.

<sup>65</sup> B. KEIRSBILCK en S. ROUSSEAU, “The Marketing Stage: Fostering Sustainable Consumption Choices in a “Circular” and “Functional” Economy” in B. KEIRSBILCK en E. TERRYEN (eds.), *Consumer Protection in a Circular Economy*, Antwerpen, Intersentia, 2019, p. (93) 122.

<sup>66</sup> Algemene methoden om juridisch te redeneren kunnen worden afgeleid uit de richtsnoeren. Die algemene methoden zijn relevant voor alle consumentencontracten. Bijvoorbeeld, het feit dat aanvullende regels waarvan het beding afwijkt de primaire maatstaf vormen voor de beoordeling van een kennelijk onevenwicht tussen de rechten en verplichtingen van de partijen (p. 30-31 van de richtsnoeren) is ook relevant voor dienstencontracten.

<sup>67</sup> Diverse argumenten ondersteunen deze stelling. Ten eerste vormen de vereisten van de goede trouw fundamentele beginselen van het Belgische verbintenissenrecht. Bijvoorbeeld, artikel 5.73, eerste lid BW bepaalt dat een contract te goeder trouw moet worden uitgevoerd. Zelfs wanneer nog geen contractuele rechtsverhouding bestaat, moeten onderhandelende partijen handelen in overeenstemming met de vereisten van de goede trouw (artikel 5.15, tweede lid BW). De vereisten van de goede trouw gelden ook in de B2B-context, waarin het Wetboek Economisch Recht als *lex specialis* geldt. Ten tweede heeft de Belgische wetgever de B2C-context als inspiratiebron genomen voor de B2B-artikelen. De definities van de algemene criteria zijn bijna identiek (zie E. TERRYEN, “Onrechtmatige bedingen tussen ondernemingen” in W. DEVROE, B. KEIRSBILCK en E. TERYN

Hoewel die wetsartikelen niet de omzetting van de Richtlijn Oneerlijke Bedingen zijn, kunnen de richtsnoeren over die richtlijn van de Europese Commissie indicatief zijn. Dat betekent niet dat alle principes in de richtsnoeren automatisch van toepassing zijn, maar wanneer de B2C- en B2B-contexten voldoende vergelijkbaar zijn, zou dat wel het geval kunnen zijn.<sup>68</sup>

#### 2.2.4.3 Consumer-to-consumer (C2C) of peer-to-peer (P2P)

Tot slot is er het gemeenrechtelijke artikel 5.52 BW, dat een algemene bepaling over oneerlijke bedingen waarover niet kan worden onderhandeld (*non négociable*) bevat.<sup>69</sup> Elk beding waarover niet kan worden onderhandeld en dat een kennelijk onevenwicht schept tussen de rechten en plichten van de contractspartijen, is oneerlijk en wordt voor niet geschreven gehouden (met als gevolg dat het niet kan worden ingeroepen). De proportionaliteitstoets kan worden beschouwd als dezelfde die geldt in de B2C-context.<sup>70</sup>

Vanwege het bestaan van de eerder vermelde specifieke wetsartikelen in het WER, is dat gemeenrechtelijke artikel 5.52 BW het relevantst in de *consumer-to-consumer*- of *peer-to-peer*-context<sup>71</sup> (C2C/P2P). Het is evenwel goed om in gedachten te houden dat het gemeenrechtelijke regime de specifieke regimes over oneerlijke bedingen aanvult.<sup>72</sup> In een circulaire economie, waarin kan worden verwacht dat de herstelsector aanzienlijk zal groeien en een 'collaboratieve' economie zich zal ontwikkelen, wint de P2P-context aan belang. Bijvoorbeeld, een vereniging die een *repair café* aanbiedt, waarbij mensen samenkomen om samen producten te herstellen, zal niet kwalificeren als consument en mogelijk ook niet als onderneming. Hetzelfde geldt voor de mensen die samenwerken op die bijeenkomst.

Naast de algemene bepaling in artikel 5.52 BW verbiedt artikel 5.88 BW onredelijke schadebedingen en bevat artikel 5.89 BW geldigheidsvereisten voor bevrijdingsbedingen. Beide wetsartikelen zijn van toepassing op alle bedingen, zowel de onderhandelbare als de niet-onderhandelbare. Bovendien hebben zij voorrang op de algemene bepaling in artikel 5.52 BW.

---

(eds.), *Nieuw economisch recht in B2B-relaties*, Antwerpen, Intersentia, 2020, p. (95) 106-107, nr. 21). Dat betekent dat de eisen van goede trouw in artikel 3(1) van de Richtlijn Oneerlijke Bedingen impliciet deel uitmaken van het algemene B2B-criterium. Hoewel dat criterium geen omzetting van de Richtlijn Oneerlijke Bedingen is, is het verstandig om het op een manier die uniform is met het algemene B2C-criterium te interpreteren (zie *ibid.*, p. (95) 97, nr. 7).

<sup>68</sup> E. TERRY, "Onrechtmatige bedingen tussen ondernemingen" in W. DEVROE, B. KEIRSBILCK en E. TERYN (eds.), *Nieuw economisch recht in B2B-relaties*, Antwerpen, Intersentia, 2020, p. (95) 97-98, nr. 7.

<sup>69</sup> Een niet-onderhandelbaar beding is elk beding dat aan de andere partij wordt opgelegd door een contractspartij op zo'n wijze dat de andere partij geen invloed op het beding kan uitoefenen en het voor haar te nemen of te laten is, zie amendementen bij Boek 5 'Verbintenissen', *Parl.St.* Kamer 2021-2022, nr. 1806/4, p. 2 (amendement nr. 21).

<sup>70</sup> De vereisten van de goede trouw vormen fundamentele beginselen van het Belgische verbintenissenrecht. Bijvoorbeeld, artikel 5.73, eerste lid BW bepaalt dat een contract te goeder trouw moet worden uitgevoerd. Zelfs wanneer nog geen contractuele rechtsverhouding bestaat, moeten onderhandelende partijen handelen in overeenstemming met de vereisten van de goede trouw (artikel 5.15, tweede lid BW).

<sup>71</sup> Natuurlijk zijn ondernemingen onderling ook *peers* (i.e., 'gelijken'), zodat de *business-to-business*-context ook een *peer-to-peer*-context is. Aangezien B2B een voldoende gevestigd concept is met een duidelijke betekenis, wordt de term P2P in dit onderzoeksrapport strikt beperkt tot niet-ondernemingen. Omdat niet alle niet-ondernemingen consumenten zijn, is deze term nuttig als aanvulling op *consumer-to-consumer* (C2C).

<sup>72</sup> In het algemeen is artikel 5.52 BW van toepassing op "alle contracten die buiten het toepassingsgebied van de artikelen VI.82 e.v. en VI.91/1 e.v. van het Wetboek van economisch recht vallen", zie memorie van toelichting bij Boek 5 'Verbintenissen', *Parl.St.* Kamer 2021-22, nr. 1806/1, p. 57. Volgens de wetgever heeft artikel 5.52 BW een "aanvullende werking ten aanzien van de bestaande specifieke regelingen in overeenkomsten tussen ondernemingen en consumenten, en overeenkomsten tussen ondernemingen onderling," dient het "op algemene wijze te gelden tussen burgers, bijvoorbeeld in "C2C"-overeenkomsten", zie amendementen bij Boek 5 'Verbintenissen', *Parl.St.* Kamer 2021-2022, nr. 1806/4, p. 2 (amendement nr. 21).



De geldigheid van niet-onderhandelbare schadebedingen en bevrijdingsbedingen moet dus worden beoordeeld op basis van de artikelen 5.88 en 5.89 en niet via artikel 5.52 BW.<sup>73</sup>

## 2.2.4.4 Schadebedingen

### 2.2.4.4.1 Schadebedingen in het algemeen

Schadebedingen verdienen bijkomende aandacht, omdat ze vaak voorkomen in contracten als een middel om het contract 'tanden te geven' en zo te vermijden dat het een papieren tijger blijft. Bovendien vallen schadebedingen ook onder specifieke wetgeving. Met een schadebeding komen de contractspartijen vooraf overeen dat, bij toerekenbare niet-nakoming, de schuldenaar als vergoeding gehouden is tot de betaling van een forfaitair geldbedrag of tot het leveren van een bepaalde prestatie (artikel 5.88 BW). Een schadebeding verlicht de bewijslast van de schuldeiser, die anders zou moeten vertrouwen op de algemene contractuele sanctie van schadeherstel (artikelen 5.83, 2° BW en 5.86 en volgende BW; zie ook artikelen 5.224 en 5.237 BW). Schadebedingen zijn in de regel geldig, maar de wetgeving over oneerlijke bedingen besteedt verhoogde aandacht aan schadebedingen.

### 2.2.4.4.2 Schadebedingen B2C

In de B2C-context mogen schadebedingen niet onredelijk zijn (artikel VI.83, 24° WER) en moeten zij wederkerig<sup>74</sup> zijn (17° in hetzelfde artikel). Wanneer zij kennelijk onredelijk zijn in het licht van de omstandigheden van het geval, inclusief het door de onderneming geleden nadeel, is een rechter verplicht om het schadebeding verboden en nietig te verklaren (artikel VI.84 WER).

- Om redelijkheid te waarborgen, kunnen de contractspartijen het bedrag van de schadevergoeding koppelen aan het daadwerkelijke verlies (bijvoorbeeld in het geval dat de consument een product te laat terugzendt aan het einde van de contractuele rechtsverhouding, kan de schadevergoeding het *pro rata* bedrag zijn dat gelijk is aan de huuropbrengst die het product zou hebben opgebracht mocht de dienstverlener het aan een andere klant hebben kunnen verhuren) en/of beperken tot een maximumbedrag (bijvoorbeeld in het geval dat de consument een product te laat terugzendt, kan de schadevergoeding de prijs zijn die nodig is om een vervangend product aan te kopen, evenals de administratieve kosten van het bestellen en verwerken van dit vervangende product).
- Soms bevatten consumentencontracten clausules die de onderneming toestaan om ofwel een schadevergoeding te eisen voor het daadwerkelijke verlies, ofwel een forfaitair bedrag indien dat verlies een bepaalde drempel niet overschrijdt (bijvoorbeeld 20% van de totale waarde van het contract als het daadwerkelijke verlies minder is dan die 20%). Het Hof van Justitie van de Europese Unie heeft geoordeeld dat het mechanisme in zo'n clausule oneerlijk is vanwege de mogelijkheid die de onderneming voor zichzelf behoudt om een schadevergoeding te eisen die het daadwerkelijk geleden verlies kan overstijgen.<sup>75</sup>

<sup>73</sup> Memorie van toelichting bij Boek 5 'Verbintenissen', *Parl.St.* Kamer 2021-22, nr. 1806/1, p. 58.

<sup>74</sup> Wederkerig in de zin dat als een schadebeding op de consument gericht is, er een vergelijkbaar schadebeding moet zijn dat op de dienstverlener gericht is. Op basis van de formulering van het Belgische artikel hoeft een schadebeding dat uitsluitend op de dienstverlener gericht is, niet wederkerig te zijn.

<sup>75</sup> HvJ 8 december 2022, C-625/21, ECLI:EU:C:2022:971, §33.

- De gehele inhoud van het contract is relevant om de wederkerigheid van een schadebeding te beoordelen. Als een schadebeding op de consument gericht is, moet er een vergelijkbaar schadebeding ten aanzien van de verbintenissen van de onderneming in het contract zijn opgenomen. Bijvoorbeeld, als de contractspartijen zijn overeengekomen dat de consument zich ertoe verbindt om het product aan het einde van de contractuele rechtsverhouding terug te geven, is er in dit opzicht geen verbintenis voor de dienstverlener (anders dan die om het product in ontvangst te nemen). Een schadebeding dat een te late teruggave sanctioneert kan daardoor op zichzelf niet wederkerig zijn. De contractspartijen kunnen wel elders in het contract een schadebeding opnemen. Zo kunnen zij, bijvoorbeeld, een schadebeding koppelen aan het nalaten van de onderneming om het product beschikbaar te stellen op de afgesproken startdatum van de contractuele rechtsverhouding (i.e., het spiegelbeeld van de sanctionering van de te late teruggave).

Als het gaat om een geldelijke verbintenis (i.e., de schuldenaar is ertoe gehouden om een geldsom te betalen; bijvoorbeeld, in het voorbeeld van een PaaS-contract over een wasmachine, kan de klant-consument ertoe gehouden zijn om een periodieke som te betalen om de wasmachine te mogen gebruiken), kunnen de contractspartijen met een schadebeding overeenkomen dat de klant moratoire interest moet betalen<sup>76</sup> of een forfaitaire vergoeding wanneer de klant nalaat om tijdig te betalen. Schadebedingen over geldelijke verbintenissen in consumentencontracten vallen onder specifieke wetgeving (te vinden in boek XIX WER).

- Als de contractspartijen kiezen voor een moratoire interest, dan mag deze niet hoger zijn dan de interest tegen de referentie-interestvoet vermeerderd met acht procentpunten bedoeld in artikel 5, tweede lid, van de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties (artikel XIX.4 WER). De interest loopt pas vanaf na het verstrijken van een termijn van ten minste veertien kalenderdagen die ingaat op de derde werkdag na verzending van een eerste herinnering aan de consument (artikel XIX.2, §1 WER). Echter, als de onderneming een KMO is, dan kan zij kiezen om de interest te laten lopen vanaf de kalenderdag die volgt op de dag waarop de herinnering aan de consument wordt verzonden (artikel XIX.2, §4 WER).
- Als de contractspartijen kiezen voor een vaste vergoeding, dan heeft de wetgever bepaald dat de volgende bedragen redelijk zijn en niet mogen worden overstegen (artikel XIX.4 WER).
  - €20 als het verschuldigde saldo lager dan of gelijk aan €150 is.
  - €30 vermeerderd met 10% van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen €150.01 en €500 als het verschuldigde saldo tussen €150.01 en €500 is.
  - €65, vermeerderd met 5% van het verschuldigde bedrag op de schijf boven €500.01, met een maximum van €2000 als het verschuldigde saldo hoger dan €500 is.

---

<sup>76</sup> Moratoire interest is de nalatigheidsinterest verschuldigd als herstel wegens de laattijdige nakoming van een geldschuld (artikel 5.206, tweede lid BW). De interest is een vast, terugkerend bedrag. De interestvoet van de moratoire interest is de wettelijke interestvoet, tenzij de wet of het contract anders bepaalt.



#### 2.2.4.4.3 Schadebedingen B2B

In de B2B-context verbiedt artikel VI.91/5, 8° WER onredelijke schadebedingen door ze op de grijze lijst te plaatsen. Dat betekent dat onredelijke schadebedingen worden vermoed oneerlijk, en dus verboden en nietig, te zijn behoudens bewijs van het tegendeel. In deze context moeten schadebedingen niet wederkerig zijn. Het is echter niet uitgesloten dat de afwezigheid van wederkerigheid het bewijs van het tegendeel in de weg kan staan.

Als het gaat om een geldelijke verbintenis (i.e., de schuldenaar is ertoe gehouden om een geldsom te betalen; bijvoorbeeld, in het voorbeeld van een PaaS-contract over een wasmachine, kan de klant-onderneming ertoe gehouden zijn om een periodieke som te betalen om de wasmachine te mogen gebruiken), is de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties van toepassing. Eén van de doelen van die wet is om te verzekeren dat (in het bijzonder kleinere) ondernemingen niet worden geconfronteerd met kunstmatig lage schadebedingen. Bijgevolg bepaalt artikel 7 van de wet dat een beding dat moratoire interest uitsluit als kennelijk onbillijk wordt beschouwd. Verder is een voorafgaande ingebrekestelling niet noodzakelijk om moratoire interest te vorderen. Artikel 5 van de wet bepaalt dat interest van rechtswege begint te lopen vanaf de dag die volgt op de vervaldag.

#### 2.2.4.4.4 Schadebedingen C2C/P2P

In de C2C/P2P-context verbiedt artikel 5.88 BW onredelijke schadebedingen. Rechters kunnen onredelijke schadebedingen matigen tot een redelijk bedrag of prestatie. In deze context moeten schadebedingen niet wederkerig zijn. Het is echter niet uitgesloten dat de afwezigheid van wederkerigheid relevant is om de onredelijkheid van het beding te beoordelen.

## 2.2.5 Kwalificatie (en de bijbehorende verbintenissen)

### 2.2.5.1 Algemene principes

De kwalificatie van een contract, dit is het 'label' van een contract, bepaalt welke regels erop van toepassing zijn. Bijvoorbeeld, een contract met de kwalificatie '(ver)koop' valt onder de regels over koop, zoals de regels die uitleggen wat de verbintenissen van de verkoper en de koper zijn.

Bij 'onbenoemde'<sup>77</sup> contracten rijst de vraag welke regels van toepassing zijn. Per definitie vallen zulke contracten niet netjes in één van de traditionele categorieën. In het algemeen zijn de regels over het benoemde contract dat het sterkst lijkt op het onbenoemde contract in kwestie per analogie van toepassing, tenzij zij tegen het voorwerp van het contract zouden ingaan. Bijgevolg wordt deze vraag complexer wanneer het onbenoemde contract elementen van diverse benoemde contracten combineert. In dat geval is er sprake van een 'gemengd' contract.<sup>78</sup> Het Burgerlijk Wetboek bevat de volgende regels over de kwalificatie van gemengde contracten.

---

<sup>77</sup> Zie eerder voetnoot 54. Onder die categorie worden zowel de gemengde contracten als de werkelijk onbenoemde contracten begrepen.

<sup>78</sup> In zeldzame gevallen kan het worden aanvaard dat er niet werkelijk een gemengd contract voorligt, maar eerder verschillende individuele contracten. Het moet op basis van de omstandigheden van het geval ondubbelzinnig duidelijk zijn dat de contracten als verschillend van elkaar moeten worden beschouwd. Bijvoorbeeld, in de contracten zijn verschillende prijzen opgenomen, de contracten zijn op verschillende tijdstippen gesloten, de contracten hebben verschillende voorwerpen of zelfs verschillende

In de regel zijn de contractspartijen vrij om aan het contract de kwalificatie te geven die zij zelf het meest geschikt achten, wat inhoudt dat zij wensen dat de regels die voortvloeien uit die kwalificatie van toepassing zouden zijn. Die vrijheid geldt ook ten aanzien van gemengde contracten (artikel 5.67, derde lid BW). Als de contractspartijen een benoemd contract als kwalificatie kiezen, dan zijn de regels over dat benoemde contract van toepassing. Als de contractspartijen expliciet uitsluiten dat hun contract als één van de benoemde contracten moet worden beschouwd (waardoor hun contract *sui generis* ('van eigen aard') wordt), vormen de algemene beginselen van het contractenrecht, die relevant zijn voor alle contracten, en de contractuele bepalingen de toepasselijke regels.

Rechters kunnen de door de contractspartijen aan het contract gegeven kwalificatie echter terzijde schuiven wanneer die kwalificatie onverenigbaar is met dwingendrechtelijke regels of regels van openbare orde (artikel 5.68 BW). Die grens aan de vrijheid van kwalificatie is, bijvoorbeeld, relevant als de kwalificatie van de contractspartijen bedoeld is om het dwingendrechtelijke kader van de consumentenkoop (afkomstig van de Richtlijn Verkoop van Goederen) te omzeilen.<sup>79</sup> In dat geval moeten rechters het contract herkwaliëren.

Als de contractspartijen de vrijheid van kwalificatie niet benutten, dan geldt de 'combinatietheorie' of de 'absorptietheorie'.

- Wanneer een contract bedingen bevat die vallen onder verschillende categorieën van contracten, wordt elk beding onderworpen aan de regels die van toepassing zijn op de categorie waartoe het behoort (artikel 5.67, eerste lid BW). Dat is de combinatietheorie. In essentie houdt die theorie in dat als de delen van het contract equivalent zijn, verschillende verzamelingen van regels tegelijkertijd van toepassing zijn.
- Als een contract evenwel, in bijkomstige orde, bedingen omvat die behoren tot een categorie die verschilt van degene waartoe het contract in hoofdorde behoort, wordt het contract in zijn geheel, met de nodige aanpassingen, onderworpen aan de regels die daarop in hoofdorde van toepassing zijn, tenzij de desbetreffende bijkomstige bedingen uit hun aard een eigen reglementering noodzaken (artikel 5.67, tweede lid BW). Dat is de 'absorptietheorie'. In essentie houdt die theorie in dat als één deel van het contract duidelijk de kern van het contract vormt, de regels die op dat deel van toepassing zijn, voorrang hebben en van toepassing zijn op het gehele contract. De absorptie van de ondergeschikte bepalingen is niet mogelijk als die bepalingen uit hun aard onder hun eigen regime moeten blijven vallen. Dat is, bijvoorbeeld, het geval voor rechtskeuzebedingen, forumkeuzebedingen en arbitragebedingen.<sup>80</sup>

### 2.2.5.2 Richtlijnen voor de kwalificatie van PaaS

In veel gevallen zal PaaS een gemengd contract zijn dat, afhankelijk van de omstandigheden van het geval, deels kan worden gekwalificeerd als een koopcontract, deels als de huur van

---

contractspartijen, enzovoort, zie B. KEIRSBILCK, E. TERRYEN en E. VAN GOOL, "Consumentenbescherming bij servitisation en product-dienst-systemen (PDS)", *TPR* 2019, vol. 3-4, p. (817) 831 nr. 12; H. SLACHMUYLDERS, B. KEIRSBILCK, E. TERRYEN en E. VAN GOOL, "Duurzaam ondernemen en het recht: circulaire bedrijfsmodellen - juridische knelpunten" in IJL/IE (ed.), *De rol van de bedrijfsjurist in de duurzame ontwikkeling van de onderneming*, Brussel, Larcier, 2020, p. (7) 23, nr. 22.

<sup>79</sup> B. KEIRSBILCK, E. TERRYEN en E. VAN GOOL, "Consumentenbescherming bij servitisation en product-dienst-systemen (PDS)", *TPR* 2019, vol. 3-4, p. (817) 831 nr. 12.

<sup>80</sup> Memorie van toelichting bij Boek 5 'Verbintenissen', *Parl.St.* Kamer 2021-22, nr. 1806/1, p. 79.

roerende<sup>81</sup> goederen en/of deels als een huur van werk en diensten, specifiek aanneming. Het gebruikgerichte PaaS-contract waarin een wasmachine ter beschikking van de klant wordt gesteld kan als voorbeeld dienen. Afhankelijk van de omstandigheden van het geval is deze PaaS een gemengd contract dat als volgt zou kunnen worden gekwalificeerd.

- Als een recht om de wasmachine, geplaatst in de woning of de bedrijfsruimte van de klant, te gebruiken voor een langere periode tegen periodieke betaling wordt verleend, dan kan dit gebruiksrecht worden beschouwd als een onderdeel van een huur van roerende goederen. Aangezien geen eigendomsoverdracht plaatsvindt, is er geen verkoop van de wasmachine.
- Als de persoon die dat gebruiksrecht verleent, aanvullende diensten aanbiedt, zoals onderhoud en herstel van de wasmachine, dan kunnen die aanvullende diensten worden beschouwd als een onderdeel van een huur van werk en diensten, specifiek aanneming.
- Als de persoon die dat gebruiksrecht verleent, op gezette tijdstippen wasmiddel aan de klant levert als deel van het contract, dan kunnen die individuele leveringen worden beschouwd als koopcontracten.

Zoals eerder vermeld, kunnen gebruikgerichte PDS beperkt zijn tot het verlenen van een gebruiksrecht tegen betaling. In het algemeen kwalificeert zo'n PDS als een huur (van roerende goederen).<sup>82-83</sup> Echter, als het gebruiksrecht niet continu in de tijd gespreid is, maar het product discontinu door de klant wordt gebruikt en op basis van individuele gebruiksmomenten door de dienstverlener wordt aangerekend, dan kan worden beargumenteerd dat het contract meer weg heeft van een huur van werk en diensten, specifiek aanneming.<sup>84</sup> Van belang voor die kwalificatie is de vraag of het product in zo'n contract waarin per gebruiksmoment wordt betaald, permanent ter beschikking staat van een specifieke klant (wat, bijvoorbeeld, het geval is in het voorbeeld van de wasmachine die in de woning of de bedrijfsruimte van de klant wordt geplaatst en wat niet het geval is voor *free-floating* vervoersmiddelen (gedeelde micro-mobiliteitsproducten zoals stroomfietsen, -brommers, -bromfietsen, -steps, enzovoort)). Vaker omvatten gebruikgerichte PDS ook bijkomende diensten (bijvoorbeeld, onderhoud, herstel, opvolging, digitale diensten, enzovoort). Die aanvullende diensten kwalificeren als een huur van werk en diensten, specifiek aanneming.<sup>85</sup>

---

<sup>81</sup> Alle goederen zijn roerend of onroerend. Al wat niet onroerend is op basis van artikelen 3.47 tot 3.49 BW is roerend (artikel 3.46 BW).

<sup>82</sup> B. KEIRSBILCK, E. TERRYEN en E. VAN GOOL, "Consumentenbescherming bij servitisation en product-dienst-systemen (PDS)", *TPR* 2019, vol. 3-4, p. (817) 835, nr. 16; H. SLACHMUYLDERS, B. KEIRSBILCK, E. TERRYEN en E. VAN GOOL, "Duurzaam ondernemen en het recht: circulaire bedrijfsmodellen - juridische knelpunten" in IBJ/IJE (ed.), *De rol van de bedrijfsjurist in de duurzame ontwikkeling van de onderneming*, Brussel, Larcier, 2020, p. (7) 25, nr. 24.

<sup>83</sup> Dit is ook het geval voor PaaS-contracten die betrekking hebben op onroerende goederen, zie R. TIMMERMANS, "Circulair bouwen, cascohuur, servitisation, Madaster en afstand van bestanddeelvorming", *T.Huur* 2021, p. (106) 115. Zie ook B. VERHEYE, "Toekomst van de circulaire vastgoedeconomie", *TPR* 2019, p. (107) 125, nr. 10.

<sup>84</sup> B. KEIRSBILCK, E. TERRYEN en E. VAN GOOL, "Consumentenbescherming bij servitisation en product-dienst-systemen (PDS)", *TPR* 2019, vol. 3-4, p. (817) 835, nr. 16; H. SLACHMUYLDERS, B. KEIRSBILCK, E. TERRYEN en E. VAN GOOL, "Duurzaam ondernemen en het recht: circulaire bedrijfsmodellen - juridische knelpunten" in IBJ/IJE (ed.), *De rol van de bedrijfsjurist in de duurzame ontwikkeling van de onderneming*, Brussel, Larcier, 2020, p. (7) 25-26, nr. 24.

<sup>85</sup> B. KEIRSBILCK, E. TERRYEN en E. VAN GOOL, "Consumentenbescherming bij servitisation en product-dienst-systemen (PDS)", *TPR* 2019, vol. 3-4, p. (817) 835, nr. 16; H. SLACHMUYLDERS, B. KEIRSBILCK, E. TERRYEN en E. VAN GOOL, "Duurzaam ondernemen en het recht: circulaire bedrijfsmodellen - juridische knelpunten" in IBJ/IJE (ed.), *De rol van de bedrijfsjurist in de duurzame ontwikkeling van de onderneming*, Brussel, Larcier, 2020, p. (7) 26, nr. 24.

Of de combinatietheorie of de absorptietheorie meer recht doet aan de aard van een specifiek gebruikgericht PDS hangt sterk af van de mate waarin de verschillende onderdelen ervan met elkaar verweven zijn en de complexiteit van het contract. In het algemeen is het zo dat naarmate de verschillende onderdelen eenvoudiger van elkaar te onderscheiden zijn wat hun voorwerp en duur betreft, het duidelijker wordt dat de combinatietheorie de voorkeur verdient. Het toepassen van afzonderlijke regels op de te individualiseren onderdelen vermijdt dat men een complex contract kunstmatig als één enkel type moet beschouwen.<sup>86</sup> Een bijkomend voordeel is dat de combinatietheorie meer rechtszekerheid biedt aan de klant, in het bijzonder de consument.<sup>87</sup> De klant is zekerder van de regels die van toepassing zijn.

In een resultaatgericht PDS verschuift het brandpunt weg van een specifiek product. In plaats daarvan komen de contractspartijen een specifiek en immaterieel functioneel resultaat overeen. Een contract van dit type kwalificeert als een huur van werk en diensten, specifiek aanneming.<sup>88</sup>

### **2.2.5.3 Verbintenissen van partijen bij de kwalificatie als huur**

#### **2.2.5.3.1 Algemene verbintenissen**

Wat de kwalificatie van het contract ook moge zijn, alle contracten moeten te goeder trouw worden uitgevoerd (artikel 5.73, eerste lid BW). Een contract verbindt niet alleen tot wat daarin overeengekomen is, maar ook tot alle gevolgen die door de wet, de goede trouw of de gebruiken eraan, volgens de aard en de strekking ervan, worden toegekend (artikel 5.71, eerste lid BW).

#### **2.2.5.3.2 Huur van een roerend goed**

Als het PaaS-contract als één of meer van de benoemde contracten kan worden gekwalificeerd, moeten de contractspartijen voldoen aan de regels die op die contracten van toepassing zijn, behoudens de uitzonderingen die het contract zelf oplegt. De benoemde contracten bevatten enkele 'essentiële' verbintenissen. Zoals vermeld, hebben de bedrijfsmodellen die gewoonlijk als PaaS worden beschouwd, vaak de kenmerken van een huurcontract. Er zijn twee soorten huur in het Belgische contractenrecht: huur van goederen en huur van diensten.

De huur van goederen is een consensueel<sup>89</sup>, wederkerig<sup>90</sup> contract onder bezwarende titel<sup>91</sup> (artikel 1709 Oud BW). De ene partij (de verhuurder) verbindt zich ertoe om de andere partij (de huurder) het genot van een goed te doen hebben gedurende een zekere tijd en tegen een

---

<sup>86</sup> B. KEIRSBILCK, E. TERRYEN en E. VAN GOOL, "Consumentenbescherming bij servitisation en product-dienst-systemen (PDS)", *TPR* 2019, vol. 3-4, p. (817) 836, nr. 17; H. SLACHMUYLDERS, B. KEIRSBILCK, E. TERRYEN en E. VAN GOOL, "Duurzaam ondernemen en het recht: circulaire bedrijfsmodellen - juridische knelpunten" in IBI/IJE (ed.), *De rol van de bedrijfsjurist in de duurzame ontwikkeling van de onderneming*, Brussel, Larcier, 2020, p. (7) 26, nr. 24.

<sup>87</sup> B. KEIRSBILCK, E. TERRYEN en E. VAN GOOL, "Consumentenbescherming bij servitisation en product-dienst-systemen (PDS)", *TPR* 2019, vol. 3-4, p. (817) 836, nr. 17; H. SLACHMUYLDERS, B. KEIRSBILCK, E. TERRYEN en E. VAN GOOL, "Duurzaam ondernemen en het recht: circulaire bedrijfsmodellen - juridische knelpunten" in IBI/IJE (ed.), *De rol van de bedrijfsjurist in de duurzame ontwikkeling van de onderneming*, Brussel, Larcier, 2020, p. (7) 26, nr. 24.

<sup>88</sup> B. KEIRSBILCK, E. TERRYEN en E. VAN GOOL, "Consumentenbescherming bij servitisation en product-dienst-systemen (PDS)", *TPR* 2019, vol. 3-4, p. (817) 839, nr. 21; H. SLACHMUYLDERS, B. KEIRSBILCK, E. TERRYEN en E. VAN GOOL, "Duurzaam ondernemen en het recht: circulaire bedrijfsmodellen - juridische knelpunten" in IBI/IJE (ed.), *De rol van de bedrijfsjurist in de duurzame ontwikkeling van de onderneming*, Brussel, Larcier, 2020, p. (7) 27, nr. 25.

<sup>89</sup> Een contract is consensueel wanneer het tot stand komt door de louter wilsovereenstemming van de partijen zonder dat zijn geldigheid onderworpen is aan een vormvereiste (artikel 5.5, eerste lid BW).

<sup>90</sup> Een contract is wederkerig wanneer de partijen over en weer jegens elkaar verbonden zijn (artikel 5.6, eerste lid BW).

<sup>91</sup> Een contract is onder bezwarende titel wanneer het voor elke partij een voordeel oplevert (artikel 5.7, eerste lid BW).

bepaalde prijs. Het Oud Burgerlijk Wetboek bevat geen specifieke bepalingen over de huur van roerende goederen.<sup>92</sup> Daardoor zijn de regels over de huur van onroerende goederen per analogie van toepassing.<sup>93</sup>

De verhuurder heeft drie hoofdverbintenissen (artikel 1719 Oud BW). In de eerste plaats moet de verhuurder het verhuurde goed aan de huurder leveren. De verhuurder moet het goed in goede staat ter beschikking van de huurder stellen (artikel 1720, eerste lid Oud BW). Ten tweede moet de verhuurder het goed gedurende de huurtijd in zodanige staat onderhouden dat het kan dienen tot het gebruik waarvoor het verhuurd is (artikel 1720, tweede lid Oud BW). Dat betekent dat de verhuurder herstellingen aan het goed moet doen wanneer zulke werken nodig blijken te zijn om het rustige genot van het goed door de huurder te blijven verzekeren. Onder zulke herstellingen vallen voornamelijk de grove herstellingen en dringende herstellingen die niet kunnen wachten tot na het eindigen van de huurtermijn, terwijl kleinere herstellingen ten laste van de huurder vallen. Ten derde moet de verhuurder het rustige genot van het goed door de huurder verzekeren gedurende de huurtermijn (artikel 1721 Oud BW). Die laatste verbintenis houdt in dat de verhuurder moet garanderen dat het product geschikt is voor het doel waarvoor het verhuurd is en vrij is van gebreken die het gebruik voor dat doel verhinderen. Die verbintenis beperkt ook de mogelijkheid voor de verhuurder om de huurder regelmatig te bezoeken om het gebruik van het verhuurde goed te controleren. De verhuurder mag het rustige genot van het goed door de huurder niet feitelijk storen, wat het geval zou zijn bij onredelijk frequente bezoeken.

Op de huurder rusten twee essentiële verbintenissen. De huurder moet ten eerste de huurprijs binnen de bepaalde termijn voldoen (artikel 1728, 2° Oud BW). Ten tweede moet de huurder het goed gebruiken als een redelijk en voorzichtig persoon in dezelfde omstandigheden geplaatst (i.e., volgens de maatstaf van de algemene zorgvuldigheidsnorm). De huurder is aansprakelijk voor alle beschadigingen aan het verhuurde goed (artikel 1735 Oud BW). De huurder is echter niet aansprakelijk voor normale slijtage en ouderdomstekens (artikel 1755 Oud BW). De verbintenis om zorg te dragen voor het goed en de aansprakelijkheid voor schade houden in dat de huurder kleinere herstellingen moet uitvoeren (vergelijk met artikel 1754 Oud BW).

De regels over de huur van goederen zijn voornamelijk van aanvullend recht, wat betekent dat de contractspartijen vrij zijn om deze verbintenissen te moduleren. De contractspartijen kunnen, bijvoorbeeld, overeenkomen dat de verhuurder ook de kleinere herstellingen moet uitvoeren. Er moet evenwel rekening worden gehouden met het feit dat de horizontale bescherming geboden aan alle consumenten in consumentencontracten de contractsvrijheid kan beperken (bijvoorbeeld, de wetgeving over oneerlijke bedingen; zie hierover eerder).

#### 2.2.5.3.3 Huur van werk en diensten, specifiek aanneming

De huur van werk en diensten, specifiek aanneming, is een consensueel, wederkerig contract onder bezwarende titel. De ene partij (de aannemer) verbindt zich ten aanzien van de andere

---

<sup>92</sup> Dit zou in de toekomst kunnen veranderen wanneer een 'Boek 7' over de bijzondere contracten wordt aangenomen, zie S. DE REY, "Naar een boek 'bijzondere overeenkomsten' in het nieuw Burgerlijk Wetboek? Enkele perspectieven" in S. DE REY, N. VAN DAMME en T. GLADINEZ (eds.), *Grenzen voorbij*, Antwerpen, Intersentia, 2020, p. (361) 369.

<sup>93</sup> Cass. 8 april 1943, *Arr.Cass.* 1943, p. 85.

partij (de opdrachtgever) ertoe om tegen een prijs een intellectuele dienst te presteren of een materieel werk uit te voeren in volle onafhankelijkheid.

De regels over de huur van werk en diensten zijn bondig (artikelen 1787-1799 Oud BW over het bouwen van onroerende goederen, die per analogie op andere dienstencontracten van toepassing zijn<sup>94</sup>). Zoals eerder werd opgemerkt in titel 6.1 (p. 15) in verband met de beperkte harmonisatie op het niveau van de Europese Unie, maken dienstencontracten een bijzonder brede categorie van contracten uit. Ook op het nationale Belgische niveau heeft dat tot gevolg dat de algemene regels slechts een raamwerk zijn voor alle dienstencontracten.<sup>95</sup> Niettemin zijn enkele van de artikelen van het Oud Burgerlijk Wetboek relevant voor PaaS-contracten, hoewel zij – afhankelijk van de omstandigheden van het geval – mogelijk wat aanpassing behoeven om te kunnen worden toegepast. Dat is het geval voor de stilzwijgende aanvaarding van werk uitgevoerd in opeenvolgende fasen (artikel 1791 Oud BW), de betaling van meerwerk in een aannemingscontract tegen een vaste prijs (artikel 1793 Oud BW), de aansprakelijkheid voor werkelijke kosten en uitgaven en gedeelde winst bij beëindiging door de opdrachtgever (artikel 1794 Oud BW) en de rechtstreekse vordering tegen de opdrachtgever die aan de onderaannemer wordt verleend (artikelen 5.110 BW en 1798 Oud BW).<sup>96</sup> Wat alleszins geen aanpassingen behoeft, is de meest algemene essentiële verbintenis van de dienstverlener: het tijdig uitvoeren van het contract in overeenstemming met de regels van de kunst en goed vakmanschap.

De regels over de huur van werk en diensten zijn voornamelijk van aanvullend recht, wat betekent dat de contractspartijen vrij zijn om af te wijken van het Oud Burgerlijk Wetboek. Er moet evenwel rekening worden gehouden met het feit dat de horizontale bescherming geboden aan alle consumenten in consumentencontracten de contractsvrijheid kan beperken (bijvoorbeeld, de wetgeving over oneerlijke bedingen; zie hierover eerder).

#### **2.2.5.4 Verbintenissen van partijen in *sui generis* PaaS-contracten**

##### **2.2.5.4.1 Garanderen van de beschikbaarheid van het product...**

Als het PaaS-contract *sui generis* ('van eigen aard') is, dan maken de algemene principes van het verbintenissenrecht, die relevant zijn voor alle contracten (bijvoorbeeld, de vereisten van de goede trouw), en de contractuele bedingen het toepasselijke recht uit. In dat geval bepalen de contractspartijen zelf wat hun essentiële en andere verbintenissen zijn.<sup>97</sup> Dat toont het

---

<sup>94</sup> H. DE PAGE, *Traité élémentaire de droit civil belge. Tome IV - Les principaux contrats (1e part)*, Brussel, Bruylant 1972, p. 984-985.

<sup>95</sup> Het Belgische Oud Burgerlijk Wetboek is wel bijzonder bondig. Het Burgerlijk Wetboek van Québec, dat ook gebaseerd is op de *Code Napoléon* van 1804, bevat, bijvoorbeeld, veel meer bepalingen over de huur van diensten (ingevoerd in 1991). Het bevat, bijvoorbeeld, een artikel 2102 dat de aannemer verplicht om de klant, voor zover de omstandigheden van het geval dat toelaten, alle nuttige informatie over de aard van de dienst waartoe de aannemer zich verbindt en over het materiaal en de tijd noodzakelijk voor die dienst te geven. Het Belgische Oud Burgerlijk Wetboek bevat geen equivalent, hoewel het vernieuwde Burgerlijk Wetboek bepaalt dat de onderhandelende partijen verplicht kunnen zijn om aan de andere partij alle informatie te bezorgen die vereist is volgens de wet, de goede trouw en de gebruiken, in het licht van de hoedanigheid van de partijen, hun redelijke verwachtingen en het voorwerp van het contract (artikel 5.16 BW) en specifieke wetgeving over consumentencontracten bevat veel plichten tot informeren van de consument.

<sup>96</sup> B. KEIRSBILCK, E. TERRYEN en E. VAN GOOL, "Consumentenbescherming bij servitisation en product-dienst-systemen (PDS)", *TPR* 2019, vol. 3-4, p. (817) 838-839, nr. 21; A. VAN VAERENBERGH en F. LEYMAN, "'Product als dienst'-overeenkomsten, een stap in de richting van de circulaire economie", *MER* 2019, p. (20) 23, nr. 9.

<sup>97</sup> Voor uitvoerigere besprekingen van de verbintenissen die hierna worden uiteengezet, zie A. VAN VAERENBERGH en F. LEYMAN, "'Product als dienst'-overeenkomsten, een stap in de richting van de circulaire economie", *MER* 2019, p. (20) 25 en volgende, nrs. 18 en volgende; H. SLACHMUYLDERS, B. KEIRSBILCK, E. TERRYEN en E. VAN GOOL, "Duurzaam ondernemen en



belang aan van het zorgvuldig opstellen van contracten en het belang van modelclausules voor PaaS-contracten. Voor de essentiële verbintenissen kunnen de contractspartijen inspiratie putten uit de essentiële verbintenissen van de eerder beschreven benoemde contracten.

In de eerste plaats moeten de contractspartijen de basisverbintenis in het PaaS-contract duidelijk omschrijven, namelijk het beschikbaar stellen van het product en het leveren van de dienst(en). Bij gebruikgerichte PDS houdt dat in dat het specifieke product waarvoor de klant een gebruiksrecht verkrijgt, moet worden geïdentificeerd (bijvoorbeeld een wasmachine model x van merk y). Bij resultaatgerichte PDS daarentegen zullen de contractspartijen niet naar individuele producten verwijzen, maar eerder naar immateriële concepten ('hoeveelheid gewassen wasgoed', 'licht', 'binnenluchtkwaliteit', 'verwarming', enzovoort) en het te behalen resultaat ('kilogram', 'uren', 'graden', enzovoort). Het is belangrijk om de specificaties van de *output* (i.e., de vereisten op het gebied van functionaliteit, uiterlijk, kwaliteit, duurzaamheid, enzovoort) duidelijk in het contract te beschrijven.

PaaS-contracten, vooral resultaatgerichte PDS, vormen een unieke juridische uitdaging wat de identificatie van het product betreft. De dienstverlener kan grote vrijheid hebben in de keuze hoe en met welke producten de verbintenissen van het contract na te komen, niet alleen bij de start van de contractuele rechtsverhouding, maar gedurende de gehele looptijd ervan. De contractspartijen kunnen overeenkomen dat één van hen de bevoegdheid heeft om de inhoud van het contract te wijzigen (artikel 5.70, tweede lid BW).

Het WER beperkt echter de rechten van ondernemingen om de inhoud van het contract te wijzigen.

- In de B2C-context, verbiedt artikel VI.83, 4° WER bedingen die aan ondernemingen het recht verlenen om eenzijdig de kenmerken van het te leveren product te wijzigen, als die kenmerken wezenlijk zijn voor de consument<sup>98</sup>, of voor het gebruik waartoe de consument het product bestemt<sup>99</sup>, althans voor zover dat gebruik aan de onderneming was meegedeeld en door haar aanvaard of voor zover, bij gebrek aan een dergelijke specificatie, dat gebruik redelijkerwijze was te voorzien. Als een dienstverlener zichzelf in een PaaS-contract dus een ruim recht toemeet om het product te allen tijde te vervangen met een gelijkaardig product en om de kenmerken ervan naar eigen goeddunken te wijzigen, dan zou zo'n beding dus problematisch kunnen zijn. Een beding dat in zulke algemene termen is opgesteld, moet zo worden geïnterpreteerd dat het inhoudt dat de dienstverlener enkel een ander product mag leveren wanneer het

---

het recht: circulaire bedrijfsmodellen - juridische knelpunten" in IBJ/IJE (ed.), *De rol van de bedrijfsjurist in de duurzame ontwikkeling van de onderneming*, Brussel, Larcier, 2020, p. (7) 10-11, nr. 5; H. SLACHMUYLDERS, "Movable servitization. Contractual Liability in the B2C relationship" in B. KEIRSBILCK *et al.* (eds.), *Servitization and circular economy: economic and legal challenges*, Antwerpen, Intersentia, 2023, p. (135) 139-154.

<sup>98</sup> De wilsovereenstemming die vereist is voor de sluiting van een geldig contract, vereist dat de onderhandelende partijen overeenkomen over alle 'essentiële' bestanddelen van het contract. Die essentiële bestanddelen zijn die elementen van het contract zonder dewelke het contract niet kan bestaan. Bijvoorbeeld, in een (ver)koopcontract is de prijs een essentieel bestanddeel.

<sup>99</sup> Het beoogde gebruik kan een 'substantieel' bestanddeel van een contract zijn. Substantiële bestanddelen van een contract zijn, objectief gesproken, niet essentieel voor de sluiting van een geldig contract. De onderhandelende partijen kunnen echter meer belang hechten aan niet-essentiële bestanddelen en deze verheffen tot op hetzelfde niveau als de essentiële bestanddelen en deze zo substantieel maken. Bijvoorbeeld, in een (ver)koopcontract over een fiets is de kleur van de fiets objectief gesproken niet essentieel. De koper kan echter aangeven dat een specifieke kleur van uitermate groot belang is en de kleur zo subjectief essentieel maken, dat wil zeggen substantieel.

precies dezelfde of ruwweg dezelfde kenmerken en functies heeft of wanneer zulke kenmerken en functies zijn verbeterd. Op die manier opgevat kan het beding het verbod in artikel VI.83, 4° WER weerstaan, omdat de essentiële kenmerken en/of de kenmerken voor het bestemde gebruik nog steeds worden behaald. Die interpretatie zorgt ervoor dat het initiële ‘basisbegrip’ van het product niet kan worden miskend. Natuurlijk kunnen de contractspartijen met het oog op rechtszekerheid die impliciete interpretatie expliciet maken door te bepalen dat een vervanging enkel met equivalente of beter presterende producten mogelijk is.

- In de B2B-context, bevat de grijze lijst in artikel VI.91/5, 1° WER bedingen die aan één van de contractspartijen het recht toekennen om zonder geldige reden de prijs, de kenmerken of de voorwaarden van het contract eenzijdig te wijzigen. De term ‘kenmerken’ verwijst naar de producten/diensten die het voorwerp van het contract uitmaken. De term dekt dezelfde lading als in consumentencontracten (B2C)<sup>100</sup>, wat de eerdere opmerkingen relevant maakt. Partijen kunnen ‘geldige redenen’ om het contract te wijzigen oplijsten die kunnen dienen bij het bewijs van het tegendeel van het vermoeden van oneerlijkheid.<sup>101</sup>

#### 2.2.5.4.2 ...en de continuïteit van de dienst(en)

Bijkomend is het voor de dienstverlener ook van belang om te bepalen welke continuïteit van de dienst(en) moet worden gegarandeerd. Dat kan een voortdurende beschikbaarheid zijn (i.e., 24/7/365). Het is ook mogelijk om in het contract een beding op te nemen dat zich uitspreekt over geplande en ongeplande onderbrekingen.

De precieze formulering van de bedingen over de te bereiken *output* en de continuïteit van de dienst(en) zal een sleutelrol spelen in de kwalificatie van de verbintenissen van de dienstverlener als resultaats- of inspanningsverbintenissen (over het onderscheid tussen beide, zie titel 6.2.5.5 op p. 36).

#### 2.2.5.4.3 Onderhoud, herstel en/of vervanging

PaaS-contracten waarin de aangeboden diensten onderhoud, herstel en/of vervanging inhouden, kunnen ook een beding bevatten dat de dienstverlener verantwoordelijk maakt voor alle taken die bij die diensten horen. Als het PaaS-contract te kwalificeren is als een huur, dan wijkt zo’n beding af van de standaardregels over huur ten voordele van de klant. Zoals vermeld vallen kleine herstellingen normaal onder de verantwoordelijkheid van de huurder. Een beding dat zulke herstellingen onder de verantwoordelijkheid van de dienstverlener laat vallen is evenwel mogelijk. Zo’n beding kan zelfs kracht worden bijgezet met een verbod voor de klant om zelf herstel uit te voeren (zie ook later het gedeelte over de verbintenis tot het dragen van zorg voor het product).

De verbintenis tot onderhoud kan worden uitgevoerd volgens een vast schema (bijvoorbeeld, halfjaarlijks, jaarlijks, enzovoort) of steeds wanneer de klant de dienstverlener van een gebrek op de hoogte brengt (in welk geval mogelijk ook bijkomend herstel noodzakelijk is). De verbintenis om het product te onderhouden leidt tot een interessante spanning met de verbintenis van de verhuurder om het rustige genot van het goed door de huurder tijdens de

---

<sup>100</sup> Zie impliciet I. CLAEYS en T. TANGHE, “De b2b-wet van 4 april 2019: bescherming van ondernemingen tegen onrechtmatige bedingen, misbruik van economische afhankelijkheid en oneerlijke marktpraktijken (Deel 1)”, *RW* 2019-20, p. (323) 337, nr. 45.

<sup>101</sup> I. CLAEYS en T. TANGHE, “De b2b-wet van 4 april 2019: bescherming van ondernemingen tegen onrechtmatige bedingen, misbruik van economische afhankelijkheid en oneerlijke marktpraktijken (Deel 1)”, *RW* 2019-20, p. (323) 337, nr. 45.



looptijd van de huur te verzekeren (artikel 1721 Oud BW). Die laatste verbintenis beperkt de mogelijkheden voor de verhuurder om de huurder regelmatig te bezoeken om het gebruik van het verhuurde goed te controleren.<sup>102</sup> De verhuurder mag de huurder niet feitelijk storen, wat die, bijvoorbeeld, wél zou doen met onredelijk frequente bezoeken. In PaaS-contracten wensen de contractspartijen echter dat de dienstverlener regelmatig een controle uitvoert. Dat is net één van de troeven van dit type van contracten. Toch is het best dat de contractspartijen – per analogie – proberen om een onderhoudsschema uit te werken met een redelijke mate van frequentie opdat de klant niet zou worden overbelast.

#### 2.2.5.4.4 Prijs en betalingen

Verder moeten ondernemingen nadenken over hun prijsstrategie om de kosten van de aankoop van het product en van de investeringen die erin worden gedaan, terug te verdienen. Een factor bij het uitdenken van die strategie zijn de mogelijkheden waarover de dienstverlener beschikt om het product te hergebruiken in een ander, nieuw contract wanneer het PaaS-contract tot een einde komt of de kansen om het product een ander doel te laten dienen (opknappen/renovatie, herfabricage, bron van reserveonderdelen, enzovoort).

De klant moet een bepaalde prijs betalen, die kan worden gebaseerd op een model waarbij de klant betaalt per gebruiksmoment of op een model waarbij de klant periodiek een vast bedrag betaalt. Daarnaast kunnen de contractspartijen een eenmalige installatiekost overeenkomen. Bovendien mag de dienstverlener van de klant een vergoeding verlangen bij voortijdige opzeg van de contractuele rechtsverhouding om zo (een deel van) de investeringskosten te recupereren.

#### 2.2.5.4.5 Verbintenis tot dragen van zorg voor het product

Een volgende verbintenis heeft te maken met het risico op wangedrag (bekend onder het Engelstalige concept *moral hazard*). Klanten zouden geneigd kunnen zijn om minder zorgvuldig met het product om te gaan dan wanneer zij zelf de eigenaar ervan zouden zijn. Om dat risico te beperken, kan de dienstverlener een beding opnemen dat de klant verplicht om het product te gebruiken zoals een redelijk en voorzichtig persoon in dezelfde omstandigheden zou doen (i.e., in overeenstemming met de maatstaf van de algemene zorgvuldigheidsnorm) (zie ook de verbintenissen van de huurder bij de huur van goederen).<sup>103</sup> De dienstverlener kan die verbintenis verder uitwerken door de klant te verplichten om het product te gebruiken in overeenstemming met gebruikshandleidingen.

De verbintenis tot dragen van zorg voor het product van de klant houdt verband met de verbintenis tot onderhoud, herstel en/of vervanging van de dienstverlener. Wanneer een bezoek door de dienstverlener gepland is of noodzakelijk is, dan kan de dienstverlener controleren of de klant die verbintenis nakomt.

De dienstverlener kan de klant stimuleren om het product zorgvuldig te gebruiken door ‘bonussen’ aan te bieden wanneer de hoeveelheid werk om het product te onderhouden en te herstellen onder een bepaalde drempel blijft. Zulke bonussen kunnen leiden tot een wederzijds voordelige verstandhouding. De dienstverlener kan, bijvoorbeeld, een korting aanbieden op de

---

<sup>102</sup> Bij onroerende goederen kent artikel 3.149 BW de naakte eigenaar ervan het recht toe om het onroerende goed eens per jaar te bezoeken. Er is geen gelijkaardige bepaling over roerende goederen.

<sup>103</sup> Deze verbintenis kan ook versterkt worden door een strenger criterium te hanteren, zie titel 6.2.5.5 op p. 36.

betaling (bijvoorbeeld, een bijkomende maand diensten), kan een systeem met 'loyaliteitspunten' uitdenken (bijvoorbeeld, met honderd punten kan een liter wasmiddel worden aangekocht op de webpagina van de dienstverlener) of kan met andere soorten geschenken werken.

Een interessante vraag is of de dienstverlener als onderdeel van de verbintenis tot dragen van zorg de vrijheid van de klant om het product te verplaatsen kan beperken om zo de veiligheid van het product zelf te waarborgen (bijvoorbeeld, door die vrijheid volledig uit te sluiten of door deze voorwaardelijk aan een voorafgaand akkoord van de dienstverlener te maken). Zo'n beperking is niet één van de bedingen op de grijze of zwarte lijsten in de dwingendrechtelijke B2C- en B2B-wetgeving. De algemene toetsingsnormen bepalen dus of er sprake is van een oneerlijk beding, wat een afweging tussen de rechten en verbintenissen van beide contractspartijen vereist. In dat opzicht kan worden opgemerkt dat de standaardregels over de huur van goederen de huurder niet verhinderen om het verhuurde goed te verplaatsen. Die standaardregels zijn echter van aanvullend recht zodat ervan kan worden afgeweken. Het uitgangspunt blijft evenwel een vrijheid om het product te verplaatsen.<sup>104</sup> Het is mogelijk om te beargumenteren dat de dienstverlener baat heeft bij de veiligheid van het product, aangezien de dienstverlener (vaak) de eigenaar ervan is en gehouden is tot verbintenissen inzake de beschikbaarheid van het product en de continuïteit van diensten die betrekking hebben op het product, en dat die veiligheid een legitiem doel is. Toelaten dat klanten het product verplaatsen zou kunnen leiden tot onvoorzienbare technische problemen en uitdagingen in dienstverlening, wat op zijn beurt de kosten van de dienstverlener zou kunnen verhogen (bijvoorbeeld, wanneer de verplaatsing van het product maakt dat het product moet worden hersteld) en de kwaliteit van de dienstverlening zou kunnen aantasten. Wat de proportionaliteit betreft, zou een volledig verbod mogelijk als buitensporig kunnen worden beschouwd (deze inschatting hangt af van de omstandigheden van het geval; het is mogelijk dat de eigenheid van een bepaald product en de wijze waarop het wordt geïnstalleerd vraagt om een hoge technische kennis van de persoon die het product verplaatst, terwijl de klant zo'n kennis ontbeert). Een minder ingrijpende manier om het legitieme doel van veiligheid van het product te bereiken, zou zijn kunnen zijn om verplaatsingen van het product voorwaardelijk te maken van een voorafgaand akkoord van de dienstverlener.

#### 2.2.5.4.6 Updates

PaaS-contracten worden steeds meer gekenmerkt door het feit dat de producten verbonden zijn met internet om de levering van de beloofde diensten te verbeteren en te optimaliseren. Gelet op de Richtlijn Digitale Inhoud en Digitale Diensten zijn updates een belangrijk element bij de beoordeling van de conformiteit van de digitale dienst met het contract. Daarom is het aan te bevelen dat aanbieders bepalingen opnemen in het PaaS-contract met betrekking tot de kwaliteit en frequentie van updates.

#### 2.2.5.4.7 Innoveren

Tegen de achtergrond van de transitie naar een meer circulaire economie kunnen de contractspartijen contractueel een verbintenis van de dienstverlener om te 'innoveren' in het leven roepen. Zo staat de contractuele rechtsverhouding open voor innovatieve ontwikkelingen

---

<sup>104</sup> Voor de beoordeling van een kennelijk onevenwicht tussen de rechten en verplichtingen van de partijen zijn de aanvullende regels waarvan het beding afwijkt de primaire maatstaf, zie HvJ 14 maart 2013, C-415/11, ECLI:EU:C:2013:164, §69; Richtsnoeren Richtlijn Oneerlijke Bedingen, p. 30-31.

die een duurzamer, efficiënter of economischer gebruik van het product toe te laten. De verbintenis om te innoveren kan doeltreffend worden gemaakt door te bepalen dat bepaalde doelen moeten worden bereikt (bijvoorbeeld, na een termijn van x jaar moet de energie-efficiëntie van het product gestegen zijn met y).

Er is een interessante spanning tussen de verbintenis om te innoveren en de grenzen aan de bevoegdheid om het product van het PaaS-contract eenzijdig te wijzigen die te vinden zijn in artikelen VI.83, 4° en VI.91/5, 1° WER (zie eerder ook het gedeelte over de verbintenis om de beschikbaarheid van het product te verzekeren). Het eerste artikel verbiedt bedingen die aan ondernemingen het recht verlenen om eenzijdig de kenmerken van het te leveren product te wijzigen, als die kenmerken wezenlijk zijn voor de consument<sup>105</sup>, of voor het gebruik waartoe de consument het product bestemt<sup>106</sup>, althans voor zover dat gebruik aan de onderneming was medegedeeld en door haar aanvaard of voor zover, bij gebrek aan een dergelijke specificatie, dat gebruik redelijkerwijze was te voorzien. Aangezien het concept ‘innovatie’ een verbetering impliceert, leidt dat verbod wellicht niet tot moeilijkheden. Op gelijkaardige wijze bevat de grijze lijst in artikel VI.91/5, 1° WER bedingen die aan één van de contractspartijen het recht toekennen om zonder geldige reden de prijs, de kenmerken of de voorwaarden van het contract eenzijdig te wijzigen. Zowel de verbintenis om te innoveren als het proces van innoveren zelf zouden kunnen worden beschouwd als geldige redenen om het contract te wijzigen. De contractspartijen kunnen dat uitdrukkelijk zo bepalen om het bewijs van het tegendeel van het vermoeden van oneerlijkheid te vereenvoudigen.<sup>107</sup>

#### 2.2.5.4.8 Circulariteit

Tot slot is het raadzaam om in het PaaS-contract bedingen op te nemen over het lot van het product aan het einde van de contractuele rechtsverhouding en/of aan het einde van de nuttige levensduur ervan (voor de klant).

In de meeste gevallen zal de dienstverlener het product willen terugnemen. Dat is echter niet altijd mogelijk of kosteneffectief, aangezien het product niet eenvoudig om terug te nemen kan zijn of een lage restwaarde kan hebben. Voorbeelden van zulke producten zijn ventilatiesystemen die in de woning van de klant zijn geïnstalleerd (bijvoorbeeld, in een gebruikgericht PDS met als *output* ‘binnenluchtkwaliteit’) en dus niet zomaar weer te verwijderen zijn. In zulke gevallen kunnen de contractspartijen overeenkomen dat de klant de eigenaar van het product wordt op het einde van de contractuele rechtsverhouding bij betaling van een aankoop prijs (bijvoorbeeld, ten belope van de restwaarde van het product).

---

<sup>105</sup> De wilsovereenstemming die vereist is voor de sluiting van een geldig contract, vereist dat de onderhandelende partijen overeenkomen over alle ‘essentiële’ bestanddelen van het contract. Die essentiële bestanddelen zijn die elementen van het contract zonder dewelke het contract niet kan bestaan. Bijvoorbeeld, in een (ver)koopcontract is de prijs een essentieel bestanddeel.

<sup>106</sup> Het beoogde gebruik kan een ‘substantieel’ bestanddeel van een contract zijn. Substantiële bestanddelen van een contract zijn, objectief gesproken, niet essentieel voor de sluiting van een geldig contract. De onderhandelende partijen kunnen echter meer belang hechten aan niet-essentiële bestanddelen en deze verheffen tot op hetzelfde niveau als de essentiële bestanddelen en deze zo substantieel maken. Bijvoorbeeld, in een (ver)koopcontract over een fiets is de kleur van de fiets objectief gesproken niet essentieel. De koper kan echter aangeven dat een specifieke kleur van uitermate groot belang is en de kleur zo subjectief essentieel maken, dat wil zeggen substantieel.

<sup>107</sup> I. CLAEYS en T. TANGHE, “De b2b-wet van 4 april 2019: bescherming van ondernemingen tegen onrechtmatige bedingen, misbruik van economische afhankelijkheid en oneerlijke marktpraktijken (Deel 1)”, *RW* 2019-20, p. (323) 337, nr. 45.

Een verbintenis van de dienstverlener om het product terug te nemen houdt niet op zichzelf in dat de dienstverlener het product op een duurzame, circulaire wijze zal verwerken. Vanuit het perspectief van de circulaire economie is het daarom een goed idee om een beding in het PaaS-contract op te nemen dat de dienstverlener verplicht om de het product op hoogwaardige en circulaire wijze te hergebruiken, herbestemmen of te recyclen of om een derde partij voor dat doel in te schakelen. Dat is een ‘circulaire garantie’.

Om zo’n verbintenis doeltreffend te maken, is het noodzakelijk dat de contractspartijen een manier uitdenken om te controleren dat de dienstverlener de verbintenis nakomt. Er is een nood aan transparantie aangezien het hier gaat om een post-contractuele verbintenis die enkel relevant is wanneer de voornaamste contractuele rechtsverhouding tot een einde is gekomen (over post-contractuele verbintenissen, zie artikel 5.114 BW). Daartoe kunnen de contractspartijen een monitorsysteem opzetten dat voldoende onafhankelijkheid van de dienstverlener biedt, waarmee de klant de nakoming van de verbintenis kan verifiëren. Als de circulaire garantie werkelijk enkel betrekking heeft op het individuele product dat door de klant is gebruikt, moet dit systeem toelaten dat het individuele product kan worden opgevolgd.<sup>108</sup> Als het systeem alleen kan weergeven dat een deel van alle producten van de dienstverlener werkelijk circulair zijn verwerkt, dan is er de bewijsrechtelijke uitdaging voor de klant om te bewijzen dat het eigen individuele product behoort tot de categorie die niet circulair werd verwerkt, om de niet-nakoming van de verbintenis aan te tonen.<sup>109</sup> Een andere benadering zou zijn dat de dienstverlener de verbintenis op zich neemt om een bepaald percentage van alle producten aan het einde van alle contractuele rechtsverhoudingen en/of aan het einde van de van de nuttige levensduur van alle producten op een circulaire manier te verwerken. In dat geval hoeft het monitorsysteem niet even geïndividualiseerd te zijn, maar kan het in plaats daarvan betrekking hebben op het geaggregeerde totaal van alle producten.

Het is aangewezen dat de contractspartijen een schadebeding in het contract opnemen om de doeltreffendheid van de circulaire garantie te verzekeren. Met een schadebeding komen de contractspartijen vooraf overeen dat, bij toerekenbare niet-nakoming, de schuldenaar als vergoeding gehouden is tot de betaling van een forfaitair geldbedrag of tot het leveren van een bepaalde prestatie (artikel 5.88 BW). Een schadebeding verlicht de bewijslast van de schuldeiser, die anders zou moeten vertrouwen op de algemene contractuele sanctie van schadeherstel (artikelen 5.83, 2° BW en 5.86 en volgende BW; zie ook artikelen 5.224 en 5.237 BW). Als de dienstverlener de circulaire garantie niet nakomt, ligt het niet voor de hand om te zeggen dat de schuldeiser van deze verbintenis (i.e., de klant) schade lijdt. De schade is vooral ‘indirect’ (bijvoorbeeld, emotioneel leed, het verlies van een kans om met een echt duurzame contractspartij te contracteren, enzovoort), in het bijzonder wanneer de verbintenis inhoudt dat een bepaald percentage van de producten circulair moet worden verwerkt en dus ‘ontkoppeld’ is van het individuele product gebruikt door de klant. Met een schadebeding maken de contractspartijen duidelijk dat in hun ogen de niet-nakoming wel degelijk tot schade leidt.

---

<sup>108</sup> In de toekomst zou zo’n opvolging eenvoudiger kunnen worden wanneer ieder product een unieke identifier heeft via een digitaal productpaspoort. Dat is één van de elementen van het *sustainable products initiative* van de Europese Unie.

<sup>109</sup> In dat geval schieten de bewijsregels de klant te hulp. Bijvoorbeeld, artikel 8.4, derde lid BW verplicht alle partijen om loyaal mee te werken aan de bewijsvoering. Bovendien, aangezien de klant een negatief feit moet bewijzen (i.e., de dienstverlener heeft het product niet op circulaire wijze verwerkt), kan de bewijsstandaard worden verlaagd en kan de klant genoeg nemen met het aantonen van de waarschijnlijkheid van dat feit (artikel 8.6, eerste lid BW).

### 2.2.5.5 Soorten verbintenissen

De verbintenissen in een contract kunnen een verschillende draagwijdte hebben. Die draagwijdte is relevant voor de contractuele aansprakelijkheid. De verschillende soorten verbintenissen onderscheiden zich van elkaar op het vlak van de bewijslast van de niet-nakoming door de schuldenaar.

De inspanningsverbintenis is een verbintenis die de schuldenaar ervan verplicht om alle zorg te verstrekken die eigen is aan een voorzichtig en redelijk persoon (i.e., alle redelijke zorg), om een bepaald resultaat te bereiken. Het bewijs van de fout van de schuldenaar rust op de schuldeiser (artikel 5.72, eerste lid BW). De resultaatsverbintenis is een verbintenis die de schuldenaar ervan verplicht om een bepaald resultaat te bereiken. Indien het resultaat niet wordt bereikt, wordt de fout van de schuldenaar vermoed, tenzij overmacht wordt aangetoond (artikel 5.72, tweede lid BW). Een concreet voorbeeld in de context van PaaS kan het verschil illustreren. Een resultaatgericht PDS biedt de klant een wasdienst aan. Als de dienstverlener de verbintenis aangaat om een '24/7 permanente wasdienst' of 'een voortdurende dienstverlening gedurende ten minste 95% van de tijd' te voorzien aan de klant, dan ligt een resultaatsverbintenis voor. Als de dienstverlener zich ertoe verbindt om 'met alle redelijke zorg een permanente wasdienst' te voorzien aan de klant, is er enkel een inspanningsverbintenis.

Hoewel het Burgerlijk Wetboek enkel die twee soorten verbintenissen vermeldt, zijn zij deel van een ruimer spectrum. Tussen inspanningsverbintenissen en resultaatsverbintenissen bestaan 'versterkte' inspanningsverbintenissen. De contractspartijen kunnen een strengere maatstaf dan die van de algemene zorgvuldigheidsnorm opleggen. Zij kunnen, bijvoorbeeld, overeenkomen dat de benadeelde de *beste* (en niet louter de redelijke) zorg aan de dag moet leggen. 'Versterkte' resultaatsverbintenissen zijn ook mogelijk, in de vorm van garantieverbintenissen. Met zulke verbintenissen komen de contractspartijen overeen dat de benadeelde het resultaat garandeert en zich niet kan beroepen op overmacht om aan aansprakelijkheid voor niet-nakoming te ontsnappen.<sup>110</sup>

De contractspartijen kunnen een 'inhoudsbepalend' beding gebruiken om uitdrukkelijk te bepalen dat een verbintenis een inspanningsverbintenis dan wel een resultaatsverbintenis is. Bij gebrek aan zo'n beding, moeten rechters de gemeenschappelijke bedoeling van de contractspartijen nagaan op basis van de algemene interpretatieregels (zie over die regels titel 6.2.6 op p. 37). Die gemeenschappelijke bedoeling is doorslaggevend. Rechters leiden de draagwijdte van de verbintenis vaak af uit het al dan niet vast of zeker karakter van het door de contractspartijen beoogde resultaat. Als dat resultaat zo onzeker (zo 'aleatoir') is dat niet in redelijkheid kan worden verwacht dat een schuldenaar beloofd heeft dit resultaat te bereiken, dan zal de verbintenis worden beschouwd als een inspanningsverbintenis. In dat geval is er een kanselement of 'alea' waar de schuldenaar geen invloed op heeft.<sup>111</sup> De contractspartijen kunnen de dienstverlener er, bijvoorbeeld, toe verplichten om uitsluitend koolstofarme

---

<sup>110</sup> Er is sprake van overmacht in geval van ontoerekenbare onmogelijkheid voor de schuldenaar om de verbintenis na te komen. Hierbij wordt rekening gehouden met het onvoorzienbare en het onvermijdbare karakter van het beletsel tot nakoming (artikel 5.226, §1 BW).

<sup>111</sup> Een typisch voorbeeld hiervan is de verbintenis van een medisch zorgverlener om een niet-routinematige, complexe medische ingreep succesvol uit te voeren. De medische zorgverlener verbindt zich ten aanzien van de patiënt niet tot het resultaat van een betere gezondheid, maar wel tot de inspanning om met alle zorgen van een voorzichtig en redelijk persoon die betere gezondheid na te streven. De reden daarvoor is dat het onzeker is of de medische zorgverlener die medische ingreep succesvol kan uitvoeren en of die ingreep dan ook werkelijk de gezondheid verbetert.

elektriciteit die direct beschikbaar is te gebruiken (zodat de dienstverlener niet kan steunen op certificaten om niet-koolstofarme elektriciteit te compenseren). In de huidige elektriciteitsmarkt kunnen koolstofarme energiebronnen mogelijk niet altijd in de volledige elektriciteitsbehoefte voorzien. Die beperking komt voort uit het feit dat elektriciteitsopwekking uit bronnen zoals zonne- en windenergie afhankelijk is van variabele weersomstandigheden, waarover de contractspartijen geen controle hebben. Tijdens periodes van nacht en windstiltes zijn alleen waterkracht, geothermische systemen, kernenergie, enzovoort beschikbaar als koolstofarme energiebronnen. Het is daarom waarschijnlijk dat de gemeenschappelijke bedoeling van de contractspartijen is om de verbintenis om 100% koolstofarme elektriciteit (zonder certificaten) te gebruiken te beschouwen als een verbintenis om alle redelijke zorg te gebruiken om dat resultaat te bereiken en niet als een resultaatsverbintenis.

Inhoudsbepalende bedingen zijn geldig, maar rechters kunnen deze herkwalficeren als zij menen dat er sprake is van een ‘vermomd’ bevrijdingsbeding. Dat kan, bijvoorbeeld, het geval zijn wanneer één van de essentiële verbintenissen van het contract normaal een resultaatsverbintenis is, maar door de contractspartijen wordt omschreven als een inspanningsverbintenis. Bevrijdingsbedingen moeten in overeenstemming zijn met de regels bepaald in, in het algemeen, artikel 5.89 BW (C2C/P2P) en, specifiek, in artikel VI.83, 13° en 25° WER (B2C) en artikel VI.91/5, 6° WER (B2B). Een belangrijke beperking aan bevrijdingsbedingen is dat zij de schuldenaar niet mogen bevrijden van aansprakelijkheid voor de niet-nakoming van één van de essentiële verbintenissen<sup>112</sup> van de contractuele rechtsverhouding, aangezien zo’n bevrijding de rechtsverhouding zou uithollen.

## 2.2.6 Interpretatie

### 2.2.6.1 Onduidelijkheid & twijfel

Wanneer contractspartijen met elkaar een contract sluiten, wensen zij een bepaalde inhoud aan hun contractuele rechtsverhouding te geven. Bij een onduidelijkheid kunnen de contractspartijen twisten over de precieze invulling en draagwijdte van die inhoud. Wanneer zij zo’n betwisting aan de rechter voorleggen, moet de rechter het contract interpreteren om de correcte draagwijdte van de contractuele rechtsverhouding na te gaan. Interpretatie of uitlegging van het contract is een juridische techniek waarbij de rechter probeert om aan een onduidelijk contract of een onduidelijk contractueel beding waarover een betwisting is gerezen tussen de contractspartijen, een betekenis te geven. In de regel mag de rechter rekening houden met intrinsieke elementen (i.e., het contractuele document zelf en wat erin staat) en extrinsieke elementen (i.e., eerdere versies van het contractuele document, briefwisseling voorafgaand aan de contractsluiting, enzovoort), tenzij de contractspartijen een ‘vierhoekenbeding’ (een vorm van interpretatiebedingen; *entire agreement clause* in het Engels) zijn overeengekomen dat bepaalt dat externe elementen geen bewijskracht hebben en/of niet kunnen worden gebruikt om de inhoud van een contract te interpreteren.<sup>113</sup>

---

<sup>112</sup> Soms ook ‘primaire’ verbintenissen genoemd, in tegenstelling tot ‘secundaire’ verbintenissen.

<sup>113</sup> Over vierhoekenbedingen, zie S. DECLERCQ en T. VAN NOYEN, “Vierhoekenbedingen, wijzigingsbedingen en niet-verzakingsbedingen. Bij boilerplate-clausules zit het venijn in de staart”, *DAOR* 2020, nr. 136, (17) 24 en volgende, nrs. 21 en volgende.



Enkele wettelijke interpretatiegels schrijven het stappenplan voor waarmee de rechter de interpretatietask moet aanvatten. Als uitgangspunt geldt dat de rechter moet nagaan welke werkelijke, gemeenschappelijke bedoeling de contractspartijen hebben gehad, veeleer dan zich aan de letterlijke betekenis van de woorden te houden (artikel 5.64, eerste lid BW). Artikel 5.65 BW bevat specifieke richtlijnen over hoe die gemeenschappelijke bedoeling kan worden achterhaald. Als de rechter er op basis van die richtlijnen niet in slaagt om de gemeenschappelijke bedoeling te vinden en er dus sprake is van aanhoudende twijfel, bevat artikel 5.66 BW drie regels die aan één van de contractspartijen het voordeel van de twijfel gunnen. Het toetredingscontract<sup>114</sup> wordt uitgelegd ten nadele van de partij die het heeft opgesteld, het bevrijdingsbeding wordt uitgelegd ten nadele van de schuldenaar van de verbintenis en, in alle overige gevallen, wordt het beding uitgelegd ten nadele van de begunstigde ervan. In consumentencontracten bepaalt artikel VI.37, §2 WER bovendien dat in het geval van twijfel over de betekenis van een beding in een consumentencontract, de voor de consument meest gunstige interpretatie de voorkeur krijgt.

Als de contractspartijen oprecht het concept van duurzaamheid in hun contract willen opnemen, dan is het aangeraden dat zij dit tot uitdrukking brengen om enige twijfel daarover uit te sluiten. Er zijn verschillende methoden om dat te doen. Ten eerste zouden de contractspartijen 'overwegingen' in een preambule van het contract kunnen opnemen. De preambule van een contract is een deel van het contractuele document dat het bindende gedeelte voorafgaat. De preambule dient als bondige inleiding voor het contract, die de algemene achtergrond ervan schetst.<sup>115</sup> Met overwegingen nemen de contractspartijen verklaringen op die weergeven welke waarde zij hechten aan bepaalde aspecten van hun contractuele rechtsverhouding. Die verklaringen binden hen niet als zodanig, maar dragen wel bij aan de interpretatie van het gehele contract.<sup>116</sup> Het taalgebruik in overwegingen is wat vager en zachter dan dat van de bedingen die de eigenlijke verbintenissen van de contractspartijen bevatten (contractspartijen 'erkennen' en 'beschouwen' zaken, maar zullen zich niet snel 'verbinden tot'). In de overwegingen kunnen contractspartijen aangeven dat duurzaamheid een integrale overweging is van hun contractuele rechtsverhouding. Wanneer een beding ambigu is, kan een rechter de overwegingen gebruiken om dit onduidelijke beding te interpreteren op een manier die het duurzaamst is (in de betekenis die aan dat begrip door de contractspartijen zelf wordt gegeven). Ten tweede kunnen de contractspartijen ook definities opnemen in het contract. Zo kunnen zij, bijvoorbeeld, definiëren wat 'duurzaamheid' of 'circulaire economie' betekent in het contract. Ze kunnen hun eigen interne definities opnemen of verwijzen naar externe definities, waarbij zij uitdrukkelijk interpretatieve werking aan externe elementen geven (contractspartijen kunnen, bijvoorbeeld, verwijzen naar de definitie van een concept in een technische standaard zoals die van ISO<sup>117</sup>).

### 2.2.6.2 Essentie

Interpretatie is niet enkel een zaak van onduidelijkheden en twijfels. In een algemenere zin is interpretatie ook nodig om te begrijpen wat de contractspartijen als de essentiële basis van hun

---

<sup>114</sup> Een contract is een toetredingscontract wanneer het vooraf en eenzijdig is opgesteld door een partij en er niet over onderhandeld kan worden (artikel 5.10 BW).

<sup>115</sup> De preambule kan de volgende informatie bevatten: de identificatie van de partijen, het doel van het contract, overwegingen, enzovoort.

<sup>116</sup> L. MORIS, "Preambules" in E. TERRY, A-L. VERBEKE, H. DE DECKER, G-L. BALLON, B. TILLEMANS en V. SAGAERT (eds.), *Gemeenrechtelijke clausules (contractuele clausules)*, Antwerpen, Intersentia, 2013, p. (311) 314.

<sup>117</sup> ISO werkt aan standaardisatie op het gebied van circulaire economie, zie <https://www.iso.org/committee/7203984.html>.

contractuele rechtsverhouding beschouwen. Een goed begrip van die basis is belangrijk om diverse redenen.

Eén reden heeft te maken met bevrijdingsbedingen. Een belangrijke beperking aan bevrijdingsbedingen is dat zij de schuldenaar niet mogen bevrijden van aansprakelijkheid voor de niet-nakoming van één van de essentiële verbintenissen<sup>118</sup> van de contractuele rechtsverhouding. Zo'n bevrijding zou de contractuele rechtsverhouding uithollen. Als de contractspartijen duidelijk maken dat een circulaire garantie (bijvoorbeeld, in de vorm van een verbintenis om ten minste 50% van het product teruggezonden door de klant aan het einde van de contractuele rechtsverhouding te hergebruiken (via werkelijk hergebruik, herbestemming of de verschillende methoden van herstel)) een essentieel onderdeel van het contract is, dan kan de dienstverlener zich niet eenvoudig bevrijden van aansprakelijkheid vanwege de niet-nakoming van de circulaire garantie.

Een andere reden betreft de beëindiging van de contractuele rechtsverhouding. De ontbinding van een wederkerig contract wegens niet-nakoming is enkel mogelijk als de niet-nakoming door de schuldenaar voldoende ernstig is (of als de contractspartijen zijn overeengekomen dat de niet-nakoming de ontbinding rechtvaardigt) (artikel 5.90, eerste lid BW). Rechters zullen de niet-nakoming van een essentiële verbintenis sneller als voldoende ernstig beschouwen.

Een derde reden houdt opnieuw verband met schadebedingen. Schadebedingen zijn geldig, maar zij moeten redelijk zijn. Wanneer zij kennelijk onredelijk zijn in het licht van de omstandigheden van het geval, inclusief het door de begunstigde van het schadebeding geleden nadeel, kan een rechter het schadebeding matigen (tenzij het gaat om een schadebeding B2C of B2B, in welk geval de nietigheid de enige mogelijke sanctie is (artikelen VI.84, §1 en VI.91/6 WER)). Hoewel de rechter de schuldenaar niet kan veroordelen tot een vergoeding die lager is dan een redelijk bedrag of een redelijke prestatie (artikel 5.88, §2 BW), kunnen er omstandigheden zijn waarin enkele de volledige ontzegging van het recht om het schadebeding in te roepen redelijk is (met andere woorden, het enige redelijke geldbedrag is 'nul').<sup>119</sup> Waarom is het dan zinvol om het essentiële karakter van duurzaamheid te benadrukken? Neem het voorbeeld van de circulaire garantie van de dienstverlener om het product circulair te verwerken op het einde van de contractuele rechtsverhouding zoals toegelicht in titel 6.2.5.4.8 (p. 34). Als de dienstverlener de circulaire garantie niet nakomt, ligt het niet voor de hand om te zeggen dat de schuldeiser van deze verbintenis (i.e., de klant) schade lijdt. De schade is vooral 'indirect' (bijvoorbeeld, emotioneel leed, het verlies van een kans om met een echt duurzame contractspartij te contracteren, enzovoort). Met een schadebeding maken de contractspartijen duidelijk dat in hun ogen de niet-nakoming wel degelijk tot schade leidt. Door het essentiële karakter van duurzaamheid te benadrukken, wordt het minder waarschijnlijk dat een rechter het schadebeding als onredelijk beschouwd.

Tot slot kan het, afhankelijk van de omstandigheden, zelfs mogelijk zijn dat een contractspartij de geldigheid van de contractuele rechtsverhouding betwist en om de nietigheid ervan vraagt op basis van dwaling (een wilsgebrek). Dwaling is echter alleen dan een nietigheidsgrond indien

---

<sup>118</sup> Soms ook 'primaire' verbintenissen genoemd, in tegenstelling tot 'secundaire' verbintenissen.

<sup>119</sup> Dit is vergelijkbaar met de gevolgen van rechtsmisbruik (artikel 1.10 BW), waarbij de rechter de uitvoering van het recht tot de redelijke uitvoering mag matigen. In sommige omstandigheden is de redelijke uitvoering helemaal geen uitvoering, zie memorie van toelichting bij Boek 1 'Algemene bepalingen', *Parl.St.* Kamer 2021-2022, nr. 1805/1, p. 24.



een contractspartij op een verschoonbare wijze een verkeerde voorstelling heeft van een element dat voor haar doorslaggevend is geweest om het contract te sluiten, terwijl de wederpartij op de hoogte was of behoorde te zijn van dit doorslaggevende karakter (artikel 5.34 BW). Enkel als de duurzame aard van de contractuele rechtsverhouding als essentieel kan worden beschouwd, is het mogelijk om te zeggen dat deze doorslaggevend is geweest voor een contractspartij. Door dat essentiële karakter uitdrukkelijk in het contract op te nemen verzekeren de contractspartijen dat kan worden aangenomen dat de andere partij het doorslaggevende karakter van duurzaamheid behoorde te kennen.

### 2.2.6.3 Interpretatiebedingen

Een laatste woord over interpretatie is dat interpretatiebedingen (waarvan vierhoekenbedingen een voorbeeld zijn) geldig zijn. Dwingendrechtelijke wetgeving bevat echter een verbod op interpretatiebedingen die de onderneming (B2C) of één van de ondernemingen (B2B) het exclusieve recht geven om één of ander beding van het contract te interpreteren (artikels VI.83, 6° en VI.91/4, 2° WER, beide een zwarte lijst).

## 2.2.7 Kennisname & aanvaarding

Een laatste opmerking over de algemene principes van het contractenrecht gaat over kennisname en aanvaarding. Zeker wanneer één van de contractspartijen (bijvoorbeeld, de PaaS-dienstverlener) algemene voorwaarden bestaande uit 'standaardbedingen' gebruikt, is dit een aandachtspunt. De standaardbedingen in algemene voorwaarden zijn bedingen die op voorhand door één van de contractspartijen voor een algemeen en herhaald gebruik zijn opgesteld en opgelegd worden zonder onderhandeling met de andere contractspartij (zij staan ook wel bekend als de 'kleine letters' van een contract).<sup>120</sup> Zij zijn, bijvoorbeeld, te vinden op de achterzijde van het contractuele document of zelfs op een andere plek (bijvoorbeeld, in een online omgeving zijn de algemene voorwaarden vaak beschikbaar via een hyperlink).

Het Belgische recht veronderstelt dat algemene voorwaarden niet-essentieel<sup>121</sup> en niet-substantieel<sup>122</sup> zijn.<sup>123</sup> Contractuele rechtsverhoudingen blijven dus geldig ook als er een probleem is met de algemene voorwaarden (bijvoorbeeld, een geschil over hun geldigheid of een conflict tussen verschillende sets algemene voorwaarden van de contractspartijen<sup>124</sup>). De opname van algemene voorwaarden van een contractspartij in het contract vereist hun

---

<sup>120</sup> Memorie van toelichting bij Boek 5 'Verbintenissen', *Parl.St.* Kamer 2021-22, nr. 1806/1, p. 28.

<sup>121</sup> De wilsovereenstemming die vereist is voor de sluiting van een geldig contract, vereist dat de onderhandelende partijen overeenkomen over alle 'essentiële' bestanddelen van het contract. Die essentiële bestanddelen zijn die elementen van het contract zonder dewelke het contract niet kan bestaan. Bijvoorbeeld, in een (ver)koopcontract is de prijs een essentieel bestanddeel.

<sup>122</sup> Substantiële bestanddelen van een contract zijn, objectief gesproken, niet essentieel voor de sluiting van een geldig contract. De onderhandelende partijen kunnen echter meer belang hechten aan niet-essentiële bestanddelen en deze verheffen tot op hetzelfde niveau als de essentiële bestanddelen en deze zo substantieel maken. Bijvoorbeeld, in een (ver)koopcontract over een fiets is de kleur van de fiets objectief gesproken niet essentieel. De koper kan echter aangeven dat een specifieke kleur van uitermate groot belang is en de kleur zo subjectief essentieel maken, dat wil zeggen substantieel.

<sup>123</sup> Memorie van toelichting bij Boek 5 'Verbintenissen', *Parl.St.* Kamer 2021-22, nr. 1806/1, p. 29.

<sup>124</sup> Artikel 5.23 BW lost dat conflict op. Verwijzen aanbod en aanvaarding naar verschillende algemene voorwaarden, dan komt het contract niettemin tot stand. Beide algemene voorwaarden maken deel uit van het contract, met uitzondering van de onverenigbare bedingen. Dit is de *knockout rule*: de onverenigbare bedingen duwen elkaar uit de contractuele rechtsverhouding. Het contract komt echter niet tot stand indien een onderhandelende partij vooraf of zonder onnodige vertraging na de ontvangst van de aanvaarding uitdrukkelijk, en niet door middel van algemene voorwaarden, aangeeft dat zij niet wil gebonden zijn door een dergelijk contract.

effectieve kennis door de andere partij of ten minste de mogelijkheid voor deze andere partij om er effectief kennis van te nemen, alsook hun aanvaarding (artikel 5.23 BW).

Om te kunnen bepalen of er een mogelijke kennisname was, hechten rechters belang aan de beschikbaarheid, de leesbaarheid en de begrijpelijkheid van de algemene voorwaarden. Bijgevolg moet er minimaal naar de algemene voorwaarden worden verwezen, mogen zij niet in een te klein lettertype zijn opgesteld, moeten zij in een begrijpelijke taal zijn geformuleerd... In consumentencontracten verplicht artikel VI.2 WER ondernemingen om de consument voldoende te informeren. Van de onderneming wordt daarom verwacht dat zij de algemene voorwaarden overhandigt aan de consument.<sup>125</sup>

Contracten bevatten soms bedingen die bepalen dat een contractspartij daadwerkelijk kennis heeft genomen van alle bedingen van het contract en deze als deel van het contract heeft aanvaard (in het bijzonder met betrekking tot algemene voorwaarden<sup>126</sup>). Artikel VI.83, 26° WER (zwarte lijst) verbiedt in consumentencontracten bedingen die op onweerlegbare wijze de instemming van de consument vaststellen met bedingen waarvan deze niet daadwerkelijk kennis heeft kunnen nemen vóór het sluiten van het contract. Artikel VI.91/4, 4° WER (zwarte lijst) doet hetzelfde voor contracten tussen ondernemingen. Zelfs als zo'n beding in een contract is opgenomen, moet dus worden nagegaan of er wel een kennisname en aanvaarding van de algemene voorwaarden is geweest, want de partij die beweerdelijk kennis heeft genomen en heeft aanvaard, mag het contractuele vermoeden altijd proberen te weerleggen. Als het beding louter verwijst naar de andere bedingen in het contract zelf, dan kan de kennisname en aanvaarding worden afgeleid uit de algemene ondertekening van het contract (wat dit kennisname- en aanvaardingbeding enigszins overbodig maakt). Als het beding naar een set algemene voorwaarden verwijst, bewijst het beding niet op zichzelf dat er minstens een redelijke mogelijkheid voor de ondertekenende contractspartij was om kennis te nemen van de algemene voorwaarden en deze als deel van het contract te aanvaarden (wat net het achterliggende doel van het beding is).

---

<sup>125</sup> Zie S. STIJNS, *Verbindenissenrecht. Leerboek 1*, Brugge, die Keure, 2022, 155.

<sup>126</sup> De algemene voorwaarden kunnen, bijvoorbeeld, een beding bevatten waarin staat dat 'de tegenpartij wordt geacht alle bepalingen van de algemene voorwaarden zonder voorbehoud te hebben aanvaard'.

# 3 Modelclausules

## 3.1 Inleiding

Dit deel van het onderzoeksrapport bevat modelclausules (in een vet lettertype), vergezeld van een toelichting hoe zij in het eerder geschetste juridische kader passen (in een gewoon lettertype). Die toelichting bevat, bijvoorbeeld, een uitleg waarom dat type clausules nuttig is, waarom een bepaalde formulering is gekozen, wat de aandachtspunten inzake de wetgeving over oneerlijke bedingen zijn, enzovoort.

Vierkante haken ([...]) geven aan dat een deel van de modelclausule 'verwisselbaar' is.

- Ten eerste kan dit betekenen dat de inhoud tussen de haken slechts opvulling is, zoals bijvoorbeeld bij '[de dienstverlener]' waarbij de contractspartijen de naam van de dienstverlener zouden invullen.
- Ten tweede kan dit betekenen dat verschillende opties of een combinatie van opties mogelijk is, zoals bijvoorbeeld bij '[...en/of...]' waarbij de contractspartijen kunnen kiezen tussen het ene of het andere voegwoord, met een verschillend bereik van de clausule.
- Ten slotte kan dit betekenen dat dit deel van de modelclausule volledig optioneel is (wat betekent dat het extra inhoud toevoegt aan de noodzakelijke basis van de clausule).

## 3.2 Overwegingen (preambule)

- **Partijen erkennen de potentiële risico's en negatieve effecten verbonden aan niet-duurzame bedrijfspraktijken, waaronder klimaatverandering, uitputting van natuurlijke hulpbronnen en vervuiling.**
- **Partijen erkennen dat de uitvoering van dit contract milieueffecten zal hebben.**
- **Partijen beschouwen ecologische duurzaamheid als een integrale overweging van dit contract.**
- **Partijen erkennen de noodzaak om voortdurend de milieueffecten van dit contract te verminderen, opdat ze zouden bijdragen aan het bereiken van een ecologisch duurzame samenleving tegen 2050.**
- **Partijen erkennen het circulaire potentieel van dit *Product-as-a-Service* (PaaS) contract. Ze beschouwen de overgang van een lineaire naar een circulaire economie als een belangrijk maatschappelijk doel. Daarom streven ze ernaar die overgang met dit contract te bevorderen.**
- **De circulaire doelstellingen die aan de basis van dit contract liggen, zijn het minimaliseren van afval en het maximaliseren van het efficiënte gebruik van grondstoffen. Zo streven partijen ernaar de levensduur van alle producten die in dit contract worden gebruikt, te**

verlengen door die producten zo veel als mogelijk te repareren en te hergebruiken en om hun milieueffecten te verminderen door de producten aan het einde van hun bruikbare levensduur te recyclen.

Als de contractspartijen oprecht het concept van duurzaamheid in hun contract willen opnemen, is het raadzaam dat zij dit duidelijk maken in de overwegingen (in een preambule). Het opnemen van zulke expliciete overwegingen in het contract is nuttig voor de interpretatie ervan bij onduidelijkheden (zie titel 6.2.6 over de interpretatie van contracten op p. 37). De contractspartijen maken zo ook duidelijk dat duurzaamheid voor hen een essentiële overweging is om een contract met elkaar aan te gaan.

## 3.3 Definities

Om verwarring te voorkomen en duidelijkheid te bevorderen, worden bepaalde termen die in dit contract worden gebruikt, als volgt gedefinieerd.

- **Externe definities:** wanneer het contract termen gebruikt die zijn gedefinieerd in [externe documenten (bijvoorbeeld, een verordening of richtlijn van de Europese Unie)], hebben die termen dezelfde betekenis als in [het externe document]; de betekenis ervan mag niet worden geïnterpreteerd op een manier die strijdt met rechten en verplichtingen zoals opgenomen in [het externe document]].
- **Product:** [identificatie van het product].
- **[Output (bijvoorbeeld, licht, binnenluchtkwaliteit, aantal uren motorkracht)]:** [identificatie van de *output* (bijvoorbeeld 'licht' betekent de straling van energie door een LED-lichtbron met een minimum helderheidsniveau van 800 lm, een warme kleurtemperatuur van 2700 K en een energie-efficiëntie van minstens 100 lm/W)].
- **Gebruik van product:** [beschrijving van het toegestane gebruik van het product (bijvoorbeeld rijden, duwen en bewaren van een micro-mobiliteitsproduct of laden, lossen en bedienen van een wasmachine)/verwijzing naar een elders beschreven abonnementsmodel voor de klant (bijvoorbeeld lichtgewicht/middelzwaargewicht/zwaargewicht, basis/premium/ultra, standaard/pro/elite, zilver/goud/platina, enzovoort)].
- **Niet-herbruikbare staat:** staat van het product nadat het is gebruikt waarin het niet langer geschikt is voor hergebruik; criteria die de herbruikbaarheid van het product belemmeren, zijn fysieke schade, slijtage die verder gaat dan normaal gebruik, ontbrekende onderdelen of toebehoren, vervuiling met stoffen en elke andere staat die het product onveilig of onbruikbaar maakt voor het beoogde doel.
- **Hergebruik (*re-use*):** het opnieuw gebruiken van het product nadat het zijn oorspronkelijke doel in het contract heeft vervuld, zonder significante wijziging of herstelling; kleine herstellingen zijn mogelijk (bijvoorbeeld, vervanging van schroeven, pakkingen, schakelaars en andere kleine onderdelen).

- Opknappen/renoveren (*reconditioning/refurbishing*): grondig reinigen, herstellen en upgraden van een gebruikt product, niet tot een als-nieuwstaat, maar wel tot een meer functionele of efficiënte staat.
- Herfabricage (*remanufacturing*): het demonteren van een gebruikt product, het reinigen, herstellen en vervangen van versleten of beschadigde onderdelen, het updaten en tot slot het opnieuw monteren van het product tot een als-nieuwstaat.
- Herbestemming (*repurpose*): het gebruiken van een product voor een ander doel dan het oorspronkelijke doel van het contract; herbestemming kan inhouden dat het product wordt aangepast om het nieuwe doel te dienen of simpelweg dat een manier wordt gevonden om het product opnieuw te gebruiken zonder enige wijzigingen.
- Ecologische duurzaamheid: het verantwoorde gebruik en beheer van de natuurlijke hulpbronnen die in dit contract worden gebruikt, om hun beschikbaarheid voor toekomstige generaties te waarborgen; dat omvat het minimaliseren en mitigeren van de milieueffecten van het contract, inclusief de externe effecten ervan.

[Als voorbeeld (voor een PaaS-contract met betrekking tot een wasmachine): Met dat doel voor ogen wordt 'wasmiddel', in zijn gebruikelijke betekenis als een stof of mengsel van stoffen dat wordt gebruikt in het wasproces om vuil, vlekken en geuren uit textiel te verwijderen, gedefinieerd als elk wasmiddel dat voldoet aan de volgende criteria:

1. samengesteld uit ingrediënten die gericht zijn op het verminderen van waterverbruik en energieverbruik tijdens het wasproces;
2. samengesteld uit ingrediënten die biologisch afbreekbaar zijn onder typische huishoudelijke/industriële waterafvoeromstandigheden, waardoor schade aan aquatische ecosystemen wordt geminimaliseerd;
3. verpakt in materiaal dat minstens voor 50% uit gerecycled materiaal bestaat.]

- Circulaire economie: een economisch systeem waarbij de waarde van producten, materialen en andere natuurlijke hulpbronnen in de economie zo lang mogelijk behouden blijven, waardoor het efficiënte gebruik ervan in de productie en de consumptie wordt bevorderd en daarmee de milieueffecten van hun gebruik worden verminderd, afval wordt geminimaliseerd (rekening houdend met de afvalhiërarchie van de Europese Unie) en de uitstoot van zorgwekkende stoffen in alle fasen van de levenscyclus van het product wordt verminderd.

- Circulariteit: het minimaliseren van het verbruik van grondstoffen voor alle producten die in dit contract worden gebruikt, door ze zo lang mogelijk in gebruik te houden door de producten duurzaam, herstelbaar en recyclebaar te ontwerpen en door processen te implementeren die hergebruik, herstelling en recycling [aan het einde van dit contract en/of aan het einde van de bruikbare levensduur van de producten] mogelijk maken.

- Broeikasgassen: de natuurlijke en antropogene gassen die thermische straling in de atmosfeer van de aarde vasthouden [en gespecificeerd zijn in Bijlage A bij het Kyotoprotocol bij het Raamverdrag van de Verenigde Naties inzake klimaatverandering].

- **Koolstofvoetafdruk:** [totale jaarlijkse broeikasgasemissies van een partij geclassificeerd als *scope 1, 2 en 3-emissies* [volgens de meest recente versie van *The Greenhouse Gas Protocol: A Corporate Accounting and Reporting Standard*]/totale bedrag van alle relevante broeikasgasemissies van een product, uitgedrukt in kooldioxide-equivalenten, rechtstreeks en onrechtstreeks gegenereerd tijdens de hele levenscyclus van het product, inclusief delving van grondstoffen, productie, transport, gebruik en verwijdering [zoals gekwantificeerd op basis van ISO 14067:2018]].
- **Energie-efficiëntie:** de verhouding tussen de verkregen prestatie, dienst, goederen of energie, en de energie-input[, zoals geverifieerd door een onafhankelijk certificeringsinstantie].
- **Energiebesparing:** een hoeveelheid bespaarde energie die wordt vastgesteld door het verbruik voor en na de invoering van één of meer energie-efficiëntieverbeteringsmaatregelen te meten of te ramen, of beide, met een correctie voor de externe factoren die van invloed zijn op het energieverbruik.
- **Energie-efficiëntieverbetering:** een toename van de energie-efficiëntie ten gevolge van technologische, gedrags- of economische veranderingen.
- **Innovatie:** de ontwikkeling en implementatie van nieuwe technologieën, processen of praktijken die resulteren in een meer duurzaam, efficiënt of economisch gebruik van het product of de dienst; innovatie veronderstelt een grotere waarde voor de klant en de bevordering van ecologische duurzaamheid.

Zoals overwegingen, helpen definities bij de interpretatie van contracten (titel 6.2.6 over de interpretatie van contracten op p. 37).

In PaaS-contracten helpen de definities van 'product' en 'output(specificatie)' met name om de omvang van de verbintenissen van de contractspartijen te begrijpen. Vanwege de mogelijk veranderlijke aard van het contract (ofwel door een verbintenis om te innoveren, ofwel door de inherent veranderlijke aard van resultaatgerichte PDS), werken die definities als ankerpunten. Ze leggen de minimale kenmerken van het product/de dienst die moet worden geleverd, vast. Zo kunnen ze dienen als maatstaven voor de verbintenissen van de contractspartijen (bijvoorbeeld, het startpunt van een verbintenis om te innoveren, de minimale vereisten voor de verbintenis om de beschikbaarheid van het product te waarborgen, enzovoort) en helpen ze de klant te beschermen tegen eenzijdige wijzigingen van het contract die indruisen tegen het essentiële begrip van de kenmerken van het contract (bijvoorbeeld, de definitie van innovatie bevat de veronderstelling dat innovatie een verbetering voor de klant oplevert, de definitie van het product bevat gespecificeerde duurzaamheidsaspecten, enzovoort). De definitie van het product kan bijvoorbeeld omvatten dat het product voldoet aan de kenmerken van een duurzaamheidslabel (bijvoorbeeld een label dat alleen wordt toegekend aan producten die op een milieuvriendelijke manier zijn geproduceerd met een bepaald percentage gerecycled materiaal).



## 3.4 Rechten & verbintenissen

### 3.4.1 Rechten van klant

- De klant heeft het product tot zijn beschikking en mag het gebruiken [zonder beperking/alleen voor een [gespecificeerd aantal] gebruiksmomenten, volumes of gebruikers/voor een [gespecificeerd aantal] gebruiksmomenten, volumes of gebruikers en alleen tegen betaling van een extra vergoeding als dat gespecificeerde aantal wordt overschreden] gedurende de looptijd van het contract in overeenstemming met de vereisten van dit contract voor [normaal gebruik/het gebruik zoals bedoeld door de klant].
- Het gebruik zoals bedoeld door de klant is [gespecificeerd gebruik].

Deze clausules bevatten het algemene recht van de klant om het product te gebruiken. Het wordt verondersteld dat de klant het product mag gebruiken voor het gewone gebruik. Als de klant een specifiek gebruik beoogt, is het raadzaam dat de contractspartijen dat beoogde gebruik uitleggen.

De contractspartijen kunnen de klant een onbeperkt gebruiksrecht op het product verlenen of het recht beperken tot een bepaald aantal gebruiksmomenten (bijvoorbeeld vijftien keer per maand), een bepaald volume (bijvoorbeeld vijfhonderd kg wasgoed per maand of een bepaald aantal kilometers in het geval van een micro-mobiliteitsproduct) of een bepaald aantal gebruikers (bijvoorbeeld vijf gebruikers).

De dienstverlener kan bepaalde ‘abonnementsmodellen’ standaardiseren om te helpen bij het opstellen van contracten met klanten. Bijvoorbeeld, de dienstverlener kan verschillende soorten abonnementen aanbieden, variërend van ‘licht gebruik’ (bijvoorbeeld vijftien wasbeurten per maand voor huishoudtextiel en gangbare wasmiddelen) tot ‘zwaar gebruik’ (bijvoorbeeld honderd wasbeurten per maand voor industrieel textiel en industriële wasmiddelen), die op de website van de dienstverlener worden gedefinieerd.

Een kanttekening: aangezien een beschrijving elders (bijvoorbeeld op de website van de dienstverlener) niet als zodanig deel uitmaakt van het contract, zou de dienstverlener er goed aan doen een clause op te nemen die benadrukt dat die beschrijving een integraal onderdeel van het contract vormt. Een modelclause in die zin zou zijn: **“De beschrijving van het door de klant gekozen abonnementsmodel op de website van [de dienstverlener] maakt een integraal onderdeel uit van dit contract.”** Hierbij is het voor de kennisname en aanvaarding van belang dat de dienstverlener ervoor zorgt dat duidelijk is dat de klant niet kan hebben ingestemd met het contract zonder de betekenis van het abonnementsmodel te (kunnen) hebben gelezen. Het is ook belangrijk dat gearchiveerde versies worden bijgehouden voor het geval dat de voorwaarden van een abonnementsmodel zouden wijzigen.

**[De dienstverlener] [doet alle redelijke inspanningen om te zorgen/verricht alle beste inspanningen om te zorgen/garandeert] dat de klant een [gespecificeerde output (bijvoorbeeld een bepaald aantal uren licht per dag, een volume gewassen wasgoed)] van het product ontvangt. Die [output] moet voldoen aan de volgende vereisten.**

**[Als voorbeeld (voor een PaaS-contract met betrekking tot een wasmachine):**

- 1. Reinheid:** het gewassen wasgoed moet schoon zijn en vrij van vlekken.
- 2. Kleurvastheid:** het gewassen wasgoed moet zijn kleuren behouden.
- 3. Vochtgehalte:** het vochtgehalte van het gewassen wasgoed mag niet meer dan 30% van het gewicht van de droge stof wegen.
- 4. Waterverbruik:** het product mag niet meer dan 30 liter water per wasbeurt gebruiken.]

In een resultaatgericht PDS is het van belang dat de contractspartijen de *output* en de specificatie daarvan duidelijk beschrijven. Wat zijn de vereisten in termen van functionaliteit, uiterlijk, kwaliteit, duurzaamheid, enzovoort?

### **3.4.2 Beschikbaarheid van het product**

**[De dienstverlener] stelt het product beschikbaar aan de klant [binnen een redelijke termijn<sup>127</sup> vanaf de datum van ondertekening van het contract/op een gespecificeerde datum].**

Deze clausule bevat de algemene verbintenis van de dienstverlener om het product beschikbaar te stellen aan de klant. De contractspartijen zijn vrij om een leveringstermijn af te spreken. In de B2C-context plaatst artikel VI.83, 5° WER bedingen die de onderneming het recht geven om eenzijdig de leveringstermijn te bepalen of te veranderen, op de zwarte lijst.

- **[De dienstverlener] zorgt ervoor dat het product in goede staat verkeert, geschikt voor [normaal gebruik/het gebruik zoals bedoeld door de klant].**
- **De klant meldt eventuele gebreken van het product binnen [redelijke termijn] aan [de dienstverlener].**

De dienstverlener moet ervoor zorgen dat het product in goede staat verkeert. Het product zou geschikt moeten zijn voor het normale gebruik ervan. Als de gebruiker een specifiek gebruik heeft gewenst (zie titel 7.4 op p. 46), moet de dienstverlener ervoor zorgen dat het product geschikt is voor dat gebruik.

De dienstverlener kan van de klant verlangen dat die gebreken van het product meldt. In de B2C- context plaatst artikel VI.83, 15° WER bedingen die een onredelijk korte termijn om zulke gebreken te melden opleggen, op de zwarte lijst.

- **[De dienstverlener] waarborgt het ongestoorde genot van het product door de klant gedurende de looptijd van het contract.**
- **[De dienstverlener] levert [alle redelijke inspanningen/de beste inspanningen] om een voortdurende beschikbaarheid van het product te waarborgen.**

---

<sup>127</sup> Artikel 1.7 BW bevat regels over de berekening van termijnen.

▪ **[De dienstverlener] zorgt voor [een continue beschikbaarheid/andere gespecificeerde bijna-continue beschikbaarheid (bijvoorbeeld 85% van de tijd)] van het product.**

De contractspartijen in een PaaS-contract kunnen een verbintenis om de voortdurende beschikbaarheid van het product te verzekeren specificeren en moduleren. Afhankelijk van de gekozen formulering gaat het om een inspannings- dan wel resultaatsverbintenis (of zelfs versterkte resultaatsverbintenis). Het kan gaan om een werkelijk voortdurende beschikbaarheid of over een beschikbaarheid gedurende een bepaalde tijd.

Aangezien de verbintenis om de beschikbaarheid van het product te verzekeren kan worden gezien als een essentiële verbintenis van het PaaS-contract, zou een verbintenis tot verzekeren van een onredelijk lage mate van beschikbaarheid kunnen worden beschouwd als een 'vermomd' bevrijdingsbeding. Bevrijdingsbedingen moeten in overeenstemming zijn met de regels bepaald in, in het algemeen, artikel 5.89 BW (C2C/P2P) en, specifieker, in artikel VI.83, 13° en 25° WER (B2C) en artikel VI.91/5, 6° WER (B2B). Een belangrijke beperking aan bevrijdingsbedingen is dat zij de schuldenaar niet mogen bevrijden van aansprakelijkheid voor de niet-nakoming van één van de essentiële verbintenissen van de contractuele rechtsverhouding, aangezien zo'n bevrijding de rechtsverhouding zou uithollen. Het is daarom aan te bevelen dat de door de contractspartijen omschreven mate van beschikbaarheid aanleunt bij een bijna-continue beschikbaar (tenzij een lagere mate van beschikbaarheid normaal is en te verwachten binnen een sector).

▪ **Bij onbeschikbaarheid van het product of enige andere storing in zijn werking levert [de dienstverlener] [alle redelijke inspanningen/de beste inspanningen] om zo snel mogelijk de toegang tot het product te herstellen.**

▪ **Bij onbeschikbaarheid van het product of enige andere storing in zijn werking herstelt [de dienstverlener] de toegang tot het product binnen [gespecificeerde termijn].**

▪ **Bij onbeschikbaarheid van het product of enige andere storing in zijn werking heeft de klant recht op compensatie. Die compensatie neemt de vorm aan van [een eenmalige betaling van een gespecificeerd redelijk bedrag aan de klant/een korting van een gespecificeerd redelijk bedrag op de volgende factuur].**

In aanvulling op de clausules die de draagwijdte bepalen van de verbintenis om het product beschikbaar te stellen, kunnen contractspartijen ook een clause opnemen die de dienstverlener verplicht om de toegang tot het product zo snel mogelijk of binnen een specifieke termijn te herstellen. Wederom kunnen de contractspartijen verschillende formuleringen gebruiken om duidelijk te maken dat die verbintenis een inspannings- dan wel resultaatsverbintenis is.

De contractspartijen kunnen een schadebeding overeenkomen voor de niet-nakoming van de verbintenis om de beschikbaarheid van het product te verzekeren. Dat is een schadebeding ten nadele van de dienstverlener, dat mee kan worden gewogen bij de beoordeling van de wederkerigheid van schadebedingen ten nadele van de klant.

### 3.4.3 Prijsmodellen en betaling

[De dienstverlener] brengt eenmalig de kosten om het product te installeren, vastgelegd op [gespecificeerd bedrag], in rekening.

De dienstverlener kan eenmalige installatiekosten in rekening brengen.

- De prijs voor het gebruik van het product door de klant en voor de diensten die op basis van dit contract worden geleverd, is vastgelegd in het prijsschema [zoals overeengekomen met de klant tijdens het bestelproces] dat als bijlage bij het contract is gevoegd en daarvan bij verwijzing deel uitmaakt.
- De klant wordt het gebruik van het product aangerekend op basis van betaling per gebruiksmoment. De prijs per gebruiksmoment is [gespecificeerd bedrag] [voor de eerste [gespecificeerd aantal] gebruiksmomenten en de prijs per gebruik is [gespecificeerd bedrag] voor alle daaropvolgende gebruiksmomenten].
- De klant wordt het gebruik van het product aangerekend op basis van betaling per volume. De prijs per [gespecificeerd volume (bijvoorbeeld 1000 kg gewassen wasgoed)] is [gespecificeerd bedrag] [voor het eerste [gespecificeerd volume] en de prijs per volume is [gespecificeerd bedrag] voor alle daaropvolgende volumes].
- De klant wordt het gebruik van het product aangerekend op basis van betaling per gebruiker. De prijs per [gespecificeerd aantal gebruikers] is [gespecificeerd bedrag] [voor de eerste [gespecificeerd aantal] gebruikers en de prijs per gebruiker is [gespecificeerd bedrag] voor alle daaropvolgende gebruikers].
- De klant wordt het gebruik van het product aangerekend met een vast, periodiek huurbedrag van [gespecificeerd bedrag] dat [gespecificeerd bijwoord van frequentie (bijvoorbeeld maandelijks, driemaandelijks, jaarlijks)] verschuldigd is.
- De klant wordt het gebruik van het product aangerekend met een eenmalig bedrag van [gespecificeerd bedrag].
- Als de klant het toegestane aantal [gebruiksmomenten, volumes of gebruikers] overschrijdt, betaalt de klant een extra vergoeding van [gespecificeerd bedrag] per extra [gebruik, volume of gebruiker].

Deze clausules bieden voorbeelden van prijsmodellen. De dienstverlener kan op verschillende manieren om betaling door de klant vragen. Sommige prijsmodellen zijn gekoppeld aan het daadwerkelijke gebruik van het product, terwijl andere gebaseerd zijn op een vast tarief.

De clausules bieden ook voorbeelden van gelaagde prijsmodellen. De dienstverlener kan een hoger tarief vragen voor een aanvankelijk aantal gebruiksmomenten/volume/gebruikers en vervolgens een lager tarief aanbieden zodra die drempel is bereikt.

De laatste clause houdt verband met de clauses over de rechten van de klant. Als de contractspartijen het aantal gebruiksmomenten, volumes of gebruikers waarop de klant uitdrukkelijk recht heeft, hebben beperkt en alleen overschrijding tegen betaling van een extra vergoeding toestaan, kunnen ze het bedrag van die vergoeding bepalen in de clauses over prijzen. In zekere zin gaat het hier om een schadebeding wegens de niet-nakoming van de verbintenis om het product zoals afgesproken te gebruiken (en dus niet om een onrechtstreeks recht om het product alsnog vaker of intensiever dan afgesproken te gebruiken, al zou dat als een kwestie van semantiek kunnen worden beschouwd).

**De klant moet [gespecificeerd bijwoord van frequentie (bijvoorbeeld maandelijks, driemaandelijks, jaarlijks)] dienstverleningskosten betalen. Die dienstverleningskosten dekken alle kosten van de verbintenissen van [de dienstverlener] op basis van dit contract.**

De dienstverlener kan ervoor kiezen om de prijsstelling voor het gebruik van het product te scheiden van de prijsstelling voor de diensten van het PaaS-contract. Op die manier kan de dienstverlener een variabelere prijsstelling (waarbij de klant, bijvoorbeeld, betaalt per gebruiksmoment) koppelen aan een stabielere bron van inkomsten.

**Huur voor het gehele [gespecificeerde tijdsinterval (bijvoorbeeld kalendermaand, kwartaal, trimester)] is verschuldigd [aan het begin van elk gespecificeerd tijdsinterval/aan het einde van elk gespecificeerd tijdsinterval/op een gespecificeerde datum (bijvoorbeeld de eerste vrijdag, de 15e)]. Als het contract begint of eindigt tijdens [tijdsinterval], wordt de huur proportioneel in rekening gebracht**

Deze clause legt uit wanneer periodieke betalingen moeten worden betaald.

**Alle betalingen voor het gebruik van het product en voor de geleverde diensten door [de dienstverlener] zijn verschuldigd binnen [gespecificeerde redelijke termijn] na ontvangst van de factuur. [De factuur wordt naar de klant gestuurd binnen [gespecificeerde redelijke termijn] na voltooiing van de diensten.]**

In de B2B-context is de vermoede termijn voor betaling dertig kalenderdagen te rekenen vanaf de dag volgend op die van de ontvangst door de schuldenaar van de factuur of een gelijkwaardig verzoek tot betaling (artikel 4, §1 wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties). De contractspartijen kunnen van die termijn afwijken, maar de maximumtermijn is zestig dagen (artikel 4, §3).

▪ **Bij te late betaling door de klant, betaalt de klant rente op het uitstaande achterstallige bedrag tegen een tarief van [gespecificeerd redelijk tarief] per [gespecificeerd bijwoord van frequentie], berekend vanaf [B2C: de vijftiende kalenderdag na de derde werkdag volgend op de eerste ingebrekestelling; B2C (KMO's): de kalenderdag volgend op de eerste ingebrekestelling; B2B: de vervaldatum van de betaling] tot de volledige betaling is ontvangen.**

▪ **Bij te late betaling door de klant, betaalt de klant een forfaitaire som van [gespecificeerd redelijk bedrag], verschuldigd vanaf [B2C: de vijftiende kalenderdag na de derde werkdag**

**volgend op de eerste ingebrekestelling; B2C (KMO's): de kalenderdag volgend op de eerste ingebrekestelling; B2B: de vervaldatum van de betaling].**

Als de klant nalaat om op de vervaldag te betalen, dan kunnen de contractspartijen bij wijze van schadebeding overeenkomen dat de klant moratoire interest of een forfaitaire som verschuldigd is. Over de regels inzake schadebedingen, zie titel 6.2.4.4 (p. 22).

### **3.4.4 Levering & installatie**

**[De dienstverlener] installeert het product op de door de klant beoogde locatie volgens de regels van de kunst en goed vakmanschap. [De dienstverlener] en de klant onderhandelen te goeder trouw om een datum en tijdstip voor de installatie van het product overeen te komen. De installatie van het product is [gratis/gratis, tenzij een meubellift of vergelijkbare verhuismiddelen nodig zijn, in welk geval de klant de huurprijs van dit materiaal moet betalen/tegen betaling van een redelijk bedrag].**

Deze clausule bevat de verplichting voor de dienstverlener om het product op de door de klant beoogde locatie te installeren. Het legt uit hoe de contractspartijen een tijdstip en datum voor installatie moeten overeenkomen.

De dienstverlener kan het product kosteloos installeren of kosteloos voor zover er geen extra verhuismateriaal nodig is. Het is echter niet onredelijk om installatiekosten in rekening te brengen.

**De locatie van het product moet voldoen aan de volgende eisen.**

***[Als voorbeeld (voor een PaaS-contract met betrekking tot een wasmachine):***

- 1. De locatie moet ruim genoeg zijn om minstens 30 cm vrije ruimte aan beide zijden van de wasmachine (afmetingen: 85 cm x 60 cm x 60 cm) mogelijk te maken om voldoende luchtstroom rond de wasmachine mogelijk te maken en oververhitting te voorkomen.**
- 2. De locatie moet een vlak oppervlak hebben dat het gewicht van de wasmachine kan dragen (gewicht: 80 kg).**
- 3. De locatie moet een watervoorziening en afvoersysteem hebben.**
- 4. De locatie moet een geaard stopcontact (voeding: 230 V; 50 Hz) hebben binnen 2 m van de beoogde positie van de wasmachine.**
- 5. De locatie moet goed geventileerd zijn.]**

De dienstverlener kan de klant informeren over de vereisten voor de locatie van het product. Door de klant te informeren, legt de dienstverlener de verantwoordelijkheid voor de geschiktheid van de locatie bij de klant.

De volgende clausules zijn gebaseerd op die uitdrukkelijke verlening van informatie aan de klant, die hierdoor redelijkerwijze kan worden geacht op de hoogte te zijn van de vereisten.

**▪ De klant stemt ermee in [de dienstverlener] toe te staan een onderzoek van de locatie uit te voeren vóór de installatie van het product om te beoordelen of de door de klant beoogde locatie geschikt is voor het [normale gebruik/gebruik zoals bedoeld door de klant].**



▪ Als de locatie geschikt is na redelijke aanpassingen, komen de kosten van de noodzakelijke aanpassingen om aan de bovenstaande eisen te voldoen voor rekening van de klant.

▪ [Als de locatie niet geschikt is/Als de klant - na te zijn geïnformeerd over de noodzakelijke redelijke aanpassingen - de aanpassingen weigert], moet de klant een reiskostenvergoeding van [een redelijk bedrag (bijvoorbeeld € X per gereden kilometer naar de locatie van de klant, € X voor het eerste uur en € Y voor elk volgend uur doorgebracht op de locatie van de klant)] betalen].

▪ [Als de locatie niet geschikt is/Als de klant - na te zijn geïnformeerd over de noodzakelijke redelijke aanpassingen - de aanpassingen weigert], vervallen alle verbintenissen voor de toekomst.

Deze clausules leggen uit wat er moet gebeuren als de door de klant beoogde locatie niet geschikt is voor het gebruik van het product (wat betreft de beschrijving van dit gebruik, zie titel 7.4 op p. 46). Om de geschiktheid te controleren, kunnen de contractspartijen overeenkomen dat de dienstverlener het recht heeft om voorafgaand aan de installatie van het product een locatieonderzoek uit te voeren.

Als de dienstverlener de locatie geschikt kan maken met redelijke aanpassingen, is het niet onredelijk om van de klant – die redelijkerwijze kan worden geacht op de hoogte te zijn van de vereisten van de locatie – te vragen om de kosten van de redelijke aanpassingen te dragen.

Als de klant die kosten echter niet wenst te dragen of als redelijke aanpassingen niet mogelijk zijn, dan gaan alle toekomstige verbintenissen teniet. Aan de zijde van de klant, die de schuldeiser van de verbintenis tot installatie van het product is, kan deze clause worden beschouwd als een opzegbeding. Aan de zijde van de dienstverlener, die de schuldenaar van de verbintenis tot installatie van het product is, kan deze clause worden beschouwd als een opschortende voorwaarde. De niet-ervulling van de opschortende voorwaarde doet de verbintenis tenietgaan voor de toekomst (artikel 5.148 BW). Artikelen VI.83, 1° en VI.91/4, 1° WER (beide zwarte lijsten) verbieden bedingen die voorzien in een onherroepelijke verbintenis van de consument/ene onderneming terwijl de uitvoering van de prestaties van de (andere) onderneming onderworpen is aan een voorwaarde waarvan de verwezenlijking uitsluitend afhankelijk is van haar wil. Dat is hier niet het geval aangezien de vervulling van de voorwaarde afhangt van de overeenstemming van de beoogde locatie met de daaraan op voorhand meegedeelde vereisten. In die hypothese is het niet onredelijk om van de klant een vergoeding te vragen voor het locatieonderzoek.

▪ Bij levering en installatie van het product is de klant verantwoordelijk voor een grondige controle van het product op eventuele zichtbare gebreken. De klant ondertekent het leveringsbewijs om de ontvangst van het product in [een goede staat/voldoende staat/staat zoals geleverd] te bevestigen. Mochten eventuele zichtbare gebreken de aandacht van de klant trekken, dan moeten deze schriftelijk worden vastgelegd op het leveringsbewijs.

▪ Naast de controle bij levering en installatie, brengt de klant [de dienstverlener] onmiddellijk op de hoogte van eventuele gebreken, storingen of non-conformiteiten die binnen [redelijke

termijn] daarna worden geïdentificeerd. In die omstandigheden onthoudt de klant zich van het gebruik van het product totdat [de dienstverlener] de klant machtigt om het product te gebruiken. De klant is aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van het gebruik van het product in de tussentijd. [De dienstverlener] verbindt zich ertoe het product te herstellen volgens de vereisten van dit contract.

De contractspartijen kunnen een clause opnemen die de klant verplicht om het product bij levering en installatie te controleren.

### 3.4.5 Verbintenis tot dragen van zorg

#### 3.4.5.1 Algemeen

De klant is verplicht om het product te gebruiken voor zijn [normale doel/doel zoals bedoeld door de klant] en op een veilige en correcte manier. De klant is verplicht om [alle zorg aan de dag te leggen die van een voorzichtig en redelijk persoon in dezelfde omstandigheden kan worden verwacht (i.e. alle redelijke inspanningen)/de beste inspanningen te leveren]. [Minimaal houdt die verbintenis in dat de klant het product niet opzettelijk beschadigt.]

Deze en de volgende clauses zijn bedoeld om het risico op wangedrag (bekend onder het Engelstalige concept *moral hazard*) van de klant in PaaS-contracten te vermijden. Deze clause bevat een algemene verbintenis tot dragen van zorg voor het product. Zij moedigt de klant aan om verantwoordelijk te zijn en de nodige voorzorgen te nemen om een veilig en correct gebruik te verzekeren. Die algemene verbintenis tot dragen van zorg voor het product is een inspanningsverbintenis. De contractspartijen kunnen als maatstaf het algemene criterium van de voorzichtige en redelijke persoon nemen of kunnen de verbintenis versterken door naar een strengere mate van zorgvuldigheid te verwijzen. Hoewel een voorzichtig en redelijk persoon het product niet opzettelijk beschadigt, kan het nuttig zijn om dat toch expliciet te maken om zo dat gedrag te ontmoedigen.

Wat de beschrijving van het toegelaten gebruik door de klant betreft, zie titel 7.4 op p. 46.

**De klant is verplicht om het product te gebruiken in overeenstemming met de tot het product behorende gebruikshandleiding [die als bijlage bij dit contract is gevoegd]. De gebruikshandleiding informeert de klant hoe de volgende verplichtingen moeten worden uitgevoerd.**

**[Als voorbeeld (voor een PaaS-contract met betrekking tot een wasmachine):**

1. **Laadcapaciteit:** de klant zorgt ervoor dat het product nooit wordt overbelast met kleding of andere stoffen en respecteert altijd de gewichtslimiet van het product.
2. **Dosering van het wasmiddel:** van de klant wordt verwacht dat die de juiste hoeveelheid wasmiddel (zoals eerder bij de definities omschreven) aan het product toevoegt op basis van het type kleding of andere stoffen die worden gewassen, hun hoeveelheid en de mate waarin ze vuil zijn.
3. **Wasprogramma:** van de klant wordt verwacht dat die het geschikte wasprogramma selecteert op basis van het type kleding of andere stoffen die worden gewassen, hun hoeveelheid en de mate waarin ze vuil zijn. Van de klant wordt verwacht dat die de

correcte watertemperatuur en het correcte waterniveau instelt en de centrifugesnelheid aanpast.

4. **Onderhoud:** de enige verbintenis tot onderhoud van het product die de klant op zich neemt, is het gebruik van het zelfreinigende programma eenmaal per maand.
5. **Duurzaamheid:** de klant zorgt ervoor dat het product op een duurzame manier wordt gebruikt, wat betekent dat de klant alleen volle ladingen wast, het kortste programma gebruikt dat geschikt is voor het type kleding dat wordt gewassen, koud water gebruikt waar mogelijk en wasmiddel dat voldoet aan de eerder gegeven definitie, gebruikt.]

De contractspartijen kunnen de verbintenis tot dragen van zorg voor het product verder uitwerken door toe te lichten hoe een voorzichtig en redelijk persoon precies gebruik zou maken van het product. Eén manier om dat te doen is de klant te verplichten om het product te gebruiken in overeenstemming met een gebruikshandleiding, die als bijlage aan het contract is gehecht. Als rechters moeten beoordelen of de klant de verbintenis tot dragen van zorg zorgvuldig heeft uitgevoerd, kunnen zij het gedrag van het abstracte criterium van de voorzichtige en redelijke persoon inkleuren door gebruik te maken van de specifiekere richtlijnen in de gebruikshandleiding.

**De klant is verplicht om het product samen met alle toebehoren die door [de dienstverlener] worden verstrekt, te gebruiken. [Die toebehoren zijn [gespecificeerde toebehoren (bijvoorbeeld schermbeschermer voor een telefoon, een fietsslot voor fietsen)]]].**

Een tweede manier om details toe te voegen aan de algemene verbintenis om zorg te dragen voor het product is door te bepalen dat de klant verplicht is om het product samen met alle door de dienstverlener verstrekte toebehoren te gebruiken.

**De klant mag het product niet gebruiken [in gespecificeerde omstandigheden (bijvoorbeeld buitenshuis, op onverharde wegen, tijdens extreem weer, met wasmiddel dat niet is meegeleverd door de dienstverlener)].**

In het licht van de algemene verplichting om zorg te dragen voor het product, kunnen de contractspartijen ook bepaalde gebruikswijzen specifiek verbieden. Zo kunnen zij bijvoorbeeld het gebruik van een micro-mobiliteitsproduct op onverharde wegen verbieden.

▪ **De klant beveiligt het product en alle toebehoren[, zoals gebruikshandleidingen, batterijen, sleutels...], tegen diefstal [met de sloten die door [de dienstverlener] zijn verstrekt]. Als het product of één van de toebehoren wordt gestolen of anderszins verloren gaat, meldt de klant die diefstal of verlies binnen [gespecificeerde redelijke termijn] aan [de dienstverlener]. [De klant helpt [de dienstverlener] bij het melden van de diefstal of het verlies aan de politie.]**

▪ **Als de politie vaststelt dat de klant het product ten onrechte als gestolen heeft gemeld, moet de klant [een redelijk bedrag] aan [de dienstverlener] betalen. [Die schadeloosstelling doet geen afbreuk aan het recht om de contractuele rechtsverhouding [zonder kennisgeving] te ontbinden, aangezien die handeling te kwader trouw een voldoende ernstige niet-nakoming van het contract door de klant is.]**

▪ **De klant sluit een verzekering af om het product tegen diefstal of verlies te verzekeren. De klant moet op eerste verzoek van [de dienstverlener] een kopie van de verzekeringspolis en het bewijs van betaling van de verzekeringspremies overhandigen.**

Als het product buitenshuis wordt gebruikt, wat, bijvoorbeeld, het geval is bij micro-mobiliteitsproducten, dan kunnen de contractspartijen een verbintenis opnemen om het product te beveiligen tegen diefstal en verlies.

De contractspartijen kunnen overeenkomen dat de klant de dienstverlener schadeloos moet stellen mocht het duidelijk zijn dat de klant te kwader trouw heeft gehandeld door een diefstal te melden terwijl er in werkelijkheid geen diefstal heeft plaatsgevonden. De contractspartijen kunnen ook overeenkomen dat zo'n handeling te kwader trouw een voldoende ernstige niet-nakoming is die de ontbinding van de contractuele rechtsverhouding rechtvaardigt. Dat is een ontbindend beding. Een ontbindend beding geeft de schuldeiser het recht om de contractuele rechtsverhouding buitengerechtelijk te ontbinden bij niet-nakoming van een verbintenis door de schuldenaar (artikel 5.92 BW). Aangezien dat recht op ontbinding stilzwijgend is inbegrepen in ieder contract (zie artikel 5.93 BW) is de echte waarde van een ontbindend beding dat het, ten eerste, toelaat om te verduidelijken wat als voldoende ernstige niet-nakoming geldt en, ten tweede, toelaat om het recht om buitengerechtelijk te ontbinden te moduleren (bijvoorbeeld, door af te wijken van de wettelijke verplichting om een schriftelijke kennisgeving te sturen die de aan de schuldenaar verweten tekortkomingen bevat).

Deze clausule zou ook zo kunnen worden verwoord dat het schadebeding en het ontbindend beding kunnen worden ingeroepen wanneer de dienstverlener een 'redelijk vermoeden' heeft dat de klant een valse aangifte heeft gedaan (i.e., in plaats van met 'als de politie vaststelt' te openen, zou de clausule starten met 'als [de dienstverlener] een redelijk vermoeden heeft dat'). Zo'n clausule zou echter niet veel meer betekenen dan een bevestiging van het wettelijke recht om buitengerechtelijk te ontbinden op kennisgeving. Het moet in het achterhoofd worden gehouden dat de klant altijd de toepassing van het schadebeding en het ontbindend beding gerechtelijk kan betwisten. Dat betekent dat een rechter *a posteriori* mag nagaan of de dienstverlener rechtmatig schadeloosstelling mocht eisen en/of de contractuele rechtsverhouding mocht ontbinden (i.e., nagaan of het redelijke vermoeden gerechtvaardigd was). Gebruik maken van een verslag van de politie als anker voor deze clausule geeft een objectieve maatstaf.

Tot slot, om het risico op diefstal of verlies te beperken kan de dienstverlener de klant zich ertoe laten verbinden om een verzekering die zo'n diefstal of verlies dekt, aan te gaan.

**De klant is verplicht om redelijke controles uit te voeren om na te gaan of het product gedurende de duurtijd van het contract in goede en veilige staat verkeert. [Redelijke controles omvatten gespecificeerde acties (bijvoorbeeld controleren op losse schroeven, controleren op goede werking van lampen, controleren op adequaat batterijniveau)]. Als de klant merkt dat het product niet meer naar behoren functioneert, meldt de klant eventuele problemen of gebreken van het product [onmiddellijk/binnen een gespecificeerde redelijke termijn] aan [de dienstverlener]. In die omstandigheden onthoudt de klant zich van het gebruik van het product totdat [de dienstverlener] de klant machtigt om het product te gebruiken. De klant is aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van het gebruik van het**

**product in de tussentijd. [De dienstverlener] verbindt zich ertoe het product te herstellen volgens de vereisten van dit contract.**

De contractspartijen kunnen een verantwoordelijkheid op de klant plaatsen om te verzekeren dat het product gedurende de duurtijd van het contract in goede en veilige staat. Als er problemen of gebreken opduiken, is de klant verplicht om deze aan de dienstverlener te melden en zich te onthouden van verder gebruik van het product totdat de dienstverlener de klant daartoe weer machtigt.

Natuurlijk betekenen zulke problemen of gebreken dat het product onbeschikbaar is voor de klant. Het is aan te bevelen dat de rest van het contract (i.e., in de gedeelten die uitleggen wat de verbintenissen en mogelijke aansprakelijkheid van de dienstverlener zijn) uitlegt wat de rechten (bijvoorbeeld, op schadeloosstelling) van de klant in deze situatie van onbeschikbaarheid zijn.

**Als het product [of de digitale dienst met betrekking tot het product (bijvoorbeeld een app op de mobiele telefoon van de klant)] een foutmelding geeft, onthoudt de klant zich van het gebruik van het product totdat [de dienstverlener] de klant machtigt om het product te gebruiken. De klant meldt de foutmelding aan [de dienstverlener] [onmiddellijk/binnen een gespecificeerde redelijke termijn]. De klant is aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van het gebruik van het product in de tussentijd. [De dienstverlener] verbindt zich ertoe het product te herstellen volgens de vereisten van dit contract.**

Deze clausule lijkt op de vorige. Het voornaamste verschil is dat het proces om problemen op te sporen automatisch loopt.

**De klant probeert niet om het product te herstellen of te wijzigen, noch staat de klant een derde partij toe om te proberen het product te herstellen of te wijzigen. [In geen geval mag de klant de behuizing van het product openen.] De klant is aansprakelijk voor alle kosten die nodig zijn om ongemachtigde herstel- of wijzigingspogingen ongedaan te maken.**

Deze clausule sluit de vervanging van de schuldenaar (i.e., de dienstverlener) door de schuldeiser of door een derde uit als contractuele sanctie (zie over die sanctie artikelen 5.85 en 5.235 BW). De contractuele sancties zijn van aanvullend recht (artikel 5.83 BW), wat betekent dat de contractspartijen ervan kunnen afwijken. Artikelen VI.83, 30° (B2C; zwarte lijst) en VI.91/5, 4° (B2B; grijze lijst) WER verbieden bedingen die op ongepaste wijze de wettelijke rechten van de consument/onderneming uitsluiten of beperken bij volledige of gedeeltelijke niet-nakoming door de (andere) onderneming van één van haar contractuele verbintenissen. Het is echter niet noodzakelijk oneerlijk om het recht op vervanging van de schuldenaar uit te sluiten aangezien de kern van die sanctie (i.e., het recht op nakoming van de verbintenis) behouden blijft: de schuldenaar blijft er ten volle toe gehouden om de verbintenis na te komen.

In tegenstelling tot wat het geval is in een huurcontract, waarin de huurder verantwoordelijk is voor kleine herstellingen, plaatst deze clausule de lasten van herstel volledig op de schouders van de dienstverlener. Deze clausule is bedoeld om ervoor te zorgen dat er niet wordt geknoeid met het product, wat mogelijk tot schade aan het product zelf of aan de klant zou kunnen leiden.

De klant mag alleen proberen het product te herstellen of te wijzigen, of een derde partij toe te staan om te proberen het product te herstellen of te wijzigen [als [de dienstverlener] niet heeft gereageerd op de melding van de problemen of gebreken door de klant binnen [gespecificeerde redelijke termijn (bijvoorbeeld na 48 uur)/als er sprake is van een noodsituatie (i.e., gespecificeerde noodsituaties (bijvoorbeeld overstroming veroorzaakt door de wasmachine))]. De klant is aansprakelijk voor alle kosten die nodig zijn om ongemachtigde herstel- of wijzigingspogingen ongedaan te maken. De kosten van gemachtigd herstel en/of wijziging komen voor rekening van [de dienstverlener].

Alternatief kunnen de contractspartijen ook overeenkomen dat de vervanging van de schuldenaar niet volledig wordt uitgesloten als contractuele sanctie, maar dat de mogelijkheden om zich erop te beroepen wél worden beperkt. Deze clausule kan zinvol zijn wanneer de beschikbaarheid van het product van bijzonder belang is voor de klant, bijvoorbeeld, omdat het een sleutelrol in de bedrijfsvoering speelt. Aangezien de dienstverlener mogelijk aansprakelijk zou kunnen zijn voor de gevolgschade die volgt uit het verlies van beschikbaarheid van het product, kan het in het eigen belang van de dienstverlener zijn om de klant te laten helpen bij het verkorten van de tijd dat het product onbeschikbaar is.

#### 3.4.5.2 Stimulansen

- De klant ontvangt een korting van [gespecificeerd bedrag (bijvoorbeeld 5%)] op de factuur na een gepland onderhoudsmoment als de klant het product gebruikt [voor zijn normale doel en op een veilige en correcte manier/in overeenstemming met de gebruikshandleiding]. Veilig en correct gebruik wordt vermoed [als het geplande onderhoudsmoment niet langer duurt dan [gespecificeerde tijd (bijvoorbeeld één uur)]/als de hulppersoon van [de dienstverlener] geen problemen of defecten van het product die zijn veroorzaakt door meer dan normale slijtage, vaststelt/als het product in het verleden geen herstellingen buiten routinematig onderhoud heeft vereist gedurende [gespecificeerde periode (bijvoorbeeld zes maanden)]]].

- De klant ontvangt [gespecificeerde hoeveelheid] loyaliteitspunten als de klant het product gebruikt [voor zijn normale doel en op een veilige en correcte manier/in overeenstemming met de gebruikshandleiding]. Veilig en correct gebruik wordt vermoed [als het geplande onderhoudsmoment niet langer duurt dan [gespecificeerde tijd (bijvoorbeeld één uur)]/als de hulppersoon van [de dienstverlener] geen problemen of defecten van het product die zijn veroorzaakt door meer dan normale slijtage, vaststelt/als het product in het verleden geen herstellingen buiten routinematig onderhoud heeft vereist gedurende [gespecificeerde periode (bijvoorbeeld zes maanden)]]]. Die loyaliteitspunten kunnen enkel in de webwinkel van [de dienstverlener] worden gebruikt. [Loyaliteitspunten hebben geen geldwaarde en kunnen niet worden ingewisseld voor geld of vouchers.] [Loyaliteitspunten zijn persoonlijk en kunnen niet worden overgedragen aan andere personen dan de klant.] [Loyaliteitspunten kunnen niet vervallen/loyaliteitspunten zijn geldig gedurende een [gespecificeerde periode].] [Er is geen limiet aan het aantal loyaliteitspunten dat de klant kan verzamelen/de klant kan maximaal [gespecificeerde hoeveelheid] loyaliteitspunten verzamelen.]

- Het contract wordt gratis verlengd met [gespecificeerde duur] als de klant het product gebruikt [voor zijn normale doel en op een veilige en correcte manier/in overeenstemming



met de gebruikshandleiding]. Veilig en correct gebruik wordt vermoed [als het geplande onderhoudsmoment niet langer duurt dan [gespecificeerde tijd (bijvoorbeeld één uur)]/als de hulppersoon van [de dienstverlener] geen problemen of defecten van het product die zijn veroorzaakt door meer dan normale slijtage, vaststelt/als het product in het verleden geen herstellingen buiten routinematig onderhoud heeft vereist gedurende [gespecificeerde periode (bijvoorbeeld zes maanden)]]].

Deze clausules zijn bedoeld om het risico op wangedrag (bekend onder het Engelstalige concept *moral hazard*) van de klant in PaaS-contracten te vermijden. De rode draad in deze clausules is dat zij de klant stimuleren om het product veilig en correct te gebruiken door ‘bonussen’ aan te bieden wanneer de hoeveelheid werk om het product te onderhouden en te herstellen onder een bepaalde drempel blijft. Zulke bonussen kunnen leiden tot een wederzijds voordelige verstandhouding. Elke clausule bevat een andere soort stimulansen, zoals een korting op de volgende factuur, loyaliteitspunten of een verlenging van de contractuele rechtsverhoudingen. Het gaat om illustratieve voorbeelden. Andere soorten geschenken zijn mogelijk.

### **3.4.5.3 Exclusief gebruik**

- Enkel de klant [en eventuele personen die permanent op hetzelfde adres wonen als de klant,] [mag/mogen] het product gebruiken. De klant deelt geen toegang tot het product met andere personen of entiteiten die niet gemachtigd zijn om het product te gebruiken. [De klant moet toezicht houden op de zorg waarmee anderen het product gebruiken en is aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van incorrect gebruik.]

- Enkel de klant en de werknemers van de klant of andere hulppersonen die gemachtigd zijn om het product te gebruiken in verband met de zakelijke activiteiten van de klant [i.e., identificatie van personen die gemachtigd zijn] mogen het product gebruiken. De klant deelt geen toegang tot het product met andere personen of entiteiten die niet gemachtigd zijn om het product te gebruiken. [De klant moet toezicht houden op de zorg waarmee anderen het product gebruiken en is aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van incorrect gebruik.]

- De klant heeft het recht om derden toe te staan het product te gebruiken [voor niet-commerciële doeleinden]. De klant moet toezicht houden op de zorg waarmee anderen het product gebruiken en is aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van incorrect gebruik.

- De klant gaat geen contracten aan met derden met betrekking tot het product. [Bijvoorbeeld, de klant mag niet optreden als onderverhuurder van het product.]

De rode draad in deze clausules is dat zij uitleggen wie gemachtigd is om het product te gebruiken en de klant verbieden om toegang tot het product te delen met ongemachtigde personen. Bovendien plaatsen deze clausules de verantwoordelijkheid om toe te zien op het zorgvuldige gebruik van het product op de klant. De klant is aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van incorrect gebruik. Bijkomend, specificeren bepaalde clausules in welke omstandigheden de klant derde partijen mag toelaten om het product te gebruiken.

Wat de dwingendrechtelijke wetgeving over oneerlijke bedingen betreft, zijn er geen specifieke verbodsbepalingen over bedingen die het gebruik van het product tot de persoon van de klant

beperken. De standaardregels over de huur van goederen bevatten evenmin bepalingen over deze materie, met uitzondering van artikel 1717 Oud BW, dat de onderhuur van goederen toelaat tenzij wanneer de contractspartijen die mogelijkheid hebben uitgesloten. Met andere woorden, de standaardregels laten bedingen toe die huur van goederen beperken tot de persoon van de huurder.

#### **3.4.5.4 Beperkingen aan de verplaatsing van het product**

**De klant mag het product niet verplaatsen zonder voorafgaande [schriftelijke] goedkeuring van [de dienstverlener], behalve bij nood [(i.e., gespecificeerde noodsituaties (bijvoorbeeld overstroming veroorzaakt door de wasmachine))]. [De dienstverlener] beantwoordt het verzoek van de klant om het product te verplaatsen binnen [gespecificeerde redelijke termijn (bijvoorbeeld bepaald aantal werkdagen)][en geeft de klant specifieke instructies om het product te verplaatsen]. Als [de dienstverlener] niet tijdig reageert, mag de klant ervan uitgaan dat het verzoek stilzwijgend is goedgekeurd.**

Deze clausule beperkt de vrijheid van de klant om het product te verplaatsen om de veiligheid van het product te verzekeren. Zo'n beperking staat niet op de grijze of zwarte lijsten in de dwingendrechtelijke wetgeving over oneerlijke bedingen. Om tot een redelijk evenwicht tussen de rechten en verplichtingen van beide contractspartijen te komen, sluit de clausule die vrijheid niet volledig uit (wat mogelijk als disproportioneel zou kunnen worden beschouwd), maar maakt zij de verplaatsing voorwaardelijk aan een voorafgaand schriftelijk akkoord van de dienstverlener. De standaardregels over de huur van goederen verhinderen de huurder niet om het verhuurde goed te verplaatsen. Die standaardregels zijn echter van aanvullend recht zodat ervan kan worden afgeweken. Het uitgangspunt blijft evenwel een vrijheid om het product te verplaatsen

**[De dienstverlener] kan op verzoek van de klant het product verplaatsen [gratis/gratis, tenzij een verhuislift of vergelijkbare verhuismiddelen nodig zijn, in welk geval de klant de huurkosten van dit materiaal moet betalen/tegen betaling van een redelijk bedrag].**

Deze clausule bepaalt dat de klant de dienstverlener kan verzoeken om een product dat bedoeld is om op een vaste locatie te worden gebruikt, te verplaatsen. De dienstverlener kan het product kosteloos verplaatsen of kosteloos voor zover er geen extra verhuismateriaal nodig is. Het is echter niet onredelijk om de kosten van de verplaatsing in rekening te brengen.

Een overdreven hoge prijs zou echter mogelijk als onredelijk kunnen worden beschouwd. Een extreem hoge prijs kan hetzelfde effect hebben als een volledig verbod op het verplaatsen van het product, aangezien het de doeltreffendheid van de mogelijkheid om verplaatsing te verzoeken hindert.

### **3.4.6 Onderhoud en herstel**

**[De dienstverlener] voert routineonderhoud aan het product uit op vaste intervallen. Het routineonderhoud wordt [gespecificeerd bijwoord van frequentie (bijvoorbeeld maandelijks, driemaandelijks, jaarlijks)]/op elke gespecificeerde dag van de maand (bijvoorbeeld elke eerste vrijdag)/op elk bepaalbaar evenement (bijvoorbeeld elke start/einde van het stookseizoen)/volgens een gespecificeerd onderhoudsschema met exacte data (bijvoorbeeld datum 1: 14 september, datum 2: 17 maart...)] uitgevoerd. [De dienstverlener] en de klant**

**onderhandelen te goeder trouw om een datum en tijdstip voor het onderhoud van het product overeen te komen].**

Eén van de essentiële verbintenissen in een PaaS-contract is om het product te onderhouden en te herstellen. Een vooraf goedgekeurd schema voor routineus onderhoud voldoet zeker aan de verbintenis van de dienstverlener om het rustige genot van het product door de klant te waarborgen. De dienstverlener mag dat rustige genot niet feitelijk verstoren door de klant te frequent te bezoeken om het product te controleren. Met een vooraf goedgekeurd schema bepalen de contractspartijen van tevoren wat redelijk is.

**[De dienstverlener] voert routineonderhoud aan het product uit op vaste intervallen. Die intervallen worden bepaald op basis van de digitale dienst voor predictief onderhoud, die gegevensanalyse gebruikt om te voorspellen wanneer onderhoud of herstellingen nodig zijn. Telkens wanneer dit systeem aangeeft dat onderhoud nodig is, onderhandelen [de dienstverlener] en de klant te goeder trouw om een datum en tijdstip voor het onderhoud van het product overeen te komen.**

Alternatief kunnen de contractspartijen akkoord gaan met een dynamischer onderhoudsschema. Als de digitale diensten van de dienstverlener predictief onderhoud mogelijk maken, kunnen de contractspartijen bepalen dat het product zelf aangeeft wanneer het onderhoud nodig heeft. Het voordeel van dit systeem is dat de onderhoudsmomenten zijn gebaseerd op het daadwerkelijke gebruik van het product en dus in theorie nooit onnodig zijn.

**[De dienstverlener] voert routineonderhoud aan het product uit op vaste intervallen. [De dienstverlener] heeft het recht om toegang te krijgen tot het product na voorafgaande [schriftelijke] kennisgeving aan de klant ten minste [gespecificeerde redelijke termijn (bijvoorbeeld vijf werkdagen)] van tevoren.**

Tot slot kunnen de contractspartijen ook overeenkomen dat de dienstverlener de exclusieve bevoegdheid heeft om te beslissen wanneer onderhoud wordt uitgevoerd.<sup>128</sup> In de B2C- en B2B-context moeten de contractspartijen zich evenwel bewust zijn van de algemene criteria voor oneerlijke bedingen (artikelen I.8, 22° en VI.91/3, §1 WER). Afhankelijk van de omstandigheden van het contract kan deze clause als onevenwichtig worden beschouwd. Het is aan te bevelen om minimaal te verplichten dat de dienstverlener de klant tijdig op de hoogte brengt van de intentie om het product te onderhouden.

**[De dienstverlener] draagt de kosten van al het onderhoud dat noodzakelijk is vanwege normale slijtage tijdens de duur van de contractuele rechtsverhouding. De klant is aansprakelijk voor alle onderhoudskosten die normale slijtage overschrijden.**

**[Worden beschouwd als problemen of gebreken veroorzaakt door normale slijtage:**

- **Kalkaanslag op het verwarmingselement van de wasmachine;**

---

<sup>128</sup> Deze modelclause mag niet zo worden gelezen dat zij de dienstverlener de ruimte laat om het product nooit te onderhouden. Zo'n beding zou kunnen worden gezien als een vermomd bevrijdingsbeding. Een belangrijke beperking aan bevrijdingsbedingen is dat zij de schuldenaar niet mogen bevrijden van aansprakelijkheid voor de niet-nakoming van één van de essentiële verbintenissen van de contractuele rechtsverhouding, aangezien zo'n bevrijding de rechtsverhouding zou uithollen. De verbintenis tot onderhoud en herstel zou kunnen worden gezien als één van de essentiële verbintenissen van een PaaS-contract.

- Slijtage van het profiel van de banden;
- ...]

Deze clausule geeft expliciet aan dat de dienstverlener de kosten draagt van al het onderhoud dat nodig is vanwege normale slijtage tijdens de duurtijd van het contract. De toewijzing van die kosten aan de dienstverlener kan worden gezien als een essentieel onderdeel van het PaaS-contract (vergelijk met artikel 1755 Oud BW in huurcontracten). Daarentegen komen alle onderhoudskosten als gevolg van misbruik van het product (wat betekent dat de klant het product heeft gebruikt op een wijze die strijdig is met de verbintenis tot dragen van zorg voor het product) voor rekening van de klant.

De contractspartijen kunnen overeenkomen welke gebruikssporen of gebreken worden beschouwd als veroorzaakt door normale slijtage. Een illustratieve lijst kan helpen om interpretatieproblemen te voorkomen.<sup>129</sup>

**[De dienstverlener] herstelt eventuele problemen of gebreken van het product die het gevolg zijn van inherente hardwareproblemen of die worden veroorzaakt door normale slijtage tijdens de duurtijd van het contract. [De dienstverlener] draagt de kosten van die herstelling. De klant is aansprakelijk voor alle herstellkosten die normale slijtage overschrijden.**

**[Worden bijvoorbeeld beschouwd als problemen of gebreken veroorzaakt door normale slijtage:**

- Kalkaanslag op het verwarmingselement van de wasmachine;
- Slijtage van het profiel van de fietsbanden;
- ...]

Deze clausule legt de verplichting om het product te herstellen uit. Ook hierin is de toewijzing van de normale herstellkosten aan de dienstverlener opgenomen (vergelijk met artikel 1755 Oud BW in huurcontracten).

Deze algemene clausule over de verbintenis tot herstellen moet samen worden gelezen met de eerdere clausules over de verbintenis tot dragen van zorg voor het product tot zorg ((titel 7.4.5 op p. 53). Die plicht verduidelijkt op algemene wijze wanneer de klant het product 'misbruikt'. Problemen en gebreken veroorzaakt door misbruik komen niet voor rekening van de dienstverlener. Specifieker bevat het gedeelte van dit onderzoeksrapport over die verbintenis ook clausules die de klant verplichten om eventuele problemen of gebreken van het product aan de dienstverlener te melden.

De contractspartijen kunnen overeenkomen welke gebruikssporen of gebreken worden beschouwd als veroorzaakt door normale slijtage. Een illustratieve lijst kan helpen om interpretatieproblemen te voorkomen.

**In afwijking van de vorige clausules krijgt de klant [gespecificeerd aantal] uitzonderlijke herstellingen bovenop de normale slijtage per [gespecificeerde tijdsperiode] waarvan de kosten worden gedragen door [de dienstverlener].**

---

<sup>129</sup> Zie in dit opzicht ook titel 7.4.7 op p. 63 over *swapping*.

**[Dat recht is beperkt tot de volgende problemen of gebreken bovenop normale slijtage:**

- **Gebarsten telefoonscherm;**
- **Defecte fietsverlichting;**
- **...]**

De contractspartijen kunnen afwijken van de bepaling in de voorgaande clausules waarin staat dat de klant aansprakelijk is voor alle herstelkosten die buiten normale slijtage vallen, door overeen te komen dat de klant recht heeft op een beperkt aantal uitzonderlijke herstellingen waarvan de kosten door de dienstverlener worden gedragen. Dat kan interessant zijn voor problemen en gebreken die geen normale slijtage zijn, maar toch vaak voorkomen. Een helder voorbeeld van zo'n gebrek is een gebarsten telefoonscherm.

De contractspartijen kunnen dat recht op 'uitzonderlijk herstel' beperken tot enkele specifiek aangeduide problemen en gebreken.

**Als de klant opzettelijk problemen of gebreken aan het product veroorzaakt, is de klant aansprakelijk voor alle onderhouds- en herstellingskosten om die problemen of gebreken te verhelpen.<sup>130</sup>**

Deze clausule maakt duidelijk dat als de klant opzettelijk problemen of gebreken veroorzaakt aan het product, de klant het recht verliest op kosteloos onderhoud en herstel zoals uiteengezet in de voorgaande clausules. De voorgaande clausules maken dit impliciet al duidelijk (een opzettelijk veroorzaakt probleem valt niet onder normale slijtage). Toch kan het geen kwaad om dat verlies van rechten expliciet te maken. Bovendien, als de contractspartijen de klant een recht op 'uitzonderlijk herstel' buiten normale slijtage verlenen, is deze expliciete clausule noodzakelijk om ervoor te zorgen dat de klant niet kan profiteren van opzettelijk schadelijk gedrag.

**[De dienstverlener] gebruikt alle [redelijke/beste] inspanningen om de herstelling binnen [gespecificeerde redelijke termijn] te voltooien. [De dienstverlener] informeert de klant [schriftelijk] over de vermoedelijke hersteltijd.**

Een van de essentiële verbintenissen van de dienstverlener in een PaaS-contract is om ervoor te zorgen dat het product beschikbaar is. Daarom is de dienstverlener verplicht om het product voldoende spoedig te herstellen. Het is raadzaam dat de contractspartijen specificeren wat een redelijke termijn voor herstel is. Die termijn hangt af van de kenmerken van het product. Als het een bijzonder complex product is, is de redelijke termijn langer dan bij producten die eenvoudiger zijn.

Het toekennen van een buitensporig lange hersteltermijn aan de dienstverlener kan als oneerlijk worden beschouwd in het licht van de algemene criteria voor oneerlijke bedingen (artikelen I.8, 22° en VI.91/3, §1 WER).

---

<sup>130</sup> Deze modelclausule kan worden gekoppeld aan een verbod op eigen herstel. Het gedeelte over de verbintenis tot het dragen van zorg van de klant (titel 7.4.5 op p. 53) bevat zo'n clausule ("De klant probeert niet om het product te herstellen of te wijzigen, noch staat de klant een derde partij toe om te proberen het product te herstellen of te wijzigen. [In geen geval mag de klant de behuizing van het product openen.]").

- **[De dienstverlener] vergoedt de klant het proportionele bedrag van de huur voor de tijd gedurende dewelke het product onbeschikbaar is om te gebruiken.**

- **Als het product tijdelijk moet worden verwijderd om eventuele problemen of gebreken van het product veroorzaakt door normale slijtage tijdens de duur van de contractuele rechtsverhouding te verhelpen, [biedt [de dienstverlener] de klant gratis een vervangend product aan/vergoedt [de dienstverlener] de klant het proportionele bedrag van de huur voor de tijd gedurende dewelke het product onbeschikbaar is om te gebruiken].**

De contractspartijen kunnen een clause in het contract opnemen waarin wordt bepaald dat de klant recht heeft op een vervangingsproduct tijdens het herstel van het product of op een *pro rata* terugbetaling van de huur. Deze clause zorgt voor een eerlijk evenwicht tussen de rechten en verplichtingen van de contractspartijen. Clauses die de aansprakelijkheid van de dienstverlener beperken bij onbeschikbaarheid van het product, worden in balans gebracht door deze clause, die duidelijk maakt dat de klant niet met lege handen achterblijft wanneer de dienstverlener niet in staat is om de verbintenis tot beschikbaarstelling van het product na te komen.

**Als de herstelling vereist dat een onderdeel wordt vervangen, gebruikt [de dienstverlener] bij voorkeur opgeknapte/gerenoveerde of geherfabriceerde vervangingsonderdelen van een kwaliteit die equivalent is aan nieuw vervaardigde onderdelen.**

De contractspartijen kunnen deze clause toevoegen ter bevordering van de circulariteit van hun contractuele rechtsverhouding. De clause verplicht de dienstverlener om bij herstel 'circulaire' onderdelen te gebruiken. Als een onderdeel van het product moet worden vervangen, streeft de dienstverlener ernaar om vervangingsonderdelen te gebruiken die opgeknapt/gerenoveerd of geherfabriceerd zijn.

Deze verplichting kan worden versterkt door middel van een circulaire garantie (waarover later meer).

**De klant stemt ermee in [de dienstverlener] toegang te verlenen tot het product voor onderhouds- en herstellingsdoeleinden.**

De klant moet ervoor zorgen dat de dienstverlener de overeengekomen verbintenissen tot onderhoud en herstel kan nakomen. Deze clause geeft uitdrukkelijk aan dat de klant begrijpt dat dit betekent dat de dienstverlener toegang moet hebben tot het product.

### 3.4.7 Swapping

Een element in PaaS-contracten kan het recht van de klant zijn om het product te *swappen* (bijvoorbeeld, Swapfiets<sup>131</sup> en Swapphone<sup>132</sup>). Dat betekent dat de klant het oorspronkelijke product kan omruilen voor een nieuw exemplaar bij problemen, zoals een lekke band.

---

<sup>131</sup> <https://swapfiets.be/>.

<sup>132</sup> <https://swapphone.be/>.



In zekere zin bevatten de modelclausules over onderhoud en herstel die de dienstverlener verplichten om de klant gedurende de onderhouds- en herstelperiode een vervangingsproduct te geven, een dergelijk recht op *swappen*. Vanuit een circulair oogpunt is het aantrekkelijk dat het recht op vervanging tijdelijk is. Een tijdelijk recht impliceert immers dat het doel is dat de klant het oorspronkelijke product terugkrijgt, wat het feitelijke herstel van het originele product stimuleert. Daarom bevat dit onderzoeksrapport geen clausules die een absoluut recht op *swappen* bevatten (dat wil zeggen, clausules die een recht op niet-tijdelijke vervanging verlenen).

Het is mogelijk dat het product in bepaalde omstandigheden werkelijk niet meer te herstellen is. Die situaties vallen onder de algemene verbintenis van de dienstverlener om gedurende de duurtijd het contract een product aan de klant ter beschikking te stellen. Vanwege die verbintenis moet de dienstverlener de klant voor de resterende duurtijd voorzien van een 'nieuw' product. 'Nieuw' hoeft niet 'nieuw geproduceerd' te betekenen. De dienstverlener kan de klant een circulaire vervanging aanbieden, zoals een hersteld of opgeknapt/gerenoveerd product, zolang het vervangende product voldoet aan de legitieme verwachtingen van de klant met betrekking tot de conformiteit van het product op het moment dat het contract tot stand kwam.

Ten slotte kunnen er omstandigheden zijn waarin het product functioneel blijft, maar de gebruikerservaring verminderd is. Zo neemt de batterijcapaciteit van een elektrische fiets na verloop van tijd automatisch af, wat de levensduur van de batterij beïnvloedt. Hoewel de fiets nog steeds kan worden gebruikt voor het beoogde doel, moet de klant waakzamer zijn en de batterij vaker opladen. Het kan onduidelijk zijn of dat werkelijk een 'probleem of defect' is dat valt onder de verbintenis tot herstel van de dienstverlener. De contractspartijen kunnen zulke grijze zones verduidelijken door overeen te komen dat in die omstandigheden de klant het recht krijgt op vervanging van (een deel van) het product (bijvoorbeeld wanneer de batterijcapaciteit onder de 60% daalt). Die clausules hoeven geen op zichzelf staande *swapping*-clausules te zijn. De clausules over de verplichting tot herstel kunnen deze omstandigheden omvatten, wanneer in de clausules wordt uitgelegd wat te beschouwen is als normale slijtage.

## 3.4.8 Digitale diensten

### 3.4.8.1 Algemeen

- [De dienstverlener] houdt alle software en hardware van derden die worden gebruikt bij het leveren van digitale diensten up-to-date met de laatste beveiligingsupdates en updates die zijn uitgebracht door de derden.
- [De dienstverlener] houdt alle eigen software en hardware die worden gebruikt bij het leveren van digitale diensten up-to-date.
- [De dienstverlener] zorgt voor de voortdurende functionaliteit van alle in het product geïntegreerde digitale elementen gedurende de duurtijd van het contract. Hiertoe voert de dienstverlener regelmatige updates uit aan de digitale elementen zoals nodig om hun functionaliteit te behouden.

▪ **[De dienstverlener] levert alle [redelijke/beste] inspanningen om eventuele verstoringen van het gebruik van het product door de klant als gevolg van updates tot een minimum te beperken.**

Deze clausules verplichten de dienstverlener om regelmatig de software en hardware die noodzakelijk is voor de digitale diensten van het contract en de digitale elementen geïntegreerd in het product, bij te werken. Die verbintenis waarborgt voortdurende conformiteit van het product.

**De klant aanvaardt alle updates en neemt alle noodzakelijke stappen om de installatie ervan te vergemakkelijken om zo de optimale prestaties van het product te behouden. De klant erkent dat de niet-aanvaarding van updates kan leiden tot verminderde functionaliteit van het product en mogelijke beveiligingsrisico's.**

Deze clausule is het spiegelbeeld van de verbintenis van de dienstverlener. De clausule verplicht de klant om de updates te aanvaarden.

**[De dienstverlener] stelt een specifiek gebruikersprofiel van de klant op op basis van de verzamelde gegevens, dat beschikbaar is via [gespecificeerde digitale dienst (bijvoorbeeld app, website)]. Dat gebruikersprofiel bevat [gespecificeerde gegevens (bijvoorbeeld gebruiksstatistieken (zoals een overzicht van het gebruik van het product met een benadering van de gebruikskosten en gegevens over het gebruik van natuurlijke hulpbronnen zoals energie en water), predictief onderhoud)].**

Deze clausule verplicht de dienstverlener om een gebruikersprofiel van de klant op te stellen. De contractspartijen kunnen overeenkomen welke data in het gebruikersprofiel moeten zijn opgenomen en welke data altijd toegankelijk moeten zijn voor de klant (zonder dat de klant daarom moet verzoeken).

De contractspartijen kunnen een gebruikersprofiel gebruiken om het PaaS-contract zelf en de uitvoering ervan op maat te maken. Bijvoorbeeld, als het PaaS-contract een verbintenis om te innoveren bevat, dan kunnen de contractspartijen overeenkomen dat de elektriciteitsbehoefte van de in de bedrijfsruimte van de klant geïnstalleerde warmtepomp binnen een termijn van vijf jaar met 10% moet dalen. De dienstverlener kan proberen om die doelstelling te behalen door, bijvoorbeeld, de tijdstippen waarop de warmtepomp op hogere temperatuur functioneert te optimaliseren door gebruik te maken van een digitaal gebruikersprofiel dat gebaseerd is op het eigenlijke gebruik van de warmtepomp door de klant na de initiële installatie. Zo kan de dienstverlener vermijden dat de warmtepomp verwarmt op nodeloze momenten, wanneer de klant niet aanwezig is in de bedrijfsruimte.

**[De dienstverlener] is gerechtigd om op afstand toezicht te houden op het correcte gebruik van het product overeenkomstig de vereisten in dit contract.**

De contractspartijen kunnen overeenkomen dat de dienstverlener gerechtigd is om op afstand toezicht te houden op het correcte gebruik van het product door de klant.

Dat recht kan, bijvoorbeeld, inhouden dat de dienstverlener mag monitoren of de klant de wastrommel van de wasmachine te vol laadt (zie eerder titel 7.4.5 op p. 53 over de clausules over de verbintenis tot dragen van zorg voor het product). Een ander voorbeeld is dat de dienstverlener mag monitoren of de klant het aantal toegestane gebruiksmomenten, volume of gebruikers overschrijdt, wanneer het gebruiksrecht beperkt is.

**De klant zorgt voor en onderhoudt een stabiele en veilige internetverbinding om de goede werking van het product te waarborgen. De klant erkent dat het nalaten om te zorgen voor zo'n internetverbinding kan leiden tot onderbrekingen in de beschikbaarheid van het product, gebreken en andere problemen met het product.**

Deze clausule verplicht de klant te zorgen voor een stabiele en veilige internetverbinding en deze te onderhouden. Zo'n internetverbinding kan belangrijk zijn voor de werking van een product. De contractspartijen kunnen overeenkomen dat het niet verstrekken en onderhouden van de internetverbinding overmacht uitmaakt voor de dienstverlener (over het concept van overmacht volgt later meer in het gedeelte over niet-nakoming, zie titel 7.10 op p. 96).

**[De dienstverlener] gebruikt de verzamelde gegevens om de [pay-per-use/pay-per-volume/pay-per-user] kosten te bepalen. Als gegevens ontbreken vanwege het verlies van de internetverbinding, neemt de klant het risico van dat verlies op zich. [De dienstverlener] bepaalt een redelijke vergoeding op basis van het gebruikersprofiel van de klant[, door het gemiddelde aantal gebruiksmomenten/volumes/gebruikers van de afgelopen gespecificeerde periode te nemen (bijvoorbeeld gemiddelde van de afgelopen drie maanden)/door het hoogste aantal gebruiksmomenten/volumes/gebruikers tijdens de afgelopen gespecificeerde periode te nemen (bijvoorbeeld hoogste maandelijkse aantal tijdens de afgelopen drie maanden)]. [Als het gebruikersprofiel nog niet voldoende gegevens bevat voor de genoemde periode, kan [de dienstverlener] een [redelijk gespecificeerd aantal gebruiksmomenten/volume/gebruikers] aannemen.]**

Dit is een schadebeding. Over de regels inzake schadebedingen, zie titel 6.2.4.4 (p. 22). Door de schadeloosstelling te baseren op eigenlijke gebruikerservaring, kan de dienstverlener vermijden dat een rechter de schadeloosstelling als onredelijk zou beschouwen aangezien de schadeloosstelling kan worden verondersteld het werkelijke gebruik (en dus het werkelijke verlies) te benaderen.

#### **3.4.8.2 Gegevensbescherming**

▪ **[De dienstverlener] verwerkt alleen persoonsgegevens voor de doeleinden waarvoor ze door de klant worden verstrekt. [De dienstverlener] maakt persoonsgegevens niet openbaar en verstrekt geen persoonsgegevens aan derden zonder de uitdrukkelijke toestemming van de klant, tenzij dit wettelijk verplicht is. [De dienstverlener] garandeert op maximale wijze de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de klant.**

▪ **De persoonsgegevens van de klant worden alleen bewaard zolang als nodig is om de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld te vervullen. Na die periode worden de gegevens veilig verwijderd [of geanonimiseerd], tenzij het bewaren van gegevens wettelijk vereist is.**

▪ Voordat de consument het contract ondertekent, stemt de consument in met de verwerking van persoonsgegevens voor de volgende doeleinden door een vinkje te plaatsen in het daarvoor bestemde selectievakje.

[Bijvoorbeeld:

- ☐ het uitvoeren van de contractuele verbintenissen van [de dienstverlener] (bijvoorbeeld predictief onderhoud) (→ *dit selectievakje is noodzakelijk om het contract uit te kunnen voeren*);
- ☐ meten van app-activiteit;
- ☐ produceren van app-statistieken;
- ☐ verbeteren van diensten;
- ☐ genereren van een specifiek gebruikersadvertentieprofiel;
- ☐ ...]

▪ Voordat de consument het contract ondertekent, stemt de consument in met de overdracht van persoonsgegevens aan de volgende personen door een vinkje te plaatsen in het daarvoor bestemde selectievakje.

[Bijvoorbeeld:

- ☐ dochterondernemingen van [de dienstverlener] die verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van de contractuele verbintenissen van [de dienstverlener] (→ *dit selectievakje is noodzakelijk om het contract uit te kunnen voeren*);
- ☐ persoon die verantwoordelijk is voor de functionaliteit van de digitale dienst (bijvoorbeeld app-ontwikkelaar);
- ☐ ...]

▪ De klant heeft het recht om te verzoeken om toegang tot de persoonsgegevens die worden verwerkt door [de dienstverlener], om te verzoeken om rectificatie van de persoonsgegevens en om te verzoeken om de persoonsgegevens te wissen. De klant doet dit verzoek [via de [website van de dienstverlener]/via e-mail naar [e-mailadres van de dienstverlener]]. [De dienstverlener] reageert binnen [gespecificeerde redelijke termijn] op dit verzoek van de klant.

▪ [De dienstverlener] treft passende technische en organisatorische maatregelen om een beveiligingsniveau te waarborgen dat afgestemd is op het risico dat gepaard gaat met de verwerking van persoonsgegevens, en om persoonsgegevens te beschermen tegen accidentele of onrechtmatige vernietiging, verlies, wijziging, verstrekking van of toegang tot.

Het doel van deze clausules is om te helpen ervoor te zorgen dat het contract in overeenstemming is met de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).<sup>133</sup> Bijkomende clausules kunnen vereist zijn om werkelijk in overeenstemming te zijn met die vereisten.

Er is een spanning tussen de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, die centraal staat in de AVG, en de diensten die worden aangeboden door de dienstverlener. De door de dienstverlener verzamelde gegevens kunnen een gedetailleerd inzicht geven in bepaalde

---

<sup>133</sup> Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (PB L 4 mei 2016, vol. 119, p. 1-88) (hierna 'AVG').

aspecten van het privéleven van de klant. Bijvoorbeeld, in een PaaS-contract voor de 'verwarming' van een woning waarin de dienstverlener verplicht is om te streven naar een beperking van het energieverbruik door het verwarmingsapparaat, kan de dienstverlener die persoonlijke gegevens verzamelt om een persoonlijk 'verwarmingsprofiel' te creëren, bepalen wanneer een persoon thuis is. De dienstverlener kan op basis van die gegevens dus patronen onderscheiden en zo optimaliseren wanneer het verwarmingsapparaat actief moet zijn. Zo bieden de gegevens aan de dienstverlener een inkijk in een intiem deel van het leven van de klant.

De spanning wordt verlicht door de meest fundamentele rechtsgrondslag voor de verwerking van persoonsgegevens, namelijk de expliciete toestemming van de betrokkene voor de verwerking van persoonsgegevens voor een specifiek doel (artikel 6.1, a) AVG). De klant in het PaaS-contract voor verwarming kan duidelijk maken dat het opstellen van het gebruikersprofiel gewenst is. De dienstverlener moet de klant voldoende duidelijke informatie verstrekken over de doeleinden waarvoor gegevens worden verzameld in het PaaS-contract. De dienstverlener moet ook de expliciete toestemming van de klant verkrijgen, bijvoorbeeld door gebruik te maken van selectievakjes. Die selectievakjes mogen niet vooraf aangevinkt zijn. Het Hof van Justitie van de Europese Unie heeft geoordeeld dat de actieve toestemming die vereist is op basis van de AVG niet kan worden afgeleid uit een vooraf aangevinkt selectievakje.<sup>134</sup>

### 3.4.9 Innoveren

**[De dienstverlener] gebruikt [alle redelijke/de beste] inspanningen om nieuwe technieken, processen of methoden te ontwikkelen en te implementeren die [specifieke kenmerk (bijvoorbeeld de prestaties, de duurzaamheid, de economische efficiëntie)] van het product en de bijbehorende diensten zullen verbeteren. De dienstverlener volgt alle technologische en andere marktontwikkelingen op en evalueert of deze kunnen worden geïntegreerd in de nakoming van de verbintenissen in dit contract.**

Deze clausule bevat een algemene verbintenis om te innoveren. Allicht willen de contractspartijen die verplichting als een inspanningsverbintenis verwoorden, aangezien er geen zekerheid op innovatieve ontwikkelingen is.

Merk op dat een zeer ruim geformuleerde verbintenis 'om te innoveren' of 'om het product beter te maken' naar alle waarschijnlijkheid niet voldoende bepaalbaar is om afdwingbaar te zijn. Daarom bevat de clausule voorbeelden van voldoende specifieke kenmerken (bijvoorbeeld prestaties of duurzaamheid). De clausule maakt ook duidelijk dat de verbintenis om te innoveren ten minste een verbintenis om ontwikkelingen in het oog te houden inhoudt. De dienstverlener moet *up-to-date* blijven.

- **Binnen [gespecificeerde termijn] bereikt het product [een absolute verbetering van een bepaald kenmerk (bijvoorbeeld een minimaal te behalen energielabel)/een relatieve verbetering van een bepaald kenmerk (bijvoorbeeld een percentage bespaarde energie)].**
- **[De dienstverlener] gebruikt [alle redelijke/de beste] inspanningen om ervoor te zorgen dat het product [een absolute verbetering van een bepaald kenmerk (bijvoorbeeld een minimaal**

---

<sup>134</sup> HvJ 1 oktober 2019, C-673/17, EU:C:2019:801, §55 en 57; HvJ 11 november 2020, C-61/19, ECLI:EU:C:2020:901, §37.

te behalen energielabel)/een relatieve verbetering van een bepaald kenmerk (bijvoorbeeld een percentage bespaarde energie)] bereikt [binnen de gespecificeerde termijn].

▪ Als [de dienstverlener] in gebreke blijft om die verbintenis na te komen, heeft de klant recht op [gespecificeerd bedrag (bijvoorbeeld een vast bedrag of een dynamische vergoeding; een dynamische vergoeding kan nuttig zijn als het PaaS-contract, bijvoorbeeld, een verbintenis bevat om energie te besparen, in welk geval de contractspartijen kunnen overeenkomen dat de dienstverlener de klant vergoedt voor het teveel aan verbruikte energie (bijvoorbeeld € X per kWh))].

In aanvulling op de algemene verbintenis om te innoveren, kunnen de contractspartijen ook specifiekere verbintenissen in het contract opnemen. Die specifieke verbintenissen kunnen als een resultaatsverbintenis of als een inspanningsverbintenis worden verwoord.

Bijvoorbeeld, als het PaaS-contract een verbintenis om te innoveren bevat, dan kunnen de contractspartijen overeenkomen dat de elektriciteitsbehoefte van de in de bedrijfsruimte van de klant geïnstalleerde warmtepomp binnen een termijn van vijf jaar met 10% moet dalen. De dienstverlener kan proberen om die doelstelling te behalen door, bijvoorbeeld, de tijdstippen waarop de warmtepomp op hogere temperatuur functioneert te optimaliseren door gebruik te maken van een digitaal gebruikersprofiel dat gebaseerd is op het eigenlijke gebruik van de warmtepomp door de klant na de initiële installatie. Zo kan de dienstverlener vermijden dat de warmtepomp verwarmt op nodeloze momenten, wanneer de klant niet aanwezig is in de bedrijfsruimte.

De contractspartijen kunnen een schadebeding overeenkomen voor de niet-nakoming van de verbintenis om te innoveren. Dat is een schadebeding ten nadele van de dienstverlener, dat mee kan worden gewogen bij de beoordeling van de wederkerigheid van schadebedingen ten nadele van de klant.

**De verbintenis om te innoveren in dit contract geeft [de dienstverlener] het recht om het oorspronkelijke product te vervangen door een nieuwe en verbeterde versie. [De dienstverlener] moet de klant op de hoogte brengen van een voorgestelde vervanging. [De dienstverlener] en de klant onderhandelen te goeder trouw een datum en tijdstip voor de vervanging van het product overeen te komen.**

Zie eerder titel 6.2.5.4.7 op p. 33.

**Elke vervanging van het oorspronkelijke product door een nieuwe of verbeterde versie is voorwaardelijk van het feit dat de nieuwe versie [een aantoonbare gespecificeerde verbetering (bijvoorbeeld een hoger energielabel)] bereikt ten opzichte van het oorspronkelijke product[, zoals geverifieerd door een onafhankelijke certificeringsinstantie].**

Om de klant te beschermen tegen eenzijdige wijzigingen aan het contract door de dienstverlener zonder gegronde redenen, kunnen de contractspartijen bepalen dat de vervanging van het product door een nieuwe versie die wordt gepresenteerd als ‘innovatief’, alleen mogelijk is als de nieuwe versie een aantoonbare verbetering biedt (bijvoorbeeld een hogere energie-efficiëntiebeoordeling op basis van een onafhankelijke verificatie)

**Elke vervanging van het oorspronkelijke product door een nieuwe of verbeterde versie is voorwaardelijk van het feit dat de milieu-impact van de productie van de nieuwe versie en het terugnemen en verwerken van de oorspronkelijke versie worden gecompenseerd door de verbeteringen van de nieuwe versie binnen [gespecificeerde termijn][, zoals geverifieerd door een onafhankelijke certificeringsinstantie.]. De klant heeft het recht om de voorgestelde vervanging te weigeren als de verwachte voordelen de milieu-impact van de vervanging niet rechtvaardigen.**

Hoewel het belangrijk is om prioriteit te geven aan duurzamere producten, is het ook essentieel om de gehele levenscyclus van producten in ogenschouw te nemen.<sup>135</sup> Die levenscyclus omvat niet alleen de fase waarin het product wordt gebruikt, maar ook de productie-, transport- en afvalverwerkingsfasen. Als een product te vaak wordt vervangen, kunnen de energie en grondstoffen die nodig zijn voor de productie van het nieuwe product en de verwerking van het oorspronkelijke product als afvalstof de voordelen van de verbeteringen tenietdoen. Dat kan leiden tot een netto toename van negatieve milieueffecten, ondanks de verbeterde efficiëntie van het nieuwe product.

Deze clausule zorgt ervoor dat producten alleen worden vervangen wanneer het zeker is dat de vervanging van het oorspronkelijk een netto positief resultaat oplevert door hieraan een voorwaarde te stellen. Die voorwaarde is dat de milieueffecten van de productie van de nieuwe versie van het product en het verwerken van de oorspronkelijke versie van het product worden gecompenseerd door de verbeteringen van de nieuwe versie. Die voorwaarde helpt te waarborgen dat producten niet onnodig worden vervangen.

**Als de nakoming van de verbintenis om te innoveren inhoudt dat het product wordt vervangen, draagt [de dienstverlener/klant] de kosten voor de installatie van het nieuwe product. Die kosten worden vastgelegd op [een redelijk bedrag].**

De contractspartijen kunnen onderhandelen over wie de kosten voor de verwijdering van het oude product en de installatie van het nieuwe product draagt. Ofwel beschouwt de dienstverlener dit als onderdeel van de dienstverlening, of de contractspartijen komen overeen dat de klant de kosten draagt.

**De klant heeft het recht om de voorgestelde vervanging te weigeren als de verwachte voordelen de kosten van de vervanging niet rechtvaardigen. In dat geval is [de dienstverlener] de verbintenis om te innoveren nagekomen.**

De contractspartijen kunnen overeenkomen dat de klant het recht heeft om de voorgestelde vervanging te weigeren vanwege de kosten die met de vervanging gepaard gaan (in plaats van om duurzaamheidsredenen). In dat geval heeft de dienstverlener voldaan aan de verplichting

---

<sup>135</sup> De 'levenscyclus' van een product verwijst naar de opeenvolgende en onderling met elkaar verbonden stadia gedurende de levensduur van een product, te weten de verwerving van grondstoffen of de opwekking daarvan uit natuurlijke hulpbronnen, de voorbehandeling, de vervaardiging, de opslag, de distributie, de installatie, het gebruik, het onderhoud, het herstel, het upgraden, het opknappen alsook het hergebruik, en het einde van de levensduur (definitie gebaseerd op het voorgestelde artikel 2, 13) van het *green claims initiative*, zie voorstel voor een richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende de staving en het communiceren van uitdrukkelijke milieueclaims (richtlijn groene claims), 22 maart 2023, COM(2023) 166 final).



om te innoveren, aangezien het gedrag van de consument de reden is waarom een daadwerkelijke vervanging niet mogelijk is.

### **3.4.10 Circulaire garantie**

- De dienstverlener neemt alle producten die op basis van dit contract worden geleverd, terug [aan het einde van hun levensduur en/of bij beëindiging van de contractuele rechtsverhouding][, behalve in het geval van eigendomsoverdracht aan de klant onder de voorwaarden van dit contract,] en zorgt voor hun correcte behandeling en verwerking in overeenstemming met de relevante principes van de circulaire economie.
- De dienstverlener gebruikt [alle redelijke inspanningen/de beste inspanningen] om afval te minimaliseren en de levensduur van het product te maximaliseren om zo efficiënt gebruik van grondstoffen te maximaliseren.
- Als het product om welke reden dan ook wordt teruggegeven aan [de dienstverlener] (bijvoorbeeld bij vroegtijdige beëindiging, vervanging, enzovoort) [na [gespecificeerde termijn]] [levert [de dienstverlener] alle redelijke inspanningen/levert [de dienstverlener] de beste inspanningen/is [de dienstverlener] verplicht] om het product op een circulaire manier te verwerken.
- [De dienstverlener] streeft naar hergebruik van het product in zijn geheel, met minimale demontage of verwerking. [De dienstverlener] geeft voorrang aan hergebruik boven andere circulaire alternatieven, zoals opknappen/renoveren, herfabricage of herbestemming.
- Als geen van de circulaire alternatieven voor hergebruik haalbaar is, recycleert [de dienstverlener] het product op een milieuvriendelijke manier [in overeenstemming met een gespecificeerd recyclingprogramma/in overeenstemming met gespecificeerde instructies].

Een verbintenis voor de dienstverlener om het product terug te nemen, garandeert niet dat de dienstverlener het product op een duurzame, circulaire manier verwerkt. Vanuit het perspectief van de circulaire economie is het daarom een goed idee om een clause in het PaaS-contract op te nemen die de dienstverlener verplicht om het geleverde product op een hoogwaardige en circulaire manier te hergebruiken, een nieuwe bestemming te geven of te recycleren, of om hiervoor een derde partij in te schakelen. Dat is een 'circulaire garantie'.

Deze clausules beschrijven een algemene verplichting om het door de dienstverlener teruggenomen product op een circulaire manier te verwerken.

- [De dienstverlener] hergebruikt het individuele product dat door de klant is gebruikt.
- [De dienstverlener] hergebruikt [specificatie van breder doel, gerelateerd aan alle producten (bijvoorbeeld 50% van alle teruggenomen producten)].
- [De dienstverlener] gebruikt [gespecificeerd bijwoord van frequentie (bijvoorbeeld jaarlijks)] [specificatie van doel (bijvoorbeeld twee ton materiaal afkomstig van producten die worden teruggenomen)] bij de uitvoering van de verbintenissen tot onderhoud en herstel van de producten van alle klanten.

Deze clausules bevatten specifieke circulariteitsdoelstellingen die door de dienstverlener moeten worden behaald.

- **[De dienstverlener] houdt de inspanningen voor circulaire verwerking bij en maakt die data beschikbaar voor controle- of rapportagedoeleinden.**
- **[De dienstverlener] laat externe audits toe om de nakoming van de circulaire garantie door [gespecificeerde onafhankelijke derde partij] te laten controleren. Die audits vinden [gespecificeerd bijwoord van frequentie (bijvoorbeeld elk kwartaal, jaarlijks)] plaats. Ze worden uitgevoerd volgens [gespecificeerde methoden en normen]. [De dienstverlener] verleent volledige medewerking aan de controle en verstrekt alle noodzakelijke informatie en verleent toegang tot faciliteiten.**
- **[De dienstverlener] verzoekt de controleur om een schriftelijk rapport van de bevindingen[, inclusief eventuele aanbevelingen ter verbetering,] binnen [gespecificeerde termijn (bijvoorbeeld dertig dagen)] na voltooiing van de audit.**
- **[De dienstverlener] publiceert [gespecificeerd bijwoord van frequentie (bijvoorbeeld minstens eenmaal per kwartaal)] een rapport over de inspanningen voor circulaire verwerking [op gespecificeerde wijze (bijvoorbeeld door dit rapport te publiceren op de website van de dienstverlener)].**
- **Het rapport bevat een plan om tekorten aan te pakken wanneer de gespecificeerde circulariteitsdoelstellingen niet worden behaald.**

Om de circulaire garantie doeltreffend te maken, is het noodzakelijk dat de contractspartijen een manier uitdenken om te controleren dat de dienstverlener de verbintenis nakomt (zie titel 6.2.5.4.8 op p. 34).

**Niet-nakoming van de circulaire garantie wordt beschouwd als schade voor de klant waarvoor [de dienstverlener] aansprakelijk is. Als [de dienstverlener] niet voldoet aan de gespecificeerde circulariteitsdoelstellingen, moet [de dienstverlener] een [redelijk bedrag] betalen.**

Het is aan te bevelen dat de contractspartijen een schadebeding in het contract opnemen om de doeltreffendheid van de circulaire garantie te verzekeren (zie titel 6.2.5.4.8 op p. 34).

## 3.5 Duurtijd, beëindiging & herroeping<sup>136</sup>

### 3.5.1 Onbepaalde duur

**Het contract gaat in [op de effectieve startdatum/vanaf het moment dat de klant fysiek bezit neemt van het product] en blijft van kracht voor onbepaalde duur, totdat het wordt beëindigd volgens de vereisten van dit contract.**

Een contract wordt voor een onbepaalde duur gesloten wanneer het geen uitdovende tijdsbepaling bevat (artikel 5.75, eerste lid BW).

**Elke partij kan de contractuele rechtsverhouding beëindigen door [schriftelijke] kennisgeving aan de andere partij. De contractuele rechtsverhouding eindigt na [een gespecificeerde redelijke termijn] vanaf die kennisgeving.**

Iedere contractspartij kan een contract van onbepaalde duur te allen tijde opzeggen, met inachtneming van de vereisten die de wet of het contract oplegt of, bij gebreke daarvan, door de kennisgeving aan de andere contractspartij van een opzegging die een redelijke opzegtermijn vermeldt (artikel 5.75, tweede lid BW).

In een consumentencontract is het verboden om de onderneming toe te staan een contract van onbepaalde duur op te zeggen zonder redelijke opzegtermijn, behoudens overmacht (artikel VI.83, 11° WER; zwarte lijst).<sup>137</sup> Aan de zijde van de consument, moet het consumentencontract duidelijk een redelijke opzegtermijn vermelden (18° van hetzelfde artikel).

In B2B-contracten, legt artikel VI.91/5, 5° WER (grijze lijst) gelijkaardig op dat het contract een redelijke opzegtermijn moet vermelden, met twee verschillen. Ten eerste lijkt dit artikel ook van toepassing op contracten van bepaalde duur.<sup>138</sup> Ten tweede wordt een beding dat niet uitdrukkelijk een redelijke opzegtermijn vermeldt vermoed oneerlijk te zijn (en is het dus niet hoe dan ook oneerlijk), behoudens bewijs van het tegendeel.

**De beëindigende partij is een opzegvergoeding van [een redelijk bedrag (bijvoorbeeld x maanden aan periodieke betalingen in een abonnementsmodel)] verschuldigd aan de andere partij.**

Een opzegvergoeding is mogelijk in contracten van onbepaalde duur.<sup>139</sup> In PaaS-contracten laat een opzegvergoeding toe om investeringskosten te recupereren. Echter, omdat de vrijheid om

---

<sup>136</sup> Wat de duur en beëindiging van de contractuele rechtsverhouding betreft, zijn de regels over eenzijdige wijzingen van de contractuele rechtsverhouding van belang. Die regels worden in meer detail besproken in het gedeelte over de verbintenis van de dienstverlener om te innoveren (zie titel 7.4.9 op p. 68).

<sup>137</sup> Er is sprake van overmacht in geval van ontoerekenbare onmogelijkheid voor de schuldenaar om de verbintenis na te komen. Hierbij wordt rekening gehouden met het onvoorzienbare en het onvermijdbare karakter van het beletsel tot nakoming (artikel 5.226, §1 BW).

<sup>138</sup> Amendementen bij de wet van 4 april 2019, *Parl.St.* Kamer 2018-2019, nr. 1451/3, p. 43 (amendement nr. 20). Zie voor een overzicht van de kritische besprekingen van deze mogelijke uitbreiding tot contracten van bepaalde duur in de literatuur, D. ROOSES, "De overeenkomst van bepaalde duur en artikel VI.91/5, 5° WER: gerechtvaardigde bezorgdheid van de wetgever of flagrante aantasting van de contractvrijheid van ondernemingen?", *RW* 2020-21, p. 122-130.

<sup>139</sup> Cass. 16 oktober 1969, *Arr.Cass.* 1970, p. 167.

de contractuele rechtsverhouding te beëindigen inherent is aan een contract van onbepaalde duur, kan een onredelijk hoge opzegvergoeding ingaan tegen die vrijheid. In dat geval zou een rechter kunnen oordelen dat de weigering om de opzegging zonder betaling van de opzegvergoeding te aanvaarden rechtsmisbruik uitmaakt.<sup>140</sup> De rechter mag dan de uitvoering van het recht matigen tot een ‘redelijke’ uitvoering. In sommige omstandigheden is de enige redelijke uitvoering geen uitvoering (wat concreet betekent dat de uitvoering van het recht wordt ontzegd en dat de beëindigende partij geen opzegvergoeding moet betalen).<sup>141</sup>

Een kanttekening is dat artikel VI.83, 28° WER bedingen in consumentencontracten verbiedt die de onderneming toestaan om de door de consument betaalde voorschotten te behouden als de onderneming zelf de contractuele rechtsverhouding opzegt.

**Opzeg is alleen mogelijk na [een gespecificeerde redelijke termijn] vanaf de startdatum van het contract.**

In dezelfde lijn is het mogelijk om een minimale duurtijd overeen te komen in een contract van onbepaalde duur, voor zover zo’n minimum de vrijheid om de contractuele rechtsverhouding op te zeggen niet onredelijk beperkt.<sup>142</sup> Bijgevolg kan een buitensporige minimale duurtijd mogelijk worden beschouwd als rechtsmisbruik.

Een clause die een minimale duurtijd oplegt, heeft geen invloed op het recht van de consument om een op afstand of buiten verkooppunten gesloten contract zonder opgave van redenen te herroepen uit artikel 9 Richtlijn Consumentenrechten (omgezet in artikelen VI.47 en volgende en VI.67 en volgende WER).<sup>143</sup>

**De beëindigende partij kan de beëindiging te allen tijde vóór de effectieve einddatum van het contract annuleren door [schriftelijke] kennisgeving van die beslissing.**

De contractspartijen kunnen overeenkomen dat de beslissing om het contract op te zeggen kan worden geannuleerd. In dat geval gebeurt er niets met de contractuele rechtsverhouding en blijft zij gelden zoals oorspronkelijk voorzien door de contractspartijen.

## 3.5.2 Bepaalde duur

### 3.5.2.1 Bepaalde duur zonder opzegmogelijkheid

**Het contract gaat in [op de effectieve startdatum/vanaf het moment dat de klant fysiek bezit neemt van het product] en blijft van kracht tot [einddatum (bijvoorbeeld, een specifieke datum of de gemiddelde verwachte levensduur van het product)]. Opzeg is niet mogelijk.**

<sup>140</sup> **Gemeenrechtelijk:** F. VERMANDER, “Eenzijdige opzeggingsbedingen” in E. TERRY, A-L. VERBEKE, H. DE DECKER, G-L. BALLON, B. TILLEMEN en V. SAGAERT (eds.), *Gemeenrechtelijke clausules (contractuele clausules)*, Antwerpen, Intersentia, 2013, p. (1529) 1545. **Huur van diensten:** F. BRULOOT, “Opzegclausules” in E. TERRY, A-L. VERBEKE, H. DE DECKER, G-L. BALLON, B. TILLEMEN en V. SAGAERT (eds.), *Aanneming. Bouwwerken (contractuele clausules)*, Antwerpen, Intersentia, 2016, p. (237) 250. **Huur van goederen:** T. SOETE, “Opzeggingsclausules” in E. TERRY, A-L. VERBEKE, H. DE DECKER, G-L. BALLON, B. TILLEMEN en V. SAGAERT (eds.), *Huur (contractuele clausules)*, Antwerpen, Intersentia, 2017, p. (579) 605.

<sup>141</sup> Zie memorie van toelichting bij Boek 1 ‘Algemene bepalingen’, *Parl.St.* Kamer 2021-2022, nr. 1805/1, p. 24.

<sup>142</sup> F. VERMANDER, “Eenzijdige opzeggingsbedingen” in E. TERRY, A-L. VERBEKE, H. DE DECKER, G-L. BALLON, B. TILLEMEN en V. SAGAERT (eds.), *Gemeenrechtelijke clausules (contractuele clausules)*, Antwerpen, Intersentia, 2013, p. (1529) 1545.

<sup>143</sup> F. BRULOOT, “Opzegclausules” in E. TERRY, A-L. VERBEKE, H. DE DECKER, G-L. BALLON, B. TILLEMEN en V. SAGAERT (eds.), *Aanneming. Bouwwerken (contractuele clausules)*, Antwerpen, Intersentia, 2016, p. (237) 248.

Een contract wordt voor een bepaalde duur gesloten wanneer het een uitdovende tijdsbepaling bevat (artikel 5.76, eerste lid BW). Een contract van bepaalde duur kan niet worden opgezegd, behoudens de uitzonderingen die de wet, het contract of de gebruiken opleggen (artikel 5.76, derde lid BW).

- Als het PaaS-contract wordt gekwalificeerd als een aannemingscontract van bepaalde duur, dan is de klant vrij om de contractuele rechtsverhouding te beëindigen. De klant is bij beëindiging aansprakelijk voor werkelijke kosten en uitgaven en gedeelde winst (artikel 1794 Oud BW). Die regel is echter van aanvullend recht, wat betekent dat de contractspartijen ervan kunnen afwijken.
- Als het PaaS-contract wordt gekwalificeerd als een huur van goederen van bepaalde duur, dan kunnen de contractspartijen ook afwijken van de weinige artikelen over beëindiging in het Oud Burgerlijk Wetboek.<sup>144</sup>
- De dwingendrechtelijke B2C- en B2B-wetgeving over oneerlijke bedingen bevat geen specifieke bepalingen over contracten van bepaalde duur die geen opzegbeding bevatten. Een clause die opzeg uitsluit, heeft geen invloed op het recht van de consument om een op afstand of buiten verkoopruimten gesloten contract zonder opgave van redenen te herroepen uit artikel 9 Richtlijn Consumentenrechten (omgezet in artikelen VI.47 en volgende en VI.67 en volgende WER).<sup>145</sup>

Een verbintenis bevat een 'tijdsbepaling' wanneer de opeisbaarheid of het tenietgaan ervan wordt uitgesteld totdat een toekomstige en zekere gebeurtenis zich voordoet, ook al is de datum ervan onzeker. De tijdsbepaling is uitdovend wanneer het verstrijken ervan het tenietgaan van de verbintenis teweegbrengt (artikel 5.149 BW). De tijdsbepaling kan een vaste datum hebben. Zo kunnen de contractspartijen als tijdsbepaling overeenkomen dat de prestatie op een precieze datum (bijvoorbeeld 17 maart) moet worden geleverd of binnen een bepaalde termijn (bijvoorbeeld vóór 14 september). De tijdsbepaling kan ook een onvaste datum hebben, omdat het tijdstip waarop de gebeurtenis zal intreden onbepaald is. Voor alle duidelijkheid: de toekomstige gebeurtenis is zeker, maar het tijdstip ervan onzeker. Zo kunnen de contractspartijen overeenkomen dat de prestatie moet worden geleverd bij het overlijden van een persoon. Het is onbepaald wanneer een persoon komt te overlijden, maar het is zeker dat deze persoon ooit het tijdelijke voor het eeuwige inwisselt. Gelijkaardig kunnen de contractspartijen de duur van het PaaS-contract afhankelijk maken van de gemiddelde verwachte levensduur van een product. Het is zeker dat het product op een dag niet meer naar behoren zal functioneren, maar de precieze dag waarop het zijn functionaliteit verliest is niet gekend.

### 3.5.2.2 Bepaalde duur met opzegmogelijkheid

**Het contract gaat in [op de effectieve startdatum/vanaf het moment dat de klant fysiek bezit neemt van het product] en blijft van kracht tot [einddatum (bijvoorbeeld, een specifieke datum of de gemiddelde verwachte levensduur van het product)] tenzij het eerder wordt opgezegd volgens de vereisten van dit contract**

<sup>144</sup> T. SOETE, "Opzeggingsclausules" in E. TERRY, A-L. VERBEKE, H. DE DECKER, G-L. BALLON, B. TILLEMANN en V. SAGAERT (eds.), *Huur (contractuele clausules)*, Antwerpen, Intersentia, 2017, p. (579) 588.

<sup>145</sup> F. BRULOOT, "Opzegclausules" in E. TERRY, A-L. VERBEKE, H. DE DECKER, G-L. BALLON, B. TILLEMANN en V. SAGAERT (eds.), *Aanneming. Bouwwerken (contractuele clausules)*, Antwerpen, Intersentia, 2016, p. (237) 248.

Een contract wordt voor een bepaalde duur gesloten wanneer het een uitdovende tijdsbepaling bevat (artikel 5.76, eerste lid BW). Een contract van bepaalde duur kan niet worden opgezegd, behoudens de uitzonderingen die de wet, het contract of de gebruiken opleggen (artikel 5.76, derde lid BW). De contractspartijen kunnen overeenkomen in het contract dat één van hen het recht heeft om de contractuele rechtsverhouding te beëindigen (artikel 5.70, tweede lid BW).

Wat het concept 'uitdovende tijdsbepaling' betreft, zie de vorige titel.

**Elke partij kan de contractuele rechtsverhouding beëindigen door [schriftelijke] kennisgeving aan de andere partij. De contractuele rechtsverhouding eindigt na [een gespecificeerde redelijke termijn] vanaf die kennisgeving.**

Een opzegbeding in een contract van bepaalde duur is mogelijk.<sup>146</sup> De dwingendrechtelijke B2C- en B2B-wetgeving over oneerlijke bedingen bevat geen specifieke bepalingen over zo'n beding (behoudens de verplichte betaling van een opzegvergoeding door de (andere) onderneming, waarover later meer). Het is echter aan te bevelen dat de clause het recht om de contractuele rechtsverhouding te beëindigen aan beide partijen gunt (en niet enkel aan de dienstverlener of de klant). BRULOOT merkt op dat de afwezigheid van wederkerigheid (bijvoorbeeld, mocht de dienstverlener het recht hebben om op te zeggen, terwijl dat recht aan de klant wordt ontzegd) de geldigheid van het opzegbeding bedreigt op basis van de algemene criteria voor oneerlijke bedingen (artikelen I.8, 22° en VI.91/3, §1 WER).<sup>147</sup> Meerdere van de oneerlijke bedingen op de zwarte lijst B2C verbieden dat aan de onderneming ruimere mogelijkheden om de contractuele rechtsverhouding te beëindigen worden toegekend.

Het is aan te bevelen dat de contractspartijen duidelijk maken wat een redelijke opzegtermijn is.

**De beëindigende partij is een opzegvergoeding verschuldigd aan de andere partij. Die opzegvergoeding bestaat in [de werkelijke kosten en uitgaven en gederfde winsten/ een redelijk bedrag (bijvoorbeeld x maanden aan periodieke betalingen in een abonnementenmodel)].**

In het algemeen is het mogelijk om een opzegvergoeding overeen te komen in een contract van bepaalde duur. In een consumentencontract is de onderneming verplicht om een opzegvergoeding te betalen als het contract opzegging toelaat (artikel VI.83, 10° WER; zwarte lijst).

In PaaS-contracten laat een opzegvergoeding toe om investeringskosten te recupereren. De opzegvergoeding kan worden gebaseerd op de bepaling in artikel 1794 Oud BW, dat van

---

<sup>146</sup> **Gemeenrechtelijk:** F. VERMANDER, "Eenzijdige opzeggingsbedingen" in E. TERRY, A-L. VERBEKE, H. DE DECKER, G-L. BALLON, B. TILLEMEN en V. SAGAERT (eds.), *Gemeenrechtelijke clausules (contractuele clausules)*, Antwerpen, Intersentia, 2013, p. (1529) 1546. **Huur van diensten:** F. BRULOOT, "Opzegclausules" in E. TERRY, A-L. VERBEKE, H. DE DECKER, G-L. BALLON, B. TILLEMEN en V. SAGAERT (eds.), *Aanneming. Bouwwerken (contractuele clausules)*, Antwerpen, Intersentia, 2016, p. (237) 250. **Huur van goederen:** T. SOETE, "Opzeggingsclausules" in E. TERRY, A-L. VERBEKE, H. DE DECKER, G-L. BALLON, B. TILLEMEN en V. SAGAERT (eds.), *Huur (contractuele clausules)*, Antwerpen, Intersentia, 2017, p. (579) 588.

<sup>147</sup> F. BRULOOT, "Opzegclausules" in E. TERRY, A-L. VERBEKE, H. DE DECKER, G-L. BALLON, B. TILLEMEN en V. SAGAERT (eds.), *Aanneming. Bouwwerken (contractuele clausules)*, Antwerpen, Intersentia, 2016, p. (237) 250.

toepassing is op aannemingscontracten. Op basis van dat artikel is de klant bij beëindiging aansprakelijk voor werkelijke kosten en uitgaven en gederfde winst. De opzegvergoeding bevat dus twee elementen. Ten eerste, een vergoeding voor het deel van het contract dat al is uitgevoerd en voor andere gemaakte kosten, voor zover de uitgevoerde prestaties en kosten nog niet door de opdrachtgever zijn betaald én met aftrek van elk verlies dat de aannemer zelf moet vermijden op basis van de schadebeperkingsplicht<sup>148</sup> (bijvoorbeeld door materialen voor andere contracten te gebruiken).<sup>149</sup> Ten tweede, vergoeding voor het resterende deel van het contract, dat wil zeggen gederfde winst vanwege de niet-uitvoering van het resterende deel van het contract, met aftrek van elk verlies dat de aannemer zou hebben geleden als gevolg van een eigen fout (bijvoorbeeld op basis van de schadebeperkingsplicht) of verkeerde inschatting (bijvoorbeeld roekeloze kosten bij het kopen van materialen).).

Alternatief kunnen de contractspartijen overeenkomen om een forfaitair bedrag vast te leggen. Zo'n bedrag heeft als voordeel dat het 'vaster' en dus voorspelbaarder is. Het forfaitaire bedrag moet evenwel redelijk zijn in het licht van het verbod op rechtsmisbruik. Het kan, bijvoorbeeld, worden vastgelegd op enkele periodieke betalingen in een PaaS-contract met abonnementenmodel.

Een kanttekening is dat artikel VI.83, 28° WER bedingen in consumentencontracten verbiedt die de onderneming toestaan om de door de consument betaalde voorschotten te behouden als de onderneming zelf de contractuele rechtsverhouding opzegt.

**Opzeg is alleen mogelijk na [een gespecificeerde redelijke termijn] vanaf de startdatum van het contract.**

Het is mogelijk om een minimale duurtijd overeen te komen in een contract van bepaalde duur. Het uitgangspunt is immers dat contracten volledig moeten worden uitgevoerd. Eens de contractspartijen hun contractsvrijheid hebben gebruikt, strekt het contract hen tot wet (artikel 5.69 BW). Bijgevolg is het opleggen van een minimale duurtijd minder 'streng' dan wat het algemene verbintenissenrecht aan de contractspartijen oplegt.

Een clause die een minimale duurtijd oplegt, heeft geen invloed op het recht van de consument om een op afstand of buiten verkooppunten gesloten contract zonder opgave van redenen te herroepen uit artikel 9 Richtlijn Consumentenrechten (omgezet in artikelen VI.47 en volgende en VI.67 en volgende WER).<sup>150</sup>

**De beëindigende partij kan de beëindiging te allen tijde vóór de effectieve einddatum van het contract annuleren door [schriftelijke] kennisgeving van die beslissing.**

De contractspartijen kunnen overeenkomen dat de beslissing om het contract op te zeggen kan worden geannuleerd. In dat geval gebeurt er niets met de contractuele rechtsverhouding en blijft zij gelden zoals oorspronkelijk voorzien door de contractspartijen.

---

<sup>148</sup> Artikel 5.238 BW bevat een concrete uitdrukking van deze schadebeperkingsplicht.

<sup>149</sup> F. BRULOOT, "Opzegclausules" in E. TERRY, A-L. VERBEKE, H. DE DECKER, G-L. BALLON, B. TILLEMANN en V. SAGAERT (eds.), *Aanneming. Bouwwerken (contractuele clausules)*, Antwerpen, Intersentia, 2016, p. (237) 253.

<sup>150</sup> F. BRULOOT, "Opzegclausules" in E. TERRY, A-L. VERBEKE, H. DE DECKER, G-L. BALLON, B. TILLEMANN en V. SAGAERT (eds.), *Aanneming. Bouwwerken (contractuele clausules)*, Antwerpen, Intersentia, 2016, p. (237) 248.



### 3.5.3 Verlenging contractuele rechtsverhouding

Het contract wordt automatisch verlengd met een extra termijn van [een redelijke duur (bijvoorbeeld één maand)] na afloop van de oorspronkelijke termijn en elke volgende verlengde termijn daarna als geen van beide partijen een [schriftelijke] kennisgeving doet van de wens om niet te verlengen. Die kennisgeving moet minstens [een redelijke hoeveelheid tijd (bijvoorbeeld vijf werkdagen)] vóór het verstrijken van de oorspronkelijke termijn of enige volgende verlengde termijn worden gegeven.

Een contract van bepaalde duur kan worden verlengd als de contractspartijen dat overeenkomen vóór het verstrijken van de uitdovende tijdsbepaling. De verlenging heeft het uitstel van de uitdovende tijdsbepaling van het contract tot gevolg (artikel 5.77 BW). Een verlenging zet dezelfde contractuele rechtsverhouding voort, wat betekent dat alle regels die erop van toepassing waren, van kracht blijven.

De contractspartijen kunnen automatische verlengingsbedingen overeenkomen. Voorbeelden van bestaande PaaS-contracten tonen aan dat de automatische verlenging vaak per maand geschiedt. De dwingendrechtelijke wetgeving over oneerlijke bedingen beperkt automatische verlengingsbedingen.

In de B2C-context verbiedt artikel VI.83, 20° WER bedingen die een contract van bepaalde duur automatisch verlengen bij het ontbreken van een tegengestelde kennisgeving van de consument, terwijl de uiterste datum om zo'n kennisgeving te geven onredelijk vroeg valt. Het specifiekere artikel VI.83, 19° WER, dat van toepassing is contracten voor de opeenvolgende levering van goederen (bijvoorbeeld, de eerder vermelde periodieke leveringen van wasmiddel), verbiedt de verlenging van het contract voor een onredelijke lange termijn.

In de B2B-context bevat de grijze lijst van artikel VI.91/5, 2° WER bedingen die een contract van bepaalde duur stilzwijgend verlengen of vernieuwen, zonder opgave van een redelijke opzegtermijn.

### 3.5.4 Terugzenden product

Als de contractuele rechtsverhouding wordt beëindigd, zendt de klant het product en alle toebehoren[, zoals gebruikshandleidingen, batterijen, sleutels...,] binnen [een redelijke termijn] na de einddatum terug [naar een gespecificeerde locatie (bijvoorbeeld een fysieke winkel van de dienstverlener)].

De contractspartijen kunnen overeenkomen dat de klant het product terugzendt naar de dienstverlener op een bepaalde locatie. Zo'n afspraak kan zinvol zijn bij producten die gemakkelijk te verplaatsen zijn. Het beste voorbeeld hiervan zijn micro-mobiliteitsproducten, zoals scooters en fietsen. Kleinere artikelen, zoals kleinere huishoudelijke apparaten zoals sapcentrifuges, zijn ook relatief gemakkelijk door de klant te verplaatsen en terug te zenden.

▪ Als de contractuele rechtsverhouding wordt beëindigd, zendt de klant het product en alle toebehoren[, zoals gebruikshandleidingen, batterijen, sleutels...,] binnen [een redelijke termijn] na de einddatum via [vervoerder (i.e., geen specificatie van de vervoerder)/gespecificeerde vervoerder/één van de volgende vervoerders (i.e., een lijst die

de vrijheid om een vervoerder te kiezen beperkt)) terug naar [gespecificeerd adres]. [Hiervoor gebruikt de klant het vooraf betaalde verzendlabel dat wordt verstrekt door [de dienstverlener] [dat kan worden aangevraagd via de website van [de dienstverlener]].

- De [klant/[de dienstverlener]] draagt [alle redelijke kosten verbonden aan de terugzending van het product/de kosten verbonden aan de terugzending van het product tot [gespecificeerd bedrag] waarboven [de klant/[de dienstverlener]] de resterende kosten draagt].
- De kosten van de terugzending van het product worden gelijk verdeeld tussen [de dienstverlener] en de klant.

De contractspartijen kunnen overeenkomen dat de klant het product terugzendt naar de dienstverlener via een koeriersdienst. De contractspartijen kunnen de klant de vrijheid geven om een koeriersdienst te kiezen, wat impliceert dat de klant de verzendkosten draagt. Alternatief kan de dienstverlener ook het gebruik van een bepaalde koeriersdienst verplicht stellen door een vooraf betaalde verzendlabel aan de klant aan te bieden, wat impliceert dat de dienstverlener de verzendkosten draagt.<sup>151</sup>

In plaats van te vertrouwen op een impliciete toewijzing van de verzendkosten, kunnen de contractspartijen daarover ook expliciete afspraken in het contract opnemen. De contractspartijen kunnen, bijvoorbeeld, overeenkomen dat één van hen alle verzendkosten draagt of onderling de kosten verdelen.

**Als de contractuele rechtsverhouding wordt beëindigd, haalt [de dienstverlener] het product en alle toebehoren[, zoals gebruikshandleidingen, batterijen, sleutels...,] binnen [een redelijke termijn] na de einddatum op [op gespecificeerde locatie (bijvoorbeeld de woning of de bedrijfsruimte van de klant)]. [De dienstverlener] en de klant onderhandelen te goeder trouw om een datum en tijdstip voor het ophalen van het product overeen te komen. [De dienstverlener] neemt binnen [een redelijke termijn (bijvoorbeeld een bepaald aantal werkdagen<sup>152</sup>)] contact op met de klant om die onderhandeling te starten. Dit ophalen van het product is [gratis/gratis, tenzij een meubellift of vergelijkbare verhuismaterialen vereist zijn, in welk geval de klant de huurkosten van die apparatuur moet betalen/tegen betaling van een redelijk bedrag].)]**

Alternatief kunnen de contractspartijen overeenkomen dat de dienstverlener het product ophaalt op een specifieke locatie. Zo'n afspraak kan zinvol zijn bij producten die niet gemakkelijk te verplaatsen zijn. Het beste voorbeeld hiervan zijn grote huishoudelijke apparaten, zoals wasmachines of vaatwassers. Zo'n afspraak kan het eigenbelang van de dienstverlener dienen, aangezien de dienstverlener op die manier het proces van het terughalen van het product kan controleren en de veiligheid van het product kan waarborgen.

---

<sup>151</sup> Voor de volledigheid: de dienstverlener kan ook verplichten tot het gebruik van een bepaalde vervoerder of de vrijheid om een vervoerder te kiezen beperken tot bepaalde vervoerders, zonder een verzendlabel aan te bieden. In dat geval wordt impliciet aangenomen dat de klant de verzendkosten draagt. Ook kan de dienstverlener ermee instemmen om de verzendkosten die door de klant zijn gemaakt te dragen, zonder een verzendlabel aan te bieden. De contractspartijen zijn vrij om te bepalen wie de verzendkosten draagt.

<sup>152</sup> Werkdagen zijn alle andere dagen dan wettelijke feestdagen, zondagen en zaterdag (artikel 1.7, §3 BW).

De dienstverlener kan het product gratis verwijderen of gratis zolang er geen extra verhuisapparatuur nodig is. Het is echter niet onredelijk om een verwijderingsvergoeding te vragen. Dat moet van tevoren expliciet in het contract worden gecommuniceerd. Immers, als de klant het product zou terugbrengen, zou de klant ook kosten moeten maken (bijvoorbeeld brandstof, huurkosten voor een verhuswagen, vrijaf nemen van werk, enzovoort). Er moet echter op worden gelet dat een buitensporige verwijderingsvergoeding als onredelijk kan worden beschouwd. Vooral bij contracten van onbepaalde duur kan zo'n verwijderingsvergoeding – al dan niet in combinatie met een opzegvergoeding – onrechtmatig de beëindiging van de contractuele rechtsverhouding ontmoedigen.

▪ Als de klant het product niet terugzendt na beëindiging van de contractuele rechtsverhouding [vóór de gespecificeerde datum/binnen een gespecificeerde redelijke termijn na de einddatum], moet de klant een vergoeding voor het te laat terugzenden ter waarde van [redelijk bedrag (bijvoorbeeld het *pro rata* verlies geleden vanwege het onvermogen om het product aan een andere persoon ter beschikking te stellen)] per dag te betalen totdat het product is teruggezonden[, tot een maximum van een bepaald bedrag (bijvoorbeeld de prijs die nodig is om een vervangend product te kopen, evenals de administratieve kosten van het bestellen en verwerken van dit vervangende product)].

▪ Als [de dienstverlener] het product niet ophaalt na beëindiging [vóór de gespecificeerde datum/binnen een gespecificeerde redelijke termijn na de einddatum], moet [de dienstverlener] een vergoeding voor het te laat ophalen ter waarde van [redelijk bedrag] per dag betalen totdat het product is opgehaald[, tot een maximum van een bepaald bedrag].

De contractspartijen kunnen een schadebeding voor laattijdige teruggave overeenkomen. Om de redelijkheid daarvan te waarborgen, kunnen de contractspartijen het bedrag van de schadeloosstelling koppelen aan het werkelijke verlies (bijvoorbeeld het *pro rata* bedrag gelijk aan de huur die het product zou hebben opgebracht als de dienstverlener het aan een andere klant had kunnen verhuren) en/of het bedrag beperken tot een maximumbedrag (bijvoorbeeld de prijs die nodig is om een vervangend product te kopen evenals de administratieve kosten voor het bestellen en verwerken van dit vervangende product).

**Als de klant het product niet terugzendt na beëindiging [vóór de gespecificeerde datum/binnen een gespecificeerde redelijke termijn na de einddatum], wordt vermoed dat de klant de beëindiging stilzwijgend annuleert. Het contract wordt voortgezet totdat het wordt beëindigd volgens vereisten van dit contract. [Als een opzegvergoeding is betaald, vergoedt [de dienstverlener] de klant [met aftrek van een redelijke vergoeding voor de administratieve verwerking van die terugbetaling].]**

Als alternatief kunnen de contractspartijen overeenkomen dat het niet teruggeven van het product wordt beschouwd als een stilzwijgende annulering van de vroegtijdige beëindiging. Dat houdt in dat, als de klant een vergoeding voor vroegtijdige beëindiging moest betalen, die vergoeding moet worden terugbetaald, mogelijk met aftrek van een redelijke vergoeding voor de administratieve verwerking van de terugbetaling.

Als het contract wordt beëindigd, moet de klant het product, inclusief alle toebehoren[, zoals gebruikshandleidingen, batterijen, sleutels...], in een herbruikbare<sup>153</sup> staat terugzenden. Als het product niet herbruikbaar is vanwege fysieke schade, slijtage die verder gaat dan normaal gebruik, ontbrekende onderdelen of toebehoren, vervuiling met stoffen en elke andere staat die het product onveilig of onbruikbaar maakt voor het beoogde doel, moet de klant [alle kosten voor reiniging, herstel of vervanging van het product betalen/een redelijk bedrag betalen].

De contractspartijen kunnen een schadebeding afspreken voor het nalaten om het product terug te zenden in herbruikbare staat aan het einde van de contractuele rechtsverhouding. Over de regels inzake schadebedingen, zie titel 6.2.4.4 (p. 22).

### 3.5.5 Herroepingsrecht

Als het contract op afstand of buiten de verkooppriimte is gesloten, heeft de consument het recht om binnen veertien dagen na [de sluiting van het contract/de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, fysiek bezit krijgt van het product], zonder opgave van redenen het contract te herroepen. De consument moet [de dienstverlener] via een ondubbelzinnige verklaring op de hoogte brengen van de beslissing om het contract te herroepen. Hiervoor kan de consument het volgende modelformulier voor herroeping gebruiken. Het is niet verplicht om dit formulier te gebruiken.

Aan: [naam en adres van de dienstverlener en, indien van toepassing, de fax en het e-mailadres van de dienstverlener]

Ik/Wij (1) deel/delen (1) u hierbij mede dat ik/wij (1) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (1) herroep/herroepen (1)

Besteld op (1)/Ontvangen op (1)

Naam/Namen consument(en)

Adres consument(en)

Handtekening van consument(en):

Datum:

(1) *Doorhalen wat niet van toepassing is.*

[De consument kan het modelformulier voor herroeping ook elektronisch invullen en opsturen via [website dienstverlener]. Als de consument van die mogelijkheid gebruik maakt, stuurt [de dienstverlener] onverwijld op een duurzame gegevensdrager (bijvoorbeeld per e-mail) een ontvangstbevestiging van de herroeping.]

---

<sup>153</sup> Dit is de staat die het relevantst is in PaaS-contracten. In een (ver)koopcontract zou dit 'herverkoopbaar' zijn.

In een consumentencontract op afstand of buiten de verkoopp ruimte gesloten, kent artikel 9 Richtlijn Consumentenrechten (omgezet in artikelen VI.47 en volgende en VI.67 en volgende WER) aan de klant een herroepingsrecht toe. Artikel 6(1), h verplicht de onderneming<sup>154</sup> om de klant te informeren over dat herroepingsrecht. Als de onderneming de verplichte informatie niet verstrekt, wordt de herroepingstermijn met twaalf maanden verlengd, bovenop de initiële veertien dagen.

Voor de herroepingstermijn is het van belang om te weten of het PaaS-contract als een 'dienstencontract' of '(ver)koopcontract' in de zin van de Richtlijn Consumentenrechten te kwalificeren is. Voor dienstencontracten loopt de termijn vanaf de dag waarop het contract wordt gesloten en voor (ver)koopcontracten de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde partij, die niet de vervoerder is, het product fysiek in bezit neemt.

Een verkoopcontract is ieder contract waarbij de onderneming de eigendom van goederen aan de consument overdraagt of zich ertoe verbindt deze over te dragen en de consument de prijs daarvan betaalt of zich ertoe verbindt de prijs daarvan te betalen, met inbegrip van elke overeenkomst die zowel goederen als diensten betreft (artikel 2(5) Richtlijn Consumentenrechten). Productgerichte PDS vallen onder die definitie.

Een dienstencontract wordt negatief gedefinieerd als ieder *ander contract dan een (ver)koopcontract*, waarbij de ondernemer de consument een dienst levert of zich ertoe verbindt een dienst te leveren en de consument de prijs daarvan betaalt of zich ertoe verbindt de prijs daarvan te betalen (artikel 2(6) Richtlijn Consumentenrechten). Het voornaamste verschil is dus de overdracht van eigendom.<sup>155</sup> Gebruikgerichte en resultaatgerichte PDS vallen onder die definitie. Dat is enigszins onfortuinlijk aangezien de consument de dienst pas werkelijk kan testen (wat de bestaansreden is voor dit herroepingsrecht) eens het product dat wordt gebruikt om de dienst te leveren wordt geïnstalleerd. Niets staat de contractspartijen echter in de weg om de termijn van het wettelijk herroepingsrecht te verlengen. Concreet kan een gebruik- of resultaatgericht PaaS-contract ook bepalen dat de termijn start op de dag waarop de klant het product fysiek in bezit neemt.

Er kan overigens worden opgemerkt dat de Belgische nationaalrechtelijke omzetting van de Richtlijn Consumentenrechten contracten voor de levering van digitale inhoud zonder lichamelijke drager (zoals een DVD of CD) als dienstencontracten beschouwt.<sup>156</sup>

▪ **Als de consument het contract herroept, is de consument verantwoordelijk voor het terugzenden van het product naar [de dienstverlener] [via koeriersdienst/op de aangewezen locatie], binnen veertien dagen na de herroeping.**

---

<sup>154</sup> 'Handelaar' betekent iedere natuurlijke persoon of iedere rechtspersoon, ongeacht of deze privaat of publiek is, die met betrekking tot onder de Richtlijn Consumentenrechten vallende contracten handelt, mede via een andere persoon die namens hem of voor zijn rekening optreedt, in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit (artikel 2(2)). In het Belgische Wetboek Economisch Recht worden de verplichtingen van de Richtlijn Consumentenrechten opgelegd aan de 'onderneming'.

<sup>155</sup> E. TERYN, "Verkoop op afstand aan consumenten" in E. TERRY, A-L. VERBEKE, H. DE DECKER, G-L. BALLON, B. TILLEMEN en V. SAGAERT (eds.), *Koop (contractuele clausules)*, Antwerpen, Intersentia, 2016, (47) 71.

<sup>156</sup> E. TERYN, "Verkoop op afstand aan consumenten" in E. TERRY, A-L. VERBEKE, H. DE DECKER, G-L. BALLON, B. TILLEMEN en V. SAGAERT (eds.), *Koop (contractuele clausules)*, Antwerpen, Intersentia, 2016, (47) 57 en 70.

- De consument draagt de directe kosten van het terugzenden van het product naar [de dienstverlener]. Die kosten zijn [vastgelegd op een redelijk bedrag/geschat op maximaal [bepaald bedrag]].
- De consument moet het product, inclusief alle toebehoren[, zoals gebruikshandleidingen, batterijen, sleutels...] en verpakkingsmaterialen, in een herbruikbare staat terugzenden. Het openen van de verpakking en het testen van het product is alleen toegestaan voor zover noodzakelijk om de aard, kenmerken en werking van het product vast te stellen. [Specifiek mag het product alleen worden getest op een gespecificeerde manier (bijvoorbeeld de wasmachine mag alleen worden gebruikt met het meegeleverde wasmiddelstaal, het micro-mobiliteitsproduct mag alleen worden getest op een schone, verharde weg).]
- Als het product wordt teruggezonden in een niet-herbruikbare staat omdat de consument het product in verdergaande mate heeft gebruikt, mag [de dienstverlener] [een redelijk bedrag aftrekken (bijvoorbeeld een percentage van de totale prijs van het product, de kosten van reiniging en herstel van het product)] van enige terugbetaling, ter compensatie van de waardevermindering van het product.
- [De dienstverlener] mag wachten met terugbetaling totdat het product is ontvangen of totdat de consument heeft aangetoond dat die het product heeft teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt.

Deze modelclausules leggen in meer detail uit hoe de consument zich op het herroepingsrecht moet beroepen en, specifiek, hoe de consument het product moet terugzenden. Deze clausules zijn het zinvolst bij producten die gemakkelijk te verplaatsen zijn. Het beste voorbeeld hiervan zijn micro-mobiliteitsproducten, zoals scooters en fietsen. Kleinere artikelen, zoals kleinere huishoudelijke apparaten zoals sapcentrifuges, zijn ook relatief gemakkelijk door de klant te verplaatsen en terug te zenden

De contractspartijen mogen overeenkomen dat de consument de directe kosten van terugzending draagt. Er mogen geen andere kosten in rekening worden gebracht. Als het product echter in een niet-herbruikbare staat wordt teruggezonden omdat de consument het product heeft getest op een wijze die niet noodzakelijk is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen na te gaan, mag de dienstverlener een redelijk bedrag van de terugbetaling afhouden. Het is aan te bevelen dat de contractspartijen duidelijk maken wat dat redelijke bedrag is. In (ver)koopcontracten wordt dat redelijke bedrag beoordeeld in functie van de herverkoopbaarheid van het product, maar in PaaS-contracten is de herbruikbaarheid van het product belangrijker. De criteria om redelijkheid te beoordelen die daarom voor de hand liggen, zijn de kosten die noodzakelijk zijn om het product te herstellen en te reinigen om het geschikt te maken voor hergebruik door een andere klant. Een expliciete bepaling die de klant informeert dat dit redelijke bedrag van de terugbetaling kan worden afgetrokken, kan helpen om het risico op wangedrag te verminderen. Zo'n bepaling zou ervoor kunnen zorgen dat de klant voorzichtiger is bij het testen van het product.

Daarnaast kunnen de contractspartijen specificeren wat het redelijke gebruik voor testen kan inhouden. Ze kunnen, bijvoorbeeld, bepalen dat aan bepaalde testomstandigheden moet

worden voldaan (bijvoorbeeld, het product alleen testen met de bijgeleverde staaltjes, het product alleen binnenshuis testen, enzovoort).

- Als de consument het contract herroept, haalt [de dienstverlener] het product en alle toebehoren[, zoals gebruikshandleidingen, batterijen, sleutels...], binnen veertien dagen na de herroeping op [op een gespecificeerde locatie (bijvoorbeeld de woning of de bedrijfsruimte van de klant)]. [De dienstverlener] en de klant onderhandelen te goeder trouw om een datum en tijdstip voor het ophalen van het product overeen te komen. [De dienstverlener] neemt binnen [een redelijke termijn (bijvoorbeeld een bepaald aantal werkdagen)] contact op met de klant om die onderhandeling te starten. Dit ophalen van het product is [gratis/gratis, tenzij een meubellift of vergelijkbare verhuismaterialen vereist zijn, in welk geval de klant de huurkosten van die apparatuur moet betalen/tegen betaling van een redelijk bedrag].
- De consument moet het product, inclusief alle toebehoren[, zoals gebruikshandleidingen, batterijen, sleutels...] en verpakkingsmaterialen, in een herbruikbare staat terugzenden. Het openen van de verpakking en het testen van het product is alleen toegestaan voor zover noodzakelijk om de aard, kenmerken en werking van het product vast te stellen. [Specifiek mag het product alleen worden getest op een gespecificeerde manier (bijvoorbeeld de wasmachine mag alleen worden gebruikt met het meegeleverde wasmiddelstaal, het micro-mobiliteitsproduct mag alleen worden getest op een schone, verharde weg).]
- Als het product wordt teruggezonden in een niet-herbruikbare staat omdat de consument het product in verdergaande mate heeft gebruikt, mag [de dienstverlener] [een redelijk bedrag aftrekken (bijvoorbeeld een percentage van de totale prijs van het product, de kosten van reiniging en herstel van het product)] van enige terugbetaling, ter compensatie van de waardevermindering van het product.

Alternatief kunnen de contractspartijen overeenkomen dat de dienstverlener het product ophaalt op een specifieke locatie. Zo'n afspraak kan zinvol zijn bij producten die niet gemakkelijk te verplaatsen zijn. Het beste voorbeeld hiervan zijn grote huishoudelijke apparaten, zoals wasmachines of vaatwassers. Zo'n afspraak kan eigenbelang van de dienstverlener dienen, aangezien de dienstverlener op deze manier het proces van het terughalen van het product kan controleren en de veiligheid van het product kan waarborgen.

De verbintenis van de klant om het product in herbruikbare staat aan de dienstverlener te overhandigen en de gevolgen van niet-nakoming van die verbintenis zijn in dit scenario ook relevant.

Als de consument het contract herroept, betaalt [de dienstverlener] alle betalingen die door de consument zijn gedaan voor diensten die nog niet zijn verleend, terug. [De dienstverlener] heeft het recht om een proportioneel gedeelte van de door de consument gedane betalingen in te houden voor diensten die al zijn verleend tot aan de datum van herroeping. De berekening van dat proportionele gedeelte is als volgt [specifieke berekening op basis van de totale prijs die is overeengekomen in het contract]. [[De dienstverlener] verstrekt de consument een gedetailleerd overzicht van de berekening van het ingehouden proportionele bedrag.]



**Voordat het contract wordt ondertekend, moet de consument instemmen met dat recht op proportionele betaling door een vinkje te plaatsen in het daarvoor bestemde selectievakje.**

**□ De klant verzoekt hierbij dat de diensten onder dit contract onmiddellijk worden uitgevoerd en erkent dat er bij gedeeltelijke uitvoering een gedeeltelijke, proportionele betaling verschuldigd is.**

Afhankelijk van de inhoud van het PaaS-contract kan de dienstverlener bepaalde diensten onmiddellijk leveren (bijvoorbeeld ter nakoming van een verbintenis om een aangepast gebruikersprofiel te creëren). Als de consument het contract herroept, heeft de dienstverlener het wettelijke recht om een proportioneel deel van de betalingen die door de consument zijn gedaan te behouden voor diensten die al zijn geleverd vóór de datum van de herroeping (artikelen VI.51, §3 en VI.71, §3 WER).

Om de consument te informeren over dat wettelijke recht en om een expliciet verzoek om onmiddellijke uitvoering van diensten van de consument te verkrijgen, kan de dienstverlener de klant vragen een vinkje te plaatsen in een selectievakje naast een clause die (1) het verzoek om onmiddellijke uitvoering van het contract en (2) de erkenning dat gedeeltelijke betaling verschuldigd zal zijn, bevat. Het is aan te raden dat het selectievakje niet vooraf afgevinkt is. Ten aanzien van de AVG heeft het Hof van Justitie van de Europese Unie geoordeeld dat de actieve toestemming die vereist is op basis van die verordening, niet kan worden afgeleid uit een vooraf aangevinkt selectievakje.<sup>157</sup> Hoewel die rechtspraak niet rechtstreeks relevant is voor de Richtlijn Consumentenrechten, is de juridische onderbouw ervan wel universeel.

Met het oog op transparantie kan de dienstverlener de verbintenis op zich nemen om een gedetailleerd overzicht van de berekening van het ingehouden proportionele bedrag aan de klant te bezorgen. De Richtlijn Consumentenrechten geeft aan dat er bij de berekening van het proportionele bedrag moet worden uitgegaan van de in het contract vastgestelde prijs, tenzij de consument kan aantonen dat die totale prijs op zichzelf al onevenredig is. In dat geval moet het terug te betalen bedrag worden berekend op basis van de marktwaarde van de geleverde dienst. De marktwaarde moet worden vastgesteld door vergelijking met de prijs van een gelijkwaardige dienst, uitgevoerd door andere ondernemingen op het tijdstip van contractsluiting (overweging 50 Richtlijn Consumentenrechten).

Als de dienstverlener de consument niet informeert over het herroepingsrecht, is de consument vrijgesteld van enige betalingsverplichting in het geval van herroeping van een buiten de verkoopruimte gesloten dienstcontract, zelfs als het al gedeeltelijk is uitgevoerd. De dienstverlener draagt dan de kosten die tijdens de herroepingstermijn zijn gemaakt om verbintenissen na te komen.<sup>158</sup>

## 3.6 Eigendom

**▪ Het product en alle toebehoren[, zoals gebruikshandleidingen, batterijen, sleutels...,] blijven eigendom van [[de dienstverlener]/andere gespecificeerde persoon (als de dienstverlener niet**

<sup>157</sup> HvJ 1 oktober 2019, C-673/17, EU:C:2019:801, §55 en 57; HvJ 11 november 2020, C-61/19, ECLI:EU:C:2020:901, §37.

<sup>158</sup> HvJ 17 mei 2023, C-97/22, ECLI:EU:C:2023:413.

de eigenaar is]) en er vindt geen eigendomsoverdracht of andere juridische titeloverdracht plaats naar [de klant].

▪ **[De dienstverlener] registreert het eigendomsvoorbehoud in het pandregister bij de Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie. De [klant/[de dienstverlener]] draagt de kosten van die registratie.**

Met de eerste clausule maken de contractspartijen duidelijk dat hun PaaS-contract geen zakelijke rechten, zoals eigendom, overdraagt. Die clausule kan worden gezien als een 'eigendomsvoorbehoud' (om die reden wordt het werkwoord 'blijven' in de clausule gebruikt). In de meer traditionele contracten, zoals (ver)koop, stelt zo'n clausule de verkoper van een product in staat om de eigendom ervan te behouden totdat het product volledig is betaald of andere vereisten zijn vervuld. In PaaS-contracten wordt geen eigendom 'voorbehouden', aangezien er geen intentie is om eigendom over te dragen. Deze clausule is vooral bedoeld om expliciet het ontbreken van die intentie aan te geven. Als de klant een consument is, is het raadzaam dat het eigendomsvoorbehoud schriftelijk is opgesteld (vergelijk met artikel 69 Pandwet, van toepassing op (ver)koopcontracten).

Sommige auteurs in de literatuur beargumenteren dat een eigendomsvoorbehoud zinloos is in een PaaS-contract aangezien er geen verkoop is en dus geen intentie om de eigendom over te dragen. Wat niet wordt overgedragen, zou niet moeten worden voorbehouden.<sup>159</sup> Een andere visie is te lezen bij V. SAGAERT die beargumenteert dat een eigendomsvoorbehoud in PaaS-contracten zinvol kunnen zijn in de mate dat het eigendomsrecht van de leverancier een louter zekerheidsdoel dient, met andere woorden een fiduciair karakter krijgt. Als de leverancier zelf nog gebruiksrechten op de betrokken infrastructuur behoudt, lijkt een eigendomsvoorbehoud niet aan de orde.<sup>160</sup> Een eigendomsvoorbehoud is zinloos volgens de eerste doctrine, maar kan ook geen kwaad. In de tweede doctrine is een eigendomsvoorbehoud zinvol. Dus, om het zekere voor het onzekere te nemen, sluit dit onderzoeksrapport bij de tweede visie aan. *Qui peut le plus, peut le moins.*

Als de contractspartijen een eigendomsvoorbehoud in het contract hebben opgenomen en de aard van de dienst houdt in dat er een risico op incorporatie is (over de betekenis van dat juridische concept, zie de beschrijving van de volgende clausules), dan kunnen de contractspartijen ervoor kiezen om het eigendomsvoorbehoud in het nationale pandregister te laten registreren. Dat is noodzakelijk om het eigendomsvoorbehoud te behouden in het geval van incorporatie (artikel 71 Pandwet). De registratie geeft publiciteit aan het eigendomsvoorbehoud. De kosten van registratie zijn afhankelijk van de waarde van het product.

▪ **Als het product wordt geïncorporeerd in het onroerende goed van de klant of boven, op of onder de grond van de klant wordt geïnstalleerd, vindt geen natrekking plaats. Het product en alle toebehoren[, zoals gebruikshandleidingen, batterijen, sleutels...,] blijven te allen tijde**

---

<sup>159</sup> A. VAN VAERENBERGH en F. LEYMAN, "'Product als dienst'-overeenkomsten, een stap in de richting van de circulaire economie", *MER* 2019, p. (20) 30, nrs. 40-41.

<sup>160</sup> V. SAGAERT, "De zakenrechtelijke motoren van een circulaire vastgoedeconomie: een SWOT-analyse", *TPR* 2021, vol. 4, p. (1543) 1552-1553 nrs. 14-15.

eigendom van [[de dienstverlener]/andere gespecificeerde persoon (als de dienstverlener niet de eigenaar is)].

▪ De partijen bezwaren het product met een pandrecht en de [de dienstverlener] registreert dat pandrecht in het pandregister bij de Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie, voor zover het eigendomsvoorbehoud geen effect heeft. De [klant/[de dienstverlener]] draagt de kosten van die registratie.

Meerdere goederenrechtelijke concepten en definities zijn relevant voor PaaS-contracten.<sup>161</sup>

- *Onroerende goederen.* Goederen zijn onroerend uit hun aard, door incorporatie of door bestemming (artikel 3.47 BW).
- *Onroerend door incorporatie.* Onroerend door incorporatie zijn alle bouwwerken en beplantingen die, doordat zij geïncorporeerd zijn in onroerende goederen uit hun aard, hiervan een inherent bestanddeel vormen (artikel 3.47, tweede lid BW).
- *Natrekking.* De eigenaar van een goed is ook eigenaar van alle inherente bestanddelen van dat goed. Als een goed door de natuurlijke gang van zaken of door een handelen van de mens inherent bestanddeel wordt van een ander goed, dan treedt er onmiddellijk en van rechtswege in een overdracht van eigendom in (artikel 3.55 CC). Dat heet 'natrekking'. Specifiek wat onroerende goederen betreft, worden bouwwerken en beplantingen die boven, op of onder een grond worden aangebracht, vermoed aan de grondeigenaar toe te behoren (artikel 3.64 BW).
- *Inherent bestanddeel.* Een inherent bestanddeel van een goed is een noodzakelijk element van dit goed dat er niet kan worden van afgescheiden zonder afbreuk te doen aan de fysieke of functionele substantie van dit goed (artikel 3.8, §2 BW).

Als het dus noodzakelijk is om het product te incorporeren op zo'n wijze dat het een inherent bestanddeel wordt van onroerende goederen van de klant, dan wordt de klant vermoed eigenaar te zijn van het product. Hetzelfde geldt voor bouwwerken en beplantingen die niet noodzakelijk inherente bestanddelen zijn, maar wel boven, op of onder de grond van de klant worden aangebracht. Om natrekking te vermijden, kunnen de contractspartijen overeenkomen dat geen natrekking plaatsvindt (dat is een verzaking aan het recht om natrekking in te roepen door de klant). Zo'n clause kan, bijvoorbeeld, relevant zijn in een gebruikgericht PDS ter levering van 'licht' of 'binnenluchtkwaliteit', waarvoor de dienstverlener lichtarmaturen of ventilatieschachten in het onroerende goed van de klant moet installeren of boven, op of onder de grond van de klant.

Als de contractspartijen een eigendomsvoorbehoud in het contract hebben opgenomen en de aard van de dienst houdt in dat er een risico op incorporatie is, dan kunnen de contractspartijen ervoor kiezen om ook nog een clause op te nemen om het product met een pand te

---

<sup>161</sup> Over deze goederenrechtelijke concepten, in het bijzonder over natrekking, zie B. KEIRSBILCK, E. TERRYEN en E. VAN GOOL, "Consumentenbescherming bij servitisation en product-dienst-systemen (PDS)", *TPR* 2019, vol. 3-4, p. (817) 858, nr. 43; A. VAN VAERENBERGH en F. LEYMAN, "Product als dienst'-overeenkomsten, een stap in de richting van de circulaire economie", *MER* 2019, p. (20) 28-29, nrs. 31-37; H. SLACHMUYLDERS, B. KEIRSBILCK, E. TERRYEN en E. VAN GOOL, "Duurzaam ondernemen en het recht: circulaire bedrijfsmodellen - juridische knelpunten" in IBI/IJE (ed.), *De rol van de bedrijfsjurist in de duurzame ontwikkeling van de onderneming*, Brussel, Larcier, 2020, p. (7) 33-34, nr. 37; R. TIMMERMANS, "Circulair bouwen, cascohuur, servitisation, Madaster en afstand van bestanddeelvorming", *T.Huur* 2021, p. (106) 119-123; V. SAGAERT en K. DE SCHEPPER, in "Property Law and Circular Economy" in B. KEIRSBILCK et al. (eds.), *Servitization and circular economy: economic and legal challenges*, Antwerpen, Intersentia, 2023, p. (181) 187 en volgende.

bezwaren.<sup>162</sup> Het pandrecht werkt als bijkomend opvangnet voor zover het eigendomsvoorbehoud voor welke reden dan ook onwerkzaam zou zijn. Het is aan de contractspartijen om te beoordelen of de kosten van het pandrecht dat opvangnet waard zijn.<sup>163</sup>

▪ Als [de dienstverlener] het recht verliest om het product terug te vorderen of dat recht niet effectief kan uitoefenen [vanwege aan de klant toerekenbaar gedrag], is de klant gehouden tot betaling van een vergoeding aan [de dienstverlener] die gelijk is aan de waarde van het product op het moment van verlies van het recht om het product terug te vorderen.

▪ De klant houdt als financiële zekerheid een geblokkeerde bankrekening bij een betrouwbare financiële instelling aan. De gelden op die bankrekening dienen tot dekking van eventuele aansprakelijkheid die voortvloeit uit het verlies van het recht om het product terug te vorderen of uit de onmogelijkheid om dat recht effectief uit te oefenen.

De contractspartijen kunnen overeenkomen dat de klant de dienstverlener schadeloos moet stellen mocht, voor welke reden dan ook (bijvoorbeeld, natrekking of verlies van het feitelijke bezit van het product aan een derde te goeder trouw na drie jaar te rekenen vanaf de dag van het verlies (zie artikel 3.28 BW)), de dienstverlener het recht om het product terug te vorderen verliezen of niet in staat zijn om dat recht doeltreffend uit te oefenen. Dat recht kan in bepaalde omstandigheden worden beschouwd als een recht gebaseerd op ongerechtvaardigde verrijking (artikelen 5.135 en volgende BW) De contractspartijen kunnen dat recht op schadeloosstelling beperken tot die situaties waarin het verlies van (de doeltreffendheid van) het recht om het product terug te vorderen veroorzaakt is door aan de klant toerekenbaar gedrag.

Om de slagkracht van dat recht op schadeloosstelling van de dienstverlener te verhogen, kunnen de contractspartijen overeenkomen dat de klant als financiële zekerheid een geblokkeerde bankrekening moet aanhouden. De contractspartijen moeten een kosten-batenanalyse uitvoeren om te beoordelen of de voordelen van zo'n clause opwegen tegen de kosten om zo'n financiële zekerheid in het leven te roepen en aan te houden. De voordelen van de clause kunnen verschillen naargelang de aard van de betrokken producten en diensten. Voor producten met een hoge waarde en langetermijnprojecten zijn die voordelen meer uitgesproken. Omgekeerd kunnen bij producten met een lagere waarde en kortetermijnprojecten de kosten van de financiële zekerheid zwaarder wegen dan de mogelijke voordelen. Een ander aspect van deze analyse is de beoordeling van het risico op niet-nakoming van de verbintenis om het product terug te geven bij beëindiging van de contractuele rechtsverhouding. Als dat risico minimaal is, dan kan deze zekerheidsclause overbodig zijn.

**[De dienstverlener] heeft het recht om een label op het product aan te brengen dat de lezer informeert dat het product eigendom is van [[de dienstverlener]/andere gespecificeerde persoon (als de dienstverlener niet de eigenaar is)] en niet van de klant. De klant mag het label niet verwijderen, beschadigen of wijzigen. Het label mag de functionaliteit of prestaties van het product niet beïnvloeden en [de dienstverlener] zorgt ervoor dat het label wordt**

---

<sup>162</sup> Pand is een zakelijke zekerheid (artikel 3.3, vierde lid BW).

<sup>163</sup> V. SAGAERT, "De zakenrechtelijke motoren van een circulaire vastgoedeconomie: een SWOT-analyse", *TPR* 2021, vol. 4, p. (1543) 1554, nr. 16.

**aangebracht op een manier die geen belemmering vormt voor het ongestoorde genot van het product.**

De contractspartijen kunnen overeenkomen dat de dienstverlener het recht heeft om op het product aan te brengen om zo te informeren wat de eigendomsstatus van het product is.<sup>164</sup> Dat is zinvol omdat de dienstverlener het feitelijke bezit van het product verliest. Om die reden zou de dienstverlener er goed aan doen om het product tegen verkrijgende verjaring te beschermen (artikelen 3.26 en volgende BW) en tegen het inroepen van de bewijsfunctie van bezit door de bezitter (te goeder trouw) (artikelen 3.23 en 3.24 BW).

**Bij beëindiging van de contractuele rechtsverhouding [op basis van een gespecificeerde grond van beëindiging (bijvoorbeeld beëindiging in onderlinge overeenstemming)], kan [de dienstverlener] de klant een redelijke aankoopprijs voor het product aanbieden [gelijk aan de restwaarde van het product/gelijk aan de dan geldende marktwaarde van het product/gelijk aan een percentage van de oorspronkelijke kosten van het product/gelijk aan een bedrag dat begint bij een bepaald basisgedrag en afneemt met een bepaald percentage voor elk trimester dat is verstreken sinds de startdatum van het contract] [met een minimum van een gespecificeerd bedrag/met een maximum van een gespecificeerd bedrag]. De klant kan er dan voor kiezen om het product voor die prijs te kopen, waarbij het eigendomsrecht wordt overgedragen op de klant of om het terug te geven aan [de dienstverlener] volgens de vereisten van dit contract**

In de meeste gevallen, zal de dienstverlener het product willen terugnemen. Dat is echter niet altijd mogelijk of kosteneffectief, aangezien het product niet eenvoudig om terug te nemen kan zijn of een lage restwaarde kan hebben. Voorbeelden van zulke producten zijn ventilatiesystemen die in de woning van de klant zijn geïnstalleerd (bijvoorbeeld, in een gebruikgericht PDS met als *output* 'binnenluchtkwaliteit') en dus niet zomaar weer te verwijderen zijn. In zulke gevallen kunnen de contractspartijen overeenkomen dat de klant de eigenaar van het product wordt op het einde van de contractuele rechtsverhouding bij betaling van een aankoopprijs (bijvoorbeeld, ten belope van de restwaarde van het product).

Die aankoopprijs kan afhangen van, ten eerste, de duurtijd van het contract en, ten tweede, van de reden voor beëindiging van de contractuele rechtsverhouding. Bijvoorbeeld, een contract van bepaalde duur zonder opzegmogelijkheid dat tenietgaat door de uitwerking van een uitdovende tijdsbepaling heeft de volledige duurtijd – gekend door de contractspartijen – doorlopen. Concreet weten de contractspartijen die een contract van bepaalde duur, namelijk zesendertig maanden, sluiten dat de waarde van het product gedurende die zesendertig maanden zal afnemen en dat de klant gedurende die tijd voor het gebruik van het product zal betalen. In zo'n situatie kunnen de contractspartijen voor een voorspelbaardere 'vaste' aankoopprijs (bijvoorbeeld, een percentage van de aankoopprijs betaald door de dienstverlener). Als het contract echter voor onbepaalde duur wordt gesloten, dan is het moment van tenietgaan van het contract veel minder voorspelbaar. De klant zou, bijvoorbeeld, kunnen kiezen om het contract na tien maanden of na zesendertig maanden op te zeggen. In

---

<sup>164</sup> H. SLACHMUYLDERS, B. KEIRSBILCK, E. TERRY en E. VAN GOOL, "Duurzaam ondernemen en het recht: circulaire bedrijfsmodellen - juridische knelpunten" in IBJ/IJE (ed.), *De rol van de bedrijfsjurist in de duurzame ontwikkeling van de onderneming*, Brussel, Larcier, 2020, p. (7) 34, nr. 37 met verwijzing naar B. VERHEYE, "Toekomst van de circulaire vastgoedeconomie", *TPR* 2019, p. (107) 183, nr. 51.

zo'n situatie zouden de contractspartijen mogelijk willen kiezen voor een 'dynamischere' aankoop prijs (bijvoorbeeld, ten belope van de restwaarde van het product).

## 3.7 Veranderingen eigendomsrecht

### 3.7.1 Sterkmaking

▪ Als de klant de eigendom van het gehele onroerende goed waarin het product van [de dienstverlener] is geïncorporeerd of een deel van dit onroerende goed overdraagt, maakt de klant zich sterk dat de derde aan wie de eigendom wordt overgedragen, in de plaats van de klant deel wordt van dit contract, als de eigendom van het gehele onroerende goed wordt overgedragen, of dat die derde partij naast de klant deel wordt van dit contract, als de eigendom van een deel van het onroerende goed wordt overgedragen. In het tweede geval zijn zowel de klant als de derde partij [hoofdelijk/ondeelbaar/hoofdelijk en ondeelbaar] aansprakelijk voor de nakoming van het contract.

▪ Als de derde partij weigert om deel te worden van dit contract ondanks een overdracht van de eigendom, is de klant gehouden tot schadeloosstelling van [de dienstverlener] voor [een gespecificeerd redelijk bedrag (bijvoorbeeld de waarde van het product op het moment van de overdracht van de eigendom, een bedrag dat begint bij een basisbedrag en afneemt met een bepaald percentage voor elk trimester dat is verstreken sinds de startdatum van het contract)].

Specifiek wat PaaS-contracten betreft waarin roerende goederen worden geïncorporeerd in het onroerende goed van de klant (bijvoorbeeld, PaaS-contracten voor verwarming, licht, binnenluchtkwaliteit, enzovoort) rijst de vraag hoe een verandering in het eigendomsrecht van het onroerende goed het lot van de contractuele rechtsverhouding beïnvloedt. Een nieuwe persoon kan (een deel van) het onroerende goed betrekken, terwijl het product dat centraal staat in het PaaS-contract mogelijk niet eenvoudig te verwijderen is (bijvoorbeeld, verwarmingsapparatuur, ventilatieschachten, lichtarmaturen, enzovoort). Het PaaS-contract is dan van toepassing op producten in het feitelijke bezit van een persoon die geen contractspartij is. Dat kan problemen opleveren, aangezien die derde partij niet verplicht is om de verbintenissen uit het contract na te komen wegens het relativiteitsbeginsel. Een contract doet enkel tussen de partijen ervan verbintenissen ontstaan (artikel 5.103, eerste lid BW). Om aan die problematiek tegemoet te komen, kunnen de contractspartijen clausules opnemen die maken dat de contractuele rechtsverhouding in één of andere vorm wordt voorgezet, met de derde, bijvoorbeeld, als nieuwe contractspartij.<sup>165</sup>

Men kan alleen zichzelf ertoe verbinden om een contract na te komen. Men kan echter in eigen naam beloven dat een derde een verbintenis zal nakomen (i.e., hier specifiek de verbintenis om ofwel de contractuele rechtsverhouding van de oorspronkelijke klant over te nemen<sup>166</sup> of om

---

<sup>165</sup> Merk op: het sterkmakingsbeding kan ook worden beschouwd als een beding over de overdracht van schuld, waarbij het beding specificeert dat de contractuele positie van de schuldenaar wordt overgedragen naar een derde partij. Over bedingen inzake overdracht van contractuele posities, zie het gedeelte over *boilerplate* clausules (titel 7.12 op p. 101).

<sup>166</sup> Zie ook de bespreking van bedingen over de overdracht van contractuele posities in titel 7.12 op p. 101.

mee partij te worden bij het PaaS contract).<sup>167</sup> Dat is een 'sterkmaking' (artikel 5.106 BW). Als de derde de verbintenis aanvaardt, dan is de bindende kracht ervan te verklaren door die bewuste toestemming (bijgevolg wordt de derde, volledig in lijn met de relativiteit van contracten, een contractspartij wat die specifieke verbintenis betreft). Na aanvaarding door de derde, is de sterkmaker bevrijd (merk op dat als de overdracht enkel betrekking heeft op een deel van het onroerende goed, dat de sterkmaker contractspartij blijft). Als de derde weigert om de beloofde verbintenis na te komen, dan is de sterkmaker in eigen naam aansprakelijk en moet die de andere contractspartij schadeloosstellen, tenzij de contractspartijen die aansprakelijkheid hebben uitgesloten. De verbintenis van de sterkmaker is normaal een resultaatsverbintenis (hoewel de contractspartijen die verbintenis als inspanningsverbintenis kunnen kwalificeren).<sup>168</sup> Het is niet noodzakelijk om een uitdrukkelijk schadebeding op te nemen, maar de contractspartijen kunnen daarvoor kiezen, wat zinvol kan zijn om, bijvoorbeeld, te bepalen hoe de schadeloosstelling moet worden begroot.

Als de klant het eigendomsrecht van slechts een deel van het onroerende goed overdraagt, dan kunnen de contractspartijen overeenkomen dat de derde partij aan wie de eigendomstitel wordt overgedragen een contractspartij wordt naast de oorspronkelijke contractspartijen. Zij kunnen overeenkomen dat de verbintenissen van de oorspronkelijke klant verbintenissen met meerdere subjecten worden.<sup>169</sup> Zij kunnen een hoofdelijke gehoudenheid, een ondeelbare gehoudenheid of een combinatie van beide overeenkomen. Beide concepten houden in dat de klant en de nieuwe partij gehouden zijn tot nakoming van dezelfde verbintenis en dat de dienstverlener-schuldeiser om volledige nakoming mag vragen van ieder van hen (artikelen 5.160, §1 en 5.166, §1 BW). Het voornaamste verschil is dat ondeelbaarheid ook overerft en dus van toepassing is op de erfgenamen van de schuldenaar die ondeelbaar tot een verbintenis zijn gehouden (artikel 5.167, tweede lid BW), wat niet het geval is bij hoofdelijke verbintenissen.

### 3.7.2 Kettingbeding

▪ Als de klant de eigendom van het gehele onroerende goed waarin het product van [de dienstverlener] is geïncorporeerd of een deel van dit onroerende goed overdraagt, is de klant verplicht om de volgende verbintenissen ten opzichte van [de dienstverlener] op te nemen in het contract over de overdracht van eigendom die moeten worden aanvaard door de derde aan wie wordt overgedragen: [bijvoorbeeld, de nieuwe titularis van (een deel van) het eigendomsrecht is verplicht om [de dienstverlener] periodieke toegang te verlenen tot het onroerende goed, de nieuwe titularis van (een deel van) het eigendomsrecht is verplicht om voor het product van [de dienstverlener] zorg te dragen]. [De dienstverlener] heeft het recht om rechtstreeks nakoming van die verbintenissen te eisen van de derde aan wie die lasten zijn overgedragen.

---

<sup>167</sup> Typisch is dat de persoon die zich sterkmaakt, belooft dat de derde een geheel nieuw contract aangaat. Niets staat de contractspartijen in een PaaS-contract echter in de weg om te bepalen dat de andere persoon een (deel) van het contract voortzet (zie de eerdere voetnoot over de overdracht van schuld). Omgekeerd, kunnen de contractspartijen in een PaaS-contract overeenkomen dat de sterkmaking betrekking heeft op een nieuw contract als dat wenselijker is in hun specifieke situatie.

<sup>168</sup> N. CARETTE, *Derdenbeding*, Antwerpen, Intersentia, 2012, p. 38.

<sup>169</sup> Normaal wordt een verbintenis met meerdere schuldeisers of schuldenaars van rechtswege onder hen verdeeld (artikel 5.159, §1 BW).



- Dit kettingbeding blijft van kracht tot [einddatum (bijvoorbeeld een vastgestelde termijn zoals 'tien jaar na ondertekening van het oorspronkelijke contract' of de gemiddelde verwachte levensduur van het product)].
- Klant is verplicht om [de dienstverlener] op de hoogte te brengen van de gehele of gedeeltelijke overdracht van het onroerende goed [op de volgende manier (i.e., uitleg hoe te informeren)].
- Als de derde partij weigert om het kettingbeding te aanvaarden en de klant toch de eigendom overdraagt, is de klant gehouden tot schadeloosstelling van [de dienstverlener] voor [een gespecificeerd redelijk bedrag (bijvoorbeeld de waarde van het product op het moment van de overdracht van de eigendom, een bedrag dat begint bij een basisbedrag en afneemt met een bepaald percentage voor elk trimester dat is verstreken sinds de startdatum van het contract)].
- Klant is verplicht om het gehele kettingbeding op te nemen in het contract voor (gedeeltelijke) overdracht van eigendom, zodat de nieuwe titularis van (een deel van) het eigendomsrecht op zijn beurt verplicht is om het kettingbeding op te nemen in daaropvolgende contracten voor (gedeeltelijke) overdracht van eigendom. 'Klant' moet dan worden gelezen als de nieuwe titularis van (een deel van) het eigendomsrecht.

Een andere juridische techniek die zinvol kan zijn in de context van veranderingen in het eigendomsrecht, is het 'kettingbeding'. Een kettingbeding is een beding waarbij een contractpartij (A) de andere contractpartij (B) laat beloven om een verbintenis jegens A aan een derde (C) op te leggen wanneer B en C met elkaar contracteren. A wil dus dat in het contract tussen B en C een derdenbeding ten gunste van A wordt opgenomen, zodat A een rechtstreeks, eigen recht op C heeft.<sup>170</sup> Ook wenst A dat telkens wanneer een nieuwe schakel aan de ketting wordt toegevoegd, de verbintenis jegens A wordt doorgegeven. A doet er daarom goed aan om te bedingen dat het kettingbeding de verplichting voor C bevat om het kettingbeding op zijn beurt door te geven aan D (en die op zijn beurt aan E, enzovoort).

Kettingbedingen werken gelijkaardig aan sterkmaking.<sup>171</sup> De derde is enkel gehouden tot de verbintenis vanwege de eigen aanvaarding van die verbintenis. Als de derde het kettingbeding weigert, is de contractspartij die het kettingbeding in het contract had moeten opnemen, contractueel aansprakelijk.

Sterkmaking en het kettingbeding verschillen vooral in de intensiteit waarmee zij het probleem van veranderingen in het eigendomsrecht het hoofd bieden. Typisch is dat kettingbedingen vooral specifieke, individuele verbintenissen betreffen en niet een alomvattende contractuele rechtspositie met alle verplichtingen en rechten die daarbij horen.

---

<sup>170</sup> Met betrekking tot het derdenbeding, zie artikel 5.107 BW. Een contract kan aan een derde het recht verlenen om de nakoming van een bepaalde prestatie te eisen. Het derdenbeding geeft onmiddellijk aanleiding tot een direct recht tegen de belover en beïnvloedt niet de rechten van de partijen bij het contract. Met betrekking tot de kwalificatie van kettingbeding als een derdenbeding, zie N. CARETTE, *Derdenbeding*, Antwerpen, Intersentia, 2012, p. 327.

<sup>171</sup> N. CARETTE, *Derdenbeding*, Antwerpen, Intersentia, 2012, p. 38.

## 3.8 Vorderingen van derden

**De klant is als enige aansprakelijk voor eventuele vorderingen voortvloeiend uit onrechtmatige handelingen of nalatigheden gepleegd door de klant of door een derde onder het veronderstelde toezicht van de klant als gevolg van het gebruik van het product. De klant vrijwaart [de dienstverlener] voor alle kosten die daarmee verband houden, inclusief redelijke kosten voor juridische bijstand.**

Deze vrijwaringsclausule plaatst de volledige aansprakelijkheid voor eventuele vorderingen voortvloeiend uit onrechtmatige handelingen of nalatigheden gepleegd door de klant of door een derde onder het veronderstelde toezicht van de klant op de klant. Als een benadeelde partij een vordering instelt tegen de dienstverlener, dan kan de dienstverlener om schadeloosstelling vragen van alle redelijke kosten die gepaard gaan met die vordering.

**De klant vrijwaart [de dienstverlener] op eerste [schriftelijke] verzoek tegen alle boetes, retributies, straffen of andere geldelijke sancties opgelegd aan [de dienstverlener] door derden als gevolg van het gebruik van het product in strijd met de toepasselijke wetgeving. [Met het oog op een snelle afwikkeling, kan [de dienstverlener] het verschuldigde bedrag namens de klant betalen en de klant vrijwaart [de dienstverlener] voor dergelijke bedragen.]**

Gelijkaardig kunnen de contractspartijen overeenkomen dat de klant de dienstverlener moet vrijwaren voor alle geldelijke sancties die aan de dienstverlener worden opgelegd door derden als gevolg van het gebruik van het product door de klant in strijd met de toepasselijke wetgeving. Deze clausule is mogelijk het relevantst voor micro-mobiliteitsproducten. De dienstverlener zou mogelijk kunnen worden beboet, bijvoorbeeld, als de gebruiker van een deelstep de step stalt in een gebied dat niet aan zulke steps is toegewezen door de lokale gemeente of als de gebruiker van een speedelec fiets een rood verkeerslicht negeert).

De contractspartijen kunnen overeenkomen dat de geldelijke sancties die direct aan de klant worden opgelegd, betaald kunnen worden door de dienstverlener. Nadien moet de klant de dienstverlener vergoeden.

**Als het product in beslag wordt genomen door overheidsinstanties, is de klant aansprakelijk voor alle kosten die gepaard gaan met de inbeslagname.**

In aanvulling op de vorige clausule legt deze clausule uit dat als het product in beslag wordt genomen door overheidsinstanties (bijvoorbeeld, de inbeslagname van een deelstep die niet werd gestald in een gebied dat aan zulke steps werd toegewezen), de klant de kosten die gepaard gaan met de inbeslagname moet betalen.

**De klant heeft geen volmacht om enige aansprakelijkheid namens [de dienstverlener] te aanvaarden.**

Deze clausule legt uit dat de klant geen volmacht heeft om enige aansprakelijkheid namens de dienstverlener te aanvaarden. Een erkenning van aansprakelijkheid door de klant blijft dus zonder gevolgen voor de dienstverlener (behoudens de regels over schijnvertegenwoordiging in artikel 1, §5 BW).

## 3.9 Veranderde omstandigheden

### 3.9.1 Imprevisie

Artikel 5.74 BW bevat bepalingen over ‘imprevisie’, de situatie waarin de omstandigheden van het contract tijdens de uitvoeringsfase ervan zijn veranderd ten opzichte van de omstandigheden op het moment van contractsluiting. Het artikel bevat een verplichting voor de contractspartijen om hun contract te heronderhandelen met het oog op de aanpassing of beëindiging ervan als aan enkele vereisten is voldaan. Fundamenteel is vereist dat een verandering van omstandigheden die onvoorzienbaar was voor de schuldenaar bij de contractsluiting, de uitvoering van het contract buitensporig verzwarend maakt in die mate dat de uitvoering ervan redelijkerwijze niet langer kan worden geëist door de schuldeiser. Bij afwijzing of mislukking van de heronderhandelingen binnen een redelijke termijn, kan de rechter, op verzoek van één van de contractspartijen, ofwel het contract aanpassen om het in overeenstemming te brengen met wat de contractspartijen redelijkerwijze zouden zijn overeengekomen op het tijdstip van de contractsluiting mochten zij rekening hebben gehouden met de verandering van omstandigheden, ofwel het contract geheel of gedeeltelijk beëindigen.

De contractspartijen kunnen imprevisieclausules met diverse doelen opnemen. Ten eerste kunnen zij imprevisie uitsluiten.<sup>172</sup> Ten tweede kunnen zij de verplichting tot heronderhandelen aanpassen. Zij kunnen, bijvoorbeeld, van tevoren afspreken hoe één van de contractspartijen moet verzoeken om heronderhandeling, hoe lang de contractspartijen gehouden zijn tot de verplichting om te heronderhandelen, enzovoort. Ten derde kunnen zij op voorhand bepalen welke omstandigheden niet onvoorzienbaar zijn en dus geen aanleiding kunnen geven tot imprevisie.

Een imprevisieclausule kan in het bijzonder zinvol zijn in resultaatgerichte PDS. Een concreet voorbeeld kan dat illustreren. Als de dienstverlener ‘verwarming’ aanbiedt aan de klant, mogelijk in combinatie met een verbintenis om de energiebehoefte van het verwarmingsapparaat na verloop van tijd te verminderen, dan kan een aanpassing van de te verwarmen locatie zoals de bouw van een uitbreiding aan het gebouw op significante wijze de verbintenissen van de dienstverlener beïnvloeden. De verwarming van de uitbreiding in aanvulling op de verwarming van het hoofdgebouw kan mogelijk om een andere opstelling van de verwarmingsapparatuur vragen en verbruikt automatisch meer energie. De volgende clausule is bedoeld om zo'n verandering op te vangen.

**De verbintenis van [de dienstverlener] om de gespecificeerde *output* te behalen, is gebaseerd op de huidige staat van [de woning/de bedrijfsruimte] van de klant waarin de dienst moet worden verleend. Als er wijzigingen worden aangebracht aan die locatie waardoor de nakoming van deze verbintenis zwaarder wordt, moeten de klant en [de dienstverlener] te goeder trouw het contract opnieuw onderhandelen. Als die onderhandelingen niet binnen [gespecificeerde termijn] na de datum van de eerste bijeenkomst om te heronderhandelen uitmonden in een contract, wordt de contractuele rechtsverhouding vermoed te zijn beëindigd.**

---

<sup>172</sup> Een modelclausule in die zin zou zijn: “De contractspartijen komen overeen dat geen enkele partij vanwege veranderde omstandigheden wordt vrijgesteld van de nakoming van haar verbintenissen uit dit contract.”

### 3.9.2 Prijswijzingen

- [De dienstverlener] heeft het recht om de huur redelijkerwijze aan te passen vanwege jaarlijkse prijsindexeringen op basis van [prijsindex (bijvoorbeeld Belgische consumptieprijsindex)]. [De dienstverlener] breng ten minste [redelijke termijn (bijvoorbeeld een maand)] van tevoren de klant op de hoogte van wijzigingen.
- [De dienstverlener] heeft het recht om redelijkerwijze de kosten voor de door de klant gebruikte diensten aan te passen in overeenstemming met [formule die de gestegen arbeidskosten, materiaalkosten, enzovoort nauwkeurig weergeeft]. Te allen tijde blijft 20% van de oorspronkelijke prijs ongewijzigd. [De dienstverlener] breng ten minste [redelijke termijn (bijvoorbeeld een maand)] van tevoren de klant op de hoogte van wijzigingen.
- [De dienstverlener] heeft het recht om alle prijzen in het contract redelijkerwijze aan te passen om ze in overeenstemming te brengen met wettelijke wijzigingen van belastingen of van administratieve kosten.
- Wanneer de klant op de hoogte wordt gebracht van prijswijzigingen, heeft de klant het recht om het contract kosteloos te beëindigen.

In de regel zijn prijswijzigingsclausules die aan één van de contractspartijen het recht geven om eenzijdig de prijs van het contract te wijzigen geldig naar Belgisch recht (artikel 5.70, tweede lid BW). Het algemene verbintenissenrecht vereist alleen dat de contractspartij aan wie dit recht wordt toegekend in overeenstemming met de vereisten van de goede trouw handelt.

De dwingendrechtelijke B2B-wetgeving voegt aan die algemene vereisten toe dat bedingen aan een onderneming niet het recht mogen verlenen om eenzijdig de prijs van het contract te verhogen op basis van elementen die enkel afhangen van haar wil (i.e., zonder geldige redenen) (artikel VI.91/5, 1° WER; grijze lijst). Artikel VI.83, 2° WER verbiedt dat type clausules in consumentencontracten van onbepaalde duur als aan de consument niet de mogelijkheid wordt geboden om vooraleer de nieuwe prijs van kracht wordt de contractuele rechtsverhouding zonder kosten of schadevergoeding te beëindigen en aan de consument daartoe een redelijke termijn wordt gelaten. In consumentencontracten van bepaalde duur is dat type clausules volledig verboden, wat inhoudt dat zij zelfs niet geldig zijn als aan de consument de mogelijkheid wordt geboden om de contractuele rechtsverhouding te beëindigen (artikel VI.83, 3° WER; zwarte lijst). Prijsindexeringbedingen, die de prijswijziging baseren op een prijsindex, vormen een uitzondering op die artikels. Een prijsindex (bijvoorbeeld de Belgische consumptieprijsindex) is een objectieve parameter op basis waarvan de prijswijziging niet enkel afhangt van de wil van één van de contractspartijen.

Het is evenwel zo dat specifieke wetgeving strikte grenzen trekt aan het gebruik van prijsindexen. Artikel 57, §1 van de wet van 30 maart 1976 betreffende de economische herstelmaatregelen verbiedt elke formule van indexatie van de industriële en of commerciële prijzen, van de tarieven en de parameters van prijzenfluctuatiefomules in functie van het indexcijfer van de consumptieprijzen, of van enig ander indexcijfer. Met andere woorden verbiedt dat artikel prijswijzigingsclausules op basis van een 'algemene' index. Verder bepaalt artikel 57, §2 dat een prijswijzigingsclausule minstens 20% van de oorspronkelijke prijs

onveranderd moet laten en dat de clause moet verwijzen naar parameters die de reële kosten vertegenwoordigen, zoals de kosten van grondstoffen. Tot slot bevat artikel 57, §3 uitzonderingen op het verbod van algemene prijsindexeringsbedingen. Zulke bedingen zijn toegelaten in huurcontracten.

Kortom, voor die aspecten van een PaaS-contract die te kwalificeren zijn als een huur (bijvoorbeeld, de huurprijs in een PaaS-contract waarin het product permanent ter beschikking van de klant wordt gesteld) is een prijswijzigingsclause in de vorm van een algemene prijsindexeringsclause mogelijk. Wat de andere onderdelen van het PaaS-contract betreft (bijvoorbeeld, de dienstverlening inzake onderhoud en herstel) mogen prijswijzigingsclausules niet gebaseerd zijn op een algemene prijsindex. Zij moeten daarentegen een formule bevatten die de werkelijke kostenstructuur van de dienstverlener accuraat weergeeft.

## 3.10 Insolventie/faillissement

- [De dienstverlener] stelt een gedetailleerd noodplan op waarin wordt beschreven hoe diensten zullen worden verdergezet bij insolventie, met name faillissement. Dat noodplan omvat stappen [voor de overgang naar een andere dienstverlener of voor zelfbeheer]. Het noodplan is bijgevoegd bij dit contract.
- [De dienstverlener] informeert de klant onmiddellijk als die insolvent wordt en met name als die faillissement aanvraagt. Die melding activeert het noodplan.
- [De dienstverlener] plaatst de broncode, noodzakelijke gegevens en configuraties voor de digitale diensten in dit contract in bewaring bij een betrouwbare derde partij. [Bij insolventie, met name faillissement, kan de klant die informatie raadplegen voor zelfbeheer, zonder extra kosten./Bij insolventie, met name faillissement, zet de derde partij de dienst voort met de informatie die in bewaring wordt gehouden. Hiertoe worden alle licenties die nodig zijn voor de voortzetting van de diensten in dit contract door de wet aan die derde partij overgedragen. De voortzetting van de dienst is kosteloos voor de klant].
- [De dienstverlener] garandeert een minimumperiode van voortgezette dienstverlening, zelfs bij insolventie, met name faillissement, om de klant voldoende tijd te geven om over te stappen naar een alternatieve dienstverlener of oplossing. Hiertoe houdt [de dienstverlener] een geblokkeerde bankrekening bij een vertrouwde financiële instelling aan om de operationele kosten van die minimumperiode te dekken.
- De klant behoudt de eigendom van alle gegevens met betrekking tot het product. Bij insolventie, met name faillissement, van [de dienstverlener], heeft de klant het recht om die gegevens zonder vertraging te raadplegen, op te halen en over te dragen aan een andere dienstverlener.
- Bij insolventie, met name faillissement, van [de dienstverlener], heeft de klant een voorkeursrecht om het product tegen een redelijke prijs te verwerven [gelijk aan de restwaarde van het product/gelijk aan de dan geldende marktwaarde van het product/gelijk aan een percentage van de oorspronkelijke kosten van het product/gelijk aan een bedrag dat begint bij een vastgesteld minimumbedrag en afneemt met een bepaald percentage voor elke

**trimester dat is verstreken sinds de startdatum van het contract] [met een minimum van een gespecificeerd bedrag/met een maximum van een gespecificeerd bedrag], voordat enige claims van derden voor revindicatie worden overwogen.**

In geval van insolventie, in het bijzonder faillissement<sup>173</sup>, van de dienstverlener bestaat het risico dat de dienstverlening abrupt stopt, waarbij de klant zonder oplossing om dat te verhelpen komt te zitten. In het bijzonder wanneer het product digitale elementen bevat of wanneer er sprake is van digitale diensten kan de klant de toegang tot het product verliezen. In sommige gevallen (bijvoorbeeld wanneer het PaaS-contract verwarming of verlichting betreft) kan dat verlies van toegang zeer praktische negatieve gevolgen hebben, waarbij de klant in de kou of in het donker wordt gelaten. In andere gevallen (bijvoorbeeld, wanneer het PaaS-contract een product betreft waarop de klant rekent om zelf diensten aan anderen te kunnen aanbieden) kan de klant economische verliezen lijden terwijl die probeert om de functionaliteit van het product te herwinnen. Bovendien kan de klant, die niet de eigenaar van het product is (in tegenstelling tot wat het geval zou zijn bij traditionele (ver)koopscontracten), plots worden geconfronteerd met een vordering tot revindicatie door een curator of door een derde partij die schuldeiser is van de dienstverlener die onvermogen is geworden. In sommige gevallen is de dienstverlener zelf niet de eigenaar, maar wel een derde partij zoals een bank of een onderneming die leasing aanbiedt, zodat die derde partij ook een vordering tot revindicatie kan instellen.

Deze modelclausules zijn bedoeld om enkele van de risico's van insolventie in een PaaS-contract op te vangen. Bijkomende clausules kunnen noodzakelijk zijn. Bovendien moet ook rekening gehouden worden met eerdere contracten en de afspraken die daarin worden gemaakt wanneer de dienstverlener zelf niet de eigenaar van het product is.

- De clausules over het noodplan verzekeren een gestructureerde aanpak om de dienstverlening verder te zetten. De dienstverlener heeft over dat noodplan op voorhand nagedacht. Het noodplan zorgt ervoor dat potentiële klanten de mogelijke reactie van de dienstverlener in de hypothese van insolventie kunnen beoordelen. Ofwel vertrouwen zij erop dat die reactie zou volstaan in het licht van hun eigen noden en kennis (bijvoorbeeld de technische aanleg vereist om zelf het product te beheren na faillissement) ofwel onthouden zij zich van het sluiten van het contract
- De spoedige kennisgeving van de insolventie verzekert dat de klant op de hoogte wordt gebracht. Zonder tijdige kennisgeving, zou de klant zich mogelijk niet bewust kunnen zijn van de financiële problemen van de dienstverlener totdat de dienstverlening wordt onderbroken.
- De borgclausules kunnen worden beschouwd als onderdeel van het noodplan. In PaaS-contracten kan veel van de functionaliteit van het product en de geïndividualiseerde aanpak van de dienstverlening door de dienstverlener steunen op eigen code en data. Het plaatsen van de broncode, de noodzakelijke data en de configuraties in borg bij een vertrouwde derde partij is zinvol omdat het ervoor zorgt dat (a) de klant toegang heeft tot die belangrijke informatie die nodig is om de diensten zelfstandig voort te zetten als de dienstverlener insolvent wordt of (b) dat die derde partij de diensten kan

---

<sup>173</sup> Insolventie is de feitelijke toestand van financiële nood waarin de dienstverlener niet in staat is zijn schulden te voldoen. Faillissement is een juridische verklaring van insolventie, die één van de mogelijke manieren is waarop de dienstverlener de financiële nood kan oplossen.

voortzetten. Uiteraard moet de dienstverlener die derde partij vertrouwen, aangezien intellectuele eigendomsrechten een rol spelen. Dienstverleners kunnen terughoudend zijn om dit type clausules in het contract op te nemen, vooral in markten met weinig concurrenten omdat de enige 'echt' (en niet slechts hypothetisch) gekwalificeerde derde partij dan een concurrent is. De afwezigheid van deze clausules kan dienen als een waarschuwing voor klanten (vergelijk met het noodplan).

- De gegarandeerde minimale periode van voortgezette dienstverlening biedt een vangnet, waardoor, bijvoorbeeld, de verlichting van de klant blijft functioneren terwijl de contractspartijen maatregelen nemen om de overgang van de dienstverlening mogelijk te maken.
- De clause over eigendom van data bevestigt dat de klant eigenaar blijft van alle gegevens met betrekking tot het product. Bij faillissement bestaat het risico dat de toegang tot die data verloren gaat. De clause zorgt ervoor dat de klant bij faillissement van de dienstverlener het expliciete recht heeft om toegang te verkrijgen tot de data, de data in bezit te nemen en de data over te dragen aan een andere dienstverlener.
- Het voorkeurrecht werkt als een contractuele bescherming tegen vorderingen van derden.<sup>174</sup> Normaal gezien is de curator verplicht om dat contractuele voorkeurrecht te respecteren. In normale omstandigheden leidt de uitvoering van het voorkeurrecht door de klant niet tot een vermindering van de faillissementsboedel voor samenlopende schuldeisers.

## 3.11 Niet-nakoming

Met betrekking tot de niet-nakoming van een verbintenis door één van de contractspartijen, zijn vele clausules mogelijk. Artikel 5.224 BW somt de algemene sancties voor toerekenbare niet-nakoming door de schuldenaar op. Artikel 5.83 BW bevat een opsomming van de sancties in contractuele rechtsverhoudingen. Die sancties zijn het recht op uitvoering in natura van de verbintenis, het recht op herstel van de schade, het recht op ontbinding van het contract, het recht op prijsvermindering en het recht om de uitvoering van de eigen verbintenis op te schorten. Elk van die sancties is van aanvullend recht. Dat houdt in dat de contractspartijen elk van de sancties kunnen uitsluiten of deze kunnen aanpassen aan hun eigen wensen. Dat heeft tot gevolg dat zeer diverse specifieke clausules over niet-nakoming kunnen worden bedacht. Daarom beperkt het onderzoeksrapport zich tot het benadrukken van enkele aandachtspunten.

Voorafgaand kan worden opgemerkt dat het onderzoeksrapport al modelclausules over niet-nakoming en de gevolgen ervan bevat daar waar dat direct relevant is. Zo is, bijvoorbeeld, in het gedeelte over de verbintenis tot dragen van zorg voor het product (titel 7.4.5 op p. 53) al besproken geweest dat het recht op vervanging van de schuldenaar door de schuldeiser of door een derde partij kan worden uitgesloten. Elders is ook al het nut van schadebedingen benadrukt en werd aandacht besteed aan het gevaar van vermomde bevrijdingsbedingen. Andere voorbeelden zijn bedingen over overmacht en ontbindende bedingen.

Een eerste algemeen aandachtspunt is dat de dwingendrechtelijke B2C- en B2B-wetgeving over oneerlijke bedingen grenzen trekt aan de vrijheid van de contractspartijen om af te wijken van het gemeenrechtelijke verbintenissenrecht. In het algemeen verbieden artikelen VI.83, 30°

---

<sup>174</sup> Vergelijk met B. VERHEYE, "Toekomst van de circulaire vastgoedeconomie", *TPR* 2019, p. (107) 180, nr. 46.



(B2C; zwarte lijst) en VI.91/5, 4° (B2B; grijze lijst) WER bedingen die op ongepaste wijze de wettelijke rechten van de consument/onderneming uitsluiten of beperken bij volledige of gedeeltelijke niet-nakoming door de (andere) onderneming van één van haar contractuele verbintenissen. Specifieker verbiedt artikel VI.83, 9° WER bedingen in consumentencontracten die het recht van de consument om de eigen verbintenissen op te schorten uitsluiten (zie over dat opschortingsrecht artikelen 5.98 en 5.239 BW).<sup>175</sup> Andere artikelen bevatten regels over schadebedingen en bevrijdingsbedingen (waarover later meer).

Ten tweede, kunnen de contractspartijen overeenkomen welke omstandigheden overmacht zouden uitmaken.<sup>176</sup> Er is overmacht wanneer er sprake is van een onmogelijkheid voor de schuldenaar om de verbintenis na te komen die niet toerekenbaar is aan de schuldenaar. Hierbij wordt rekening gehouden met het onvoorzienbare en het onvermijdbare karakter van het beletsel tot nakoming (artikel 5.226 BW). Als de contractspartijen vooraf toelichten welke omstandigheden zij als mogelijke overmacht beschouwen, kunnen interpretatieproblemen worden vermeden. De opname van duidelijke definities van overmacht in het contract kan een zekere mate van voorspelbaarheid en zekerheid bieden, aangezien de contractspartijen zich bewust zullen zijn van de risico's en verplichtingen die gepaard gaan met zulke gebeurtenissen. Een illustratieve lijst van overmachtsituaties sluit niet uit dat andere omstandigheden, die de contractspartijen niet hebben voorzien, als overmacht moeten worden beschouwd. Als er sprake is van overmacht, dan is de schuldenaar (tijdelijk of definitief) bevrijd van de verbintenis, wat tot gevolg heeft dat de schuldeiser de contractuele sancties niet kan invoeren. De contractspartijen kunnen op voorhand overeenkomen wanneer een niet-nakoming toerekenbaar is – of net niet – aan de schuldenaar, door te omschrijven wat wél en wat niet overmacht uitmaakt. De contractspartijen in een PaaS-contract kunnen bijvoorbeeld bepalen dat het verlies van internetverbinding met het product in de woning of bedrijfsruimte van de klant overmacht voor de dienstverlener vormt.<sup>177</sup> Dus, als een warmtepomp die afhankelijk is van een internetverbinding, ophoudt te functioneren omdat die verbinding verloren gaat, is de dienstverlener niet aansprakelijk voor de afwezigheid van verwarming gedurende de periode van onbeschikbaarheid van de warmtepomp. Wat overmacht betreft, verbiedt artikel VI.83, 12° WER bedingen in consumentencontracten die de consument niet toestaan bij overmacht de contractuele rechtsverhouding te ontbinden, tenzij tegen betaling van een schadevergoeding.

Ten derde, in dezelfde lijn kunnen de contractspartijen vooraf overeenkomen wanneer een niet-nakoming voldoende ernstig is om de ontbinding van de contractuele rechtsverhouding te rechtvaardigen. Door overeen te komen welke omstandigheden ontbinding rechtvaardigen, kunnen de contractspartijen kostbare en tijdrovende rechtszaken of geschillen over de ernst van de niet-nakoming vermijden. Dat stelt de contractspartijen ook in staat om de risico's en

---

<sup>175</sup> Omgekeerd zou de volgende modelclausule die dit recht bevestigt, toegestaan zijn: "Als [de dienstverlener] de verbintenissen uit dit contract niet nakomt, verliest die het recht op betaling door de klant totdat [de dienstverlener] de verbintenissen is nagekomen." De modelclausule die hiervan het spiegelbeeld is, luidt: "Als de klant de verbintenissen uit dit contract niet nakomt, verliest die het recht op onderhoud en herstel door [de dienstverlener] [en, indien van toepassing, het recht op een vervangproduct] totdat de klant de verbintenissen is nagekomen."

<sup>176</sup> Zie, bijvoorbeeld, het gedeelte over digitale diensten (titel 7.4.8 op p. 64), waarin een modelclausule bepaalt dat de klant verplicht is om een stabiele internetverbinding te waarborgen en dat het nalaten om dat te doen overmacht voor de dienstverlener uitmaakt.

<sup>177</sup> Een modelclausule in die zin zou zijn: "Geen van de contractspartijen wordt aansprakelijk gesteld voor enige tekortkoming of vertraging in de uitvoering van dit contract voor zover die tekortkomingen of vertragingen worden veroorzaakt door gebeurtenissen buiten de redelijke controle van die partij. De partijen komen overeen dat de volgende omstandigheden overmacht uitmaken voor [de dienstverlener]: verlies van internetverbinding met het product[, andere gespecificeerde omstandigheden]."

gevolgen van mogelijke niet-nakomingen te beoordelen voordat zij het contract aangaan. Bijvoorbeeld, de contractspartijen kunnen overeenkomen dat als de dienstverlener het product herstelt met nieuwe vervangingsonderdelen ondanks een verbintenis om circulaire vervangingsonderdelen (bijvoorbeeld geherfabriceerde onderdelen) te gebruiken, de niet-nakoming van die verbintenis voldoende ernstig is om ontbinding te rechtvaardigen.

Ten vierde, als de contractspartijen hun contractuele rechtsverhouding ontbinden, gaan hun verbintenissen teniet. De klant zal het product moeten terugzenden naar de dienstverlener. De contractspartijen kunnen clausules opnemen over hoe het product moet worden teruggezonden in geval van ontbinding van de contractuele rechtsverhouding. De contractspartijen kunnen die clausules baseren op de bepalingen over hoe het product terug te zenden is bij opzegging of bij herroeping.

Ten vijfde is het aan te bevelen dat de contractspartijen voor zichzelf nagaan of zij anticipatieve sancties willen toelaten. Artikel 5.239, §2 BW laat de anticipatieve opschorting van de eigen verbintenissen toe als er een gerechtvaardigde vrees bestaat dat de benadeelde de verbintenis niet zal hebben uitgevoerd op het einde van de uitvoeringstermijn en dat de gevolgen van die niet-nakoming voldoende ernstig zijn voor de schuldeiser. Artikel 5.90, tweede lid BW laat de anticipatieve ontbinding van de contractuele rechtsverhouding toe wanneer het duidelijk is dat de schuldenaar, na te zijn aangemaand om binnen een redelijke termijn voldoende waarborgen te bieden voor de goede uitvoering van de verbintenissen, die verbintenissen niet tijdig zal nakomen en dat de gevolgen van die niet-nakoming voldoende ernstig zijn voor de schuldeiser. Beide artikelen zijn van aanvullend recht, wat betekent dat de contractspartijen die anticipatieve sancties kunnen uitsluiten.

Ten zesde, als de contractspartijen schadebedingen in het contract willen opnemen, dan moeten zij zich houden aan enkele regels. Over de regels inzake schadebedingen, zie titel 6.2.4.4 (p. 22).

Tot slot, als de contractspartijen bevrijdingsbedingen in het contract willen opnemen, dan moeten zij zich houden aan enkele regels. Bevrijdingsbedingen beperken de aansprakelijkheid voor bepaalde schadeposten ten gevolge van de niet-nakoming van een verbintenis door één van de contractspartijen of door beide contractspartijen of sluiten die aansprakelijkheid volledig uit. Bevrijdingsbedingen verdelen risico's tussen de contractspartijen. Aangezien de regels over (buiten)contractuele aansprakelijkheid van aanvullend recht zijn, zijn bevrijdingsbedingen in de regel geldig. Er bestaan echter meerdere grenzen. Die grenzen worden getekend door, in het algemeen, artikel 5.89 BW (C2C/P2P) en, specifiek, artikel VI.83, 13° en 25° WER (B2C) en artikel VI.91/5, 6° WER (B2B). Een eerste grens, gemeenschappelijk aan alle artikelen, is dat de schuldenaar van een verbintenis zich niet kan bevrijden van eigen opzettelijke fout<sup>178</sup> of de opzettelijke fout van een persoon voor wie de schuldenaar instaat. De dwingendrechtelijke B2C- en B2B-wetgeving legt de lat voor bevrijdingsbedingen nog hoger. De schuldenaar kan zich evenmin bevrijden voor zware fout. Artikel 5.89 BW laat zo'n bevrijding wel toe, maar zij wordt nooit vermoed. Het bevrijdingsbeding moet daarom duidelijk maken dat het de aansprakelijkheid voor zware fout

---

<sup>178</sup> De opzettelijke fout is de fout gepleegd met het oogmerk te schaden of uit winstbejag (artikel 1.11 BW).

uitsluit.<sup>179</sup> Een tweede grens, gemeenschappelijk aan de C2C/P2P- en B2C-artikelen is dat de schuldenaar zich niet kan bevrijden van de eigen fout of van de persoon voor wie de schuldenaar instaat wanneer die fout het leven of de fysieke integriteit van een persoon aantast.<sup>180</sup> Een derde grens, gemeenschappelijk aan alle artikelen, is dat bevrijdingsbedingen de schuldenaar niet mogen bevrijden van aansprakelijkheid voor de niet-nakoming van één van de essentiële verbintenissen van de contractuele rechtsverhouding aangezien zo'n bevrijding die rechtsverhouding zou uithollen. Dus, als de contractspartijen, bijvoorbeeld, duidelijk hebben gemaakt dat de verbintenis om te innoveren, concreet een verbintenis om een bepaald percentage energiebesparing te behalen, essentieel is, dan kan de dienstverlener zich niet bevrijden van aansprakelijkheid voor de niet-nakoming van deze verbintenis.

## 3.12 Boilerplate

Het is gebruikelijk dat contractspartijen een contract afronden met *boilerplate* clauses. Dat zijn vaak gebruikte en gestandaardiseerde clauses die bedoeld zijn om onderwerpen te behandelen die niet specifiek toegespitst zijn op één enkele contractuele relatie, maar wel van algemenere aard zijn.

Ze kunnen een breed scala aan onderwerpen behandelen. Enkele voorbeelden van onderwerpen zijn hieronder opgesomd.

- *Overdracht van contractuele rechtspositie.*<sup>181-182</sup> De rechten en verbintenissen in een contract zijn op zichzelf vermogensbestanddelen. Zij vertegenwoordigen een waarde in het vermogen van de contractspartijen. Een clause over de overdracht van de contractuele rechtspositie verbiedt of staat toe dat één van de contractspartijen of alle partijen de schuldvorderingen en/of de schulden in het contract overdragen aan derden. De clause kan specifieke geldigheidsvereisten voor de overdracht bevatten. De zwarte lijst van artikel VI.83, 31° WER bevat bedingen in een consumentencontract die voorzien in de mogelijkheid van overdracht van het contract door de onderneming, wanneer hierdoor de garanties voor de consument zonder diens instemming geringer kunnen worden.
- *(On)deelbaarheid.*<sup>183</sup> Een deelbaarheidsbeding bepaalt dat als een rechter enig deel van het contract ongeldig of onafdwingbaar vindt, de rest van het contract geldig en

---

<sup>179</sup> Een modelclause in die zin zou zijn: "[De dienstverlener] is niet aansprakelijk voor enige schade veroorzaakt door de eigen zware fout of de zware fout van een persoon voor wie [de dienstverlener] verantwoordelijk is."

<sup>180</sup> Een modelclause in die zin zou zijn: "Niets in dit contract bevrijdt [de dienstverlener] van de aansprakelijkheid wegens het aantasten van het leven of de fysieke integriteit van de klant."

<sup>181</sup> Over bedingen in verband met de overdracht van contractuele posities, zie V. WITHOFS, "Clauses in verband met de overdraagbaarheid van schuldvorderingen" in E. TERRY, A-L. VERBEKE, H. DE DECKER, G-L. BALLON, B. TILLEMEN en V. SAGAERT (eds.), *Gemeenrechtelijke clauses (contractuele clauses)*, Antwerpen, Intersentia, 2013, p. 623-664; N. CARETTE and V. WITHOFS, "Clauses tot overdracht van schulden" in E. TERRY, A-L. VERBEKE, H. DE DECKER, G-L. BALLON, B. TILLEMEN en V. SAGAERT (eds.), *Gemeenrechtelijke clauses (contractuele clauses)*, Antwerpen, Intersentia, 2013, p. 729-766; V. WITHOFS, "Clauses tot overdracht van overeenkomst" in E. TERRY, A-L. VERBEKE, H. DE DECKER, G-L. BALLON, B. TILLEMEN en V. SAGAERT (eds.), *Gemeenrechtelijke clauses (contractuele clauses)*, Antwerpen, Intersentia, 2013, p. 767-830.

<sup>182</sup> Merk op: het sterkmakingsbeding kan ook worden beschouwd als een beding over de overdracht van schuld, waarbij het beding specificeert dat de contractuele positie van de schuldenaar wordt overgedragen naar een derde partij.

<sup>183</sup> Over (on)deelbaarheidsbedingen, zie T. TANGHE, "Ontbindingsclauses" in E. TERRY, A-L. VERBEKE, H. DE DECKER, G-L. BALLON, B. TILLEMEN en V. SAGAERT (eds.), *Gemeenrechtelijke clauses (contractuele clauses)*, Antwerpen, Intersentia, 2013, p. (1557) 1587-1589.

afdwingbaar blijft. Zo'n clause maakt gedeeltelijke nietigheid mogelijk (artikel 5.96 BW). Een ondeelbaarheidsbeding bereikt het omgekeerde effect.

- *Kennisgeving*. Een kennisgevingsbeding beschrijft de specifieke procedure en vereisten voor de kennisgeving aan de andere partij van beslissingen en feiten met betrekking tot het contract. De kennisgevingsclause specificeert doorgaans de wijze van bezorging (zoals e-mail, post of fax), en de termijn waarbinnen de kennisgeving moet worden bezorgd. Het kan ook bepalingen bevatten over de erkenning van ontvangst van de kennisgeving.
- *Interpretatieve werking en bewijskracht*.<sup>184</sup> De contractspartijen kunnen een vierhoekenbeding (een vorm van interpretatiebedingen; *entire agreement clause* in het Engels) overeenkomen waarin zij bepalen dat externe elementen van het contract geen bewijskracht hebben en/of niet kunnen worden gebruikt om de inhoud van een contract te interpreteren.
- *Geen-afstand-van-recht-beding*. Een geen-afstand-van-recht-beding bepaalt dat als een contractspartij nalaat om een bepaalde voorwaarde of bepaling van het contract af te dwingen, dat niet betekent dat die partij afstand doet van haar recht om zich in de toekomst op die voorwaarde of bepaling te beroepen. Het doel ervan is om de contractspartijen te beschermen tegen het onbedoelde afstand doen van hun rechten. Dit type clauses is vooral van belang in contracten die een langdurige relatie tussen de contractspartijen regelen.
- *Rechtskeuzebeding*.<sup>185</sup> Een rechtskeuzebeding bepaalt welk recht van toepassing is bij de interpretatie en uitvoering van het contract (bijvoorbeeld, Belgisch recht). In de B2C-context is zo'n beding in de regel geldig, maar de rechtskeuze mag er niet toe leiden dat consumenten de bescherming verliezen die zij genieten op grond van bepalingen waarvan niet bij contracten kan worden afgeweken volgens het recht dat toepasselijk zou zijn geweest bij gebrek aan rechtskeuze (artikel 6(2) Rome I).<sup>186</sup>
- *Forumkeuzebeding*.<sup>187</sup> Met een forumkeuzebeding verlenen de contractspartijen bevoegdheid aan de rechtbanken van een bepaald rechtsgebied om geschillen over het contract te beslechten (bijvoorbeeld, de bevoegde rechtbanken van Leuven). In de B2C-context is zo'n beding slechts in enkele omstandigheden geldig (bijvoorbeeld, als het deel is van een contract gesloten na het ontstaan van het geschil) (artikel 19(1) Brussel I en artikel VI.83, 23° WER (B2C; zwarte lijst)).<sup>188</sup>
- *Arbitrage*.<sup>189</sup> Evenzo kunnen de contractspartijen overeenkomen dat geschillen die voortvloeien uit of verband houden met het contract, door middel van arbitrage worden

---

<sup>184</sup> Over vierhoekenbedingen, zie S. DECLERCQ en T. VAN NOYEN, "Vierhoekenbedingen, wijzigingsbedingen en niet-verzakingsbedingen. Bij boilerplate-clausules zit het venijn in de staart", *DAOR* 2020, nr. 136, (17) 24 en volgende, nrs. 21 en volgende.

<sup>185</sup> Over rechtskeuzebedingen, zie P. WAUTELET, "Rechtskeuzebeding" in E. TERRY, A-L. VERBEKE, H. DE DECKER, G-L. BALLON, B. TILLEMEN en V. SAGAERT (eds.), *Gemeenrechtelijke clausules (contractuele clausules)*, Antwerpen, Intersentia, 2013, p. 1739-1786.

<sup>186</sup> Verordening (EG) Nr. 593/2008 van het Europees Parlement en de Raad van 17 juni 2008 inzake het recht dat van toepassing is op verbintenissen uit overeenkomst (Rome I) (*PB L* 4 juni 2008, vol. 177, p. 6-16).

<sup>187</sup> Over forumkeuzebedingen, zie P. WAUTELET, "Forumkeuzebeding" in E. TERRY, A-L. VERBEKE, H. DE DECKER, G-L. BALLON, B. TILLEMEN en V. SAGAERT (eds.), *Gemeenrechtelijke clausules (contractuele clausules)*, Antwerpen, Intersentia, 2013, p. 1697-1738.

<sup>188</sup> Verordening (EU) nr. 1215/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2012 betreffende de rechterlijke bevoegdheid, de erkenning en de tenuitvoerlegging van beslissingen in burgerlijke en handelszaken (herschikking) (*PB L* 20 december 2012, vol. 351, p. 1-32).

<sup>189</sup> Over arbitragebedingen, zie K. COX, "Arbitragebedingen" in E. TERRY, A-L. VERBEKE, H. DE DECKER, G-L. BALLON, B. TILLEMEN en V. SAGAERT (eds.), *Gemeenrechtelijke clausules (contractuele clausules)*, Antwerpen, Intersentia, 2013, p. 1671-1695.

opgelost in plaats van door een traditionele rechtsgang bij een rechtbank. Bij arbitrage komen de partijen bij een geschil overeenkomen om hun geschil voor te leggen aan een onpartijdige derde, een arbiter, die een bindende beslissing neemt voor de partijen. Dezelfde beperkingen als die op de geldigheid van forumkeuzebedingen zijn van toepassing in de B2C-context. In de B2B-context zijn deze clausules mogelijk (binnen de grenzen van de algemene verbodsbepalingen inzake oneerlijke clausules).<sup>190</sup>

- *Kennisname en aanvaarding.* Zie eerder titel 6.2.7 op p. 40.

---

<sup>190</sup> Hoewel de parlementaire voorbereiding de suggestie wekt dat artikel VI.91/4, 3° WER arbitragebedingen op de zwarte lijst plaatst, beargumenteren vele auteurs dat dat niet het geval is, aangezien arbitragebedingen de andere partij niet doen afzien van elk middel van verhaal tegen de onderneming, zie M. BERLINGIN, “La clause d’arbitrage dans les contrats entre entreprises n’est pas abusive”, *JT* 2020, (173) 173-175; O. CAPRASSE en M. CHABOTEAU, “Clauses d’arbitrage et contrats entre entreprises au regard de la loi du 4 avril 2019”, *Revue de la Faculté de Droit de l’Université de Liège* 2020, (171) 177-178; I. CLAEYS en T. TANGHE, “De b2b-wet van 4 april 2019: bescherming van ondernemingen tegen onrechtmatige bedingen, misbruik van economische afhankelijkheid en oneerlijke marktpraktijken (Deel 1)”, *RW* 2019-20, p. (323) 332; R. JAFFERALI, “Les clauses abusives dans les contrats B2B après la loi du 4 avril 2019 ou le règne de l’incertitude (Partie 2)”, *JT* 2020, (301) 304; R. STEENNOT, “Onrechtmatige bedingen in B2B-contracten: algemene en bijzondere regelen beperken wilsautonomie (steeds meer)” in R. STEENNOT *et al.* (eds.), *Actualia verbintenissenrecht*, Brussel, Intersentia, 2022, (63) 69, nr. 11.

# Annexes

# 1 Disclaimer

Deze bijlage bevat alle modelclausules uit het onderzoeksrapport zonder de bijbehorende toelichting en voetnoten. Deze bijlage biedt een overzicht van de modelclausules aan de lezer. Het is belangrijk dat dit overzicht niet wordt gezien als een kant-en-klaar, volledig contract. De diversiteit in dienstcontracten en met name in PaaS-contracten laat geen *one-size-fits-all* benadering toe. Onderhandelende partijen die deze modelclausules willen gebruiken, moeten ervoor zorgen dat zij de clausules aanpassen aan de behoeften van hun eigen potentiële contractuele rechtsverhouding. Ook vanuit praktisch oogpunt is het simpelweg niet mogelijk om alle clausules te kopiëren en in een enkel contract te plakken, omdat sommige clausules elkaar uitsluiten. De modelclausules bevatten, bijvoorbeeld, verschillende voorbeelden van prijsmodellen, waaruit de opstellers van een contract er één moeten kiezen.

In het algemeen blijkt de nood aan aanpassing ook uit de clausules zelf. Vierkante haken ([...]) geven aan dat een deel van de modelclausule 'verwisselbaar' is.

- Ten eerste kan dit betekenen dat de inhoud tussen de haken slechts opvulling is, zoals bijvoorbeeld bij '[de dienstverlener]' waarbij de partijen de naam van de dienstverlener zouden invullen.
- Ten tweede kan dit betekenen dat verschillende opties of een combinatie van opties mogelijk is, zoals bijvoorbeeld bij '[...en/of...]' waarbij de partijen kunnen kiezen tussen het ene of het andere voegwoord, met een verschillend bereik van de clausule.
- Ten slotte kan dit betekenen dat dit deel van de modelclausule volledig optioneel is (wat betekent dat het extra inhoud toevoegt aan de noodzakelijke basis van de clausule).



# 2 Modelclausules

## 2.1 Overwegingen (preamble)

- Partijen erkennen de potentiële risico's en negatieve effecten verbonden aan niet-duurzame bedrijfspraktijken, waaronder klimaatverandering, uitputting van natuurlijke hulpbronnen en vervuiling.
- Partijen erkennen dat de uitvoering van dit contract milieueffecten zal hebben.
- Partijen beschouwen ecologische duurzaamheid als een integrale overweging van dit contract.
- Partijen erkennen de noodzaak om voortdurend de milieueffecten van dit contract te verminderen, opdat ze zouden bijdragen aan het bereiken van een ecologisch duurzame samenleving tegen 2050.
- Partijen erkennen het circulaire potentieel van dit *Product-as-a-Service* (PaaS) contract. Ze beschouwen de overgang van een lineaire naar een circulaire economie als een belangrijk maatschappelijk doel. Daarom streven ze ernaar die overgang met dit contract te bevorderen.
- De circulaire doelstellingen die aan de basis van dit contract liggen, zijn het minimaliseren van afval en het maximaliseren van het efficiënte gebruik van grondstoffen. Zo streven partijen ernaar de levensduur van alle producten die in dit contract worden gebruikt, te verlengen door die producten zo veel als mogelijk te repareren en te hergebruiken en om hun milieueffecten te verminderen door de producten aan het einde van hun bruikbare levensduur te recyclen.

## 2.2 Definities

Om verwarring te voorkomen en duidelijkheid te bevorderen, worden bepaalde termen die in dit contract worden gebruikt, als volgt gedefinieerd.

- Externe definities: wanneer het contract termen gebruikt die zijn gedefinieerd in [externe documenten (bijvoorbeeld, een verordening of richtlijn van de Europese Unie)], hebben die termen dezelfde betekenis als in [het externe document]; de betekenis ervan mag niet worden geïnterpreteerd op een manier die strijdt met rechten en verplichtingen zoals opgenomen in [het externe document]].
- Product: [identificatie van het product].
- [Output (bijvoorbeeld, licht, luchtkwaliteit, aantal uren motorkracht)]: [identificatie van de output (bijvoorbeeld 'licht' betekent de straling van energie door een LED-lichtbron met een minimum helderheidsniveau van 800 lm, een warme kleurtemperatuur van 2700 K en een energie-efficiëntie van minstens 100 lm/W)].

- Gebruik van product: [beschrijving van het toegestane gebruik van het product (bijvoorbeeld rijden, duwen en bewaren van een micro-mobiliteitsproduct of laden, lossen en bedienen van een wasmachine)/verwijzing naar een elders beschreven abonnementsmodel voor de klant (bijvoorbeeld lichtgewicht/middelzwaargewicht/zwaargewicht, basis/premium/ultiem, standaard/pro/elite, zilver/goud/platina, enzovoort)].
- Niet-herbruikbare staat: staat van het product nadat het is gebruikt waarin het niet langer geschikt is voor hergebruik; criteria die de herbruikbaarheid van het product belemmeren, zijn fysieke schade, slijtage die verder gaat dan normaal gebruik, ontbrekende onderdelen of toebehoren, vervuiling met stoffen en elke andere staat die het product onveilig of onbruikbaar maakt voor het beoogde doel.
- Hergebruik (*re-use*): het opnieuw gebruiken van het product nadat het zijn oorspronkelijke doel in het contract heeft vervuld, zonder significante wijziging of herstelling; kleine herstellingen zijn mogelijk (bijvoorbeeld, vervanging van schroeven, pakkingen, schakelaars en andere kleine onderdelen).
- Opknappen/renoveren (*reconditioning/refurbishing*): grondig reinigen, herstellen en upgraden van een gebruikt product, niet tot een als-nieuwstaat, maar wel tot een meer functionele of efficiënte staat.
- Herfabricage (*remanufacturing*): het demonteren van een gebruikt product, het reinigen, herstellen en vervangen van versleten of beschadigde onderdelen, het updaten en tot slot het opnieuw monteren van het product tot een als-nieuwstaat.
- Herbestemming (*repurpose*): het gebruiken van een product voor een ander doel dan het oorspronkelijke doel van het contract; herbestemming kan inhouden dat het product wordt aangepast om het nieuwe doel te dienen of simpelweg dat een manier wordt gevonden om het product opnieuw te gebruiken zonder enige wijzigingen.
- Ecologische duurzaamheid: het verantwoorde gebruik en beheer van de natuurlijke hulpbronnen die in dit contract worden gebruikt, om hun beschikbaarheid voor toekomstige generaties te waarborgen; dit omvat het minimaliseren en mitigeren van de milieueffecten van het contract, inclusief de externe effecten ervan.

[Als voorbeeld (voor een PaaS-contract met betrekking tot een wasmachine): Met dat doel voor ogen wordt 'wasmiddel', in zijn gebruikelijke betekenis als een stof of mengsel van stoffen dat wordt gebruikt in het wasproces om vuil, vlekken en geuren uit textiel te verwijderen, gedefinieerd als elk wasmiddel dat voldoet aan de volgende criteria:

1. samengesteld uit ingrediënten die gericht zijn op het verminderen van waterverbruik en energieverbruik tijdens het wasproces;
2. samengesteld uit ingrediënten die biologisch afbreekbaar zijn onder typische huishoudelijke/industriële waterafvoeromstandigheden, waardoor schade aan aquatische ecosystemen wordt geminimaliseerd;
3. verpakt in materiaal dat minstens voor 50% uit gerecycled materiaal bestaat.]

- Circulaire economie: een economisch systeem waarbij de waarde van producten, materialen en andere natuurlijke hulpbronnen in de economie zo lang mogelijk behouden blijven, waardoor het efficiënte gebruik ervan in de productie en de consumptie wordt bevorderd en daarmee de milieueffecten van hun gebruik worden verminderd, afval wordt geminimaliseerd (rekening houdend met de afvalhiërarchie van de Europese Unie) en de uitstoot van zorgwekkende stoffen in alle fasen van de levenscyclus van het product wordt verminderd.
- Circulariteit: het minimaliseren van het verbruik van grondstoffen voor alle producten die in dit contract worden gebruikt, door ze zo lang mogelijk in gebruik te houden door de producten duurzaam, herstelbaar en recyclebaar te ontwerpen en door processen te implementeren die hergebruik, herstelling en recycling [aan het einde van dit contract en/of aan het einde van de bruikbare levensduur van de producten] mogelijk maken.
- Broeikasgassen: de natuurlijke en antropogene gassen die thermische straling in de atmosfeer van de aarde vasthouden [en gespecificeerd zijn in Bijlage A bij het Kyotoprotocol bij het Raamverdrag van de Verenigde Naties inzake klimaatverandering].
- Koolstofvoetafdruk: [totale jaarlijkse broeikasgasemissies van een partij geclassificeerd als scope 1, 2 en 3-emissies [volgens de meest recente versie van *The Greenhouse Gas Protocol: A Corporate Accounting and Reporting Standard*]/totale bedrag van alle relevante broeikasgasemissies van een product, uitgedrukt in kooldioxide-equivalenten, rechtstreeks en onrechtstreeks gegenereerd tijdens de hele levenscyclus van het product, inclusief delving van grondstoffen, productie, transport, gebruik en verwijdering [zoals gekwantificeerd op basis van ISO 14067:2018]].
- Energie-efficiëntie: de verhouding tussen de verkregen prestatie, dienst, goederen of energie, en de energie-input[, zoals geverifieerd door een onafhankelijk certificeringsinstantie].
- Energiebesparing: een hoeveelheid bespaarde energie die wordt vastgesteld door het verbruik voor en na de invoering van één of meer energie-efficiëntieverbeteringsmaatregelen te meten of te ramen, of beide, met een correctie voor de externe factoren die van invloed zijn op het energieverbruik.
- Energie-efficiëntieverbetering: een toename van de energie-efficiëntie ten gevolge van technologische, gedrags- of economische veranderingen.
- Innovatie: de ontwikkeling en implementatie van nieuwe technologieën, processen of praktijken die resulteren in een meer duurzaam, efficiënt of economisch gebruik van het product of de dienst; innovatie veronderstelt een grotere waarde voor de klant en de bevordering van ecologische duurzaamheid.

## 2.3 Rechten & verbintenissen

### 2.3.1 Rechten van klant

- De klant heeft het product tot zijn beschikking en mag het gebruiken [zonder beperking/alleen voor een gespecificeerd aantal gebruiksmomenten, volumes of gebruikers/voor een gespecificeerd aantal gebruiksmomenten, volumes of gebruikers en alleen tegen betaling van een extra vergoeding als dit gespecificeerde aantal wordt overschreden] gedurende de looptijd van het contract in overeenstemming met de vereisten van dit contract voor [normaal gebruik/het gebruik zoals bedoeld door de klant].
- Het gebruik zoals bedoeld door de klant is [gespecificeerd gebruik].
- [De dienstverlener] [doet alle redelijke inspanningen om te zorgen/verricht alle beste inspanningen om te zorgen/garandeert] dat de klant een [gespecificeerde *output* (bijvoorbeeld een bepaald aantal uren licht per dag, een volume gewassen wasgoed)] van het product ontvangt. Die [*output*] moet voldoen aan de volgende vereisten.

*[Als voorbeeld (voor een PaaS-contract met betrekking tot een wasmachine):*

1. Reinheid: het gewassen wasgoed moet schoon zijn en vrij van vlekken.
2. Kleurvastheid: het gewassen wasgoed moet zijn kleuren behouden.
3. Vochtgehalte: het vochtgehalte van het gewassen wasgoed mag niet meer dan 30% van het gewicht van de droge stof wegeen.
4. Waterverbruik: het product mag niet meer dan 30 liter water per wasbeurt gebruiken.]

### 2.3.2 Beschikbaarheid van het product

- [De dienstverlener] stelt het product beschikbaar aan de klant [binnen een redelijke termijn vanaf de datum van ondertekening van het contract/op een gespecificeerde datum].
- [De dienstverlener] zorgt ervoor dat het product in goede staat verkeert, geschikt voor [normaal gebruik/het gebruik zoals bedoeld door de klant].
- De klant meldt eventuele gebreken van het product binnen [redelijke termijn] aan [de dienstverlener].
- [De dienstverlener] waarborgt het ongestoorde genot van het product door de klant gedurende de looptijd van het contract.
- [De dienstverlener] levert [alle redelijke inspanningen/de beste inspanningen] om een voortdurende beschikbaarheid van het product te waarborgen.
- [De dienstverlener] garandeert [een continue beschikbaarheid/andere gespecificeerde bijna-continue beschikbaarheid (bijvoorbeeld 85% van de tijd)] van het product.

- Bij onbeschikbaarheid van het product of enige andere storing in zijn werking levert [de dienstverlener] [alle redelijke inspanningen/de beste inspanningen] om zo snel mogelijk de toegang tot het product te herstellen.
- Bij onbeschikbaarheid van het product of enige andere storing in zijn werking herstelt [de dienstverlener] de toegang tot het product binnen [gespecificeerde termijn].
- Bij onbeschikbaarheid van het product of enige andere storing in zijn werking heeft de klant recht op compensatie. Die compensatie neemt de vorm aan van [een eenmalige betaling van een gespecificeerd redelijk bedrag aan de klant/een korting van een gespecificeerd redelijk bedrag op de volgende factuur].

### 2.3.3 Prijsmodellen en betaling

- [De dienstverlener] brengt eenmalig de kosten om het product te installeren, vastgelegd op [gespecificeerd bedrag], in rekening.
- De prijs voor het gebruik van het product door de klant en voor de diensten die op basis van dit contract worden geleverd, is vastgelegd in het prijsschema [zoals overeengekomen met de klant tijdens het bestelproces] dat als bijlage bij het contract is gevoegd en daarvan bij verwijzing deel uitmaakt.
- De klant wordt het gebruik van het product aangerekend op basis van betaling per gebruiksmoment. De prijs per gebruiksmoment is [gespecificeerd bedrag] [voor de eerste [gespecificeerd aantal] gebruiksmomenten en de prijs per gebruik is [gespecificeerd bedrag] voor alle daaropvolgende gebruiksmomenten].
- De klant wordt het gebruik van het product aangerekend op basis van betaling per volume. De prijs per [gespecificeerd volume (bijvoorbeeld 1000 kg gewassen wasgoed)] is [gespecificeerd bedrag] [voor het eerste [gespecificeerd volume] en de prijs per volume is [gespecificeerd bedrag] voor alle daaropvolgende volumes].
- De klant wordt het gebruik van het product aangerekend op basis van betaling per gebruiker. De prijs per [gespecificeerd aantal gebruikers] is [gespecificeerd bedrag] [voor de eerste [gespecificeerd aantal] gebruikers en de prijs per gebruiker is [gespecificeerd bedrag] voor alle daaropvolgende gebruikers].
- De klant wordt het gebruik van het product aangerekend met een vast, periodiek huurbedrag van [gespecificeerd bedrag] dat [gespecificeerd bijwoord van frequentie (bijvoorbeeld maandelijks, driemaandelijks, jaarlijks)] verschuldigd is.
- De klant wordt het gebruik van het product aangerekend met een eenmalig bedrag van [gespecificeerd bedrag].
- Als de klant het toegestane aantal [gebruiksmomenten, volumes of gebruikers] overschrijdt, betaalt de klant een extra vergoeding van [gespecificeerd bedrag] per extra [gebruik, volume of gebruiker].

- De klant moet [gespecificeerd bijwoord van frequentie (bijvoorbeeld maandelijks, driemaandelijks, jaarlijks)] dienstverleningskosten betalen. Die dienstverleningskosten dekken alle kosten van de verbintenissen van [de dienstverlener] op basis van dit contract.
- Huur voor het gehele [gespecificeerde tijdsinterval (bijvoorbeeld kalendermaand, kwartaal, trimester)] is verschuldigd [aan het begin van elk gespecificeerd tijdsinterval/aan het einde van elk gespecificeerd tijdsinterval/op een gespecificeerde datum (bijvoorbeeld de eerste vrijdag, de 15e)]. Als het contract begint of eindigt tijdens [tijdsinterval], wordt de huur proportioneel in rekening gebracht.
- Alle betalingen voor het gebruik van het product en voor de geleverde diensten door [de dienstverlener] zijn verschuldigd binnen [gespecificeerde redelijke termijn] na ontvangst van de factuur. [De factuur wordt naar de klant gestuurd binnen [gespecificeerde redelijke termijn] na voltooiing van de diensten.]
- Bij te late betaling door de klant, betaalt de klant rente op het uitstaande achterstallige bedrag tegen een tarief van [gespecificeerd redelijk tarief] per [gespecificeerd bijwoord van frequentie], berekend vanaf [B2C: de vijftiende kalenderdag na de derde werkdag volgend op de eerste ingebrekestelling; B2C (KMO's): de kalenderdag volgend op de eerste ingebrekestelling; B2B: de vervaldatum van de betaling] tot de volledige betaling is ontvangen.
- Bij te late betaling door de klant, betaalt de klant een forfaitaire som van [gespecificeerd redelijk bedrag], verschuldigd vanaf [B2C: de vijftiende kalenderdag na de derde werkdag volgend op de eerste ingebrekestelling; B2C (KMO's): de kalenderdag volgend op de eerste ingebrekestelling; B2B: de vervaldatum van de betaling].

### 2.3.4 Levering & installatie

- [De dienstverlener] installeert het product op de door de klant beoogde locatie volgens de regels van de kunst en goed vakmanschap. [De dienstverlener] en de klant onderhandelen te goeder trouw om een datum en tijdstip voor de installatie van het product overeen te komen. De installatie van het product is [gratis/gratis, tenzij een meubellift of vergelijkbare verhuismiddelen nodig zijn, in welk geval de klant de huurprijs van dit materiaal moet betalen/tegen betaling van een redelijk bedrag].
- De locatie van het product moet voldoen aan de volgende eisen:

*[Als voorbeeld (voor een PaaS-contract met betrekking tot een wasmachine):*

1. De locatie moet ruim genoeg zijn om minstens 30 cm vrije ruimte aan beide zijden van de wasmachine (afmetingen: 85 cm x 60 cm x 60 cm) mogelijk te maken om voldoende luchtstroom rond de wasmachine mogelijk te maken en oververhitting te voorkomen.
2. De locatie moet een vlak oppervlak hebben dat het gewicht van de wasmachine kan dragen (gewicht: 80 kg).
3. De locatie moet een watervoorziening en afvoersysteem hebben.
4. De locatie moet een geaard stopcontact (voeding: 230 V; 50 Hz) hebben binnen 2 m van de beoogde positie van de wasmachine.
5. De locatie moet goed geventileerd zijn.]

- De klant stemt ermee in [de dienstverlener] toe te staan een onderzoek van de locatie uit te voeren vóór de installatie van het product om te beoordelen of de door de klant beoogde locatie geschikt is voor het [normale gebruik/gebruik zoals bedoeld door de klant].
- Als de locatie geschikt is na redelijke aanpassingen, komen de kosten van de noodzakelijke aanpassingen om aan de bovenstaande eisen te voldoen voor rekening van de klant.
- [Als de locatie niet geschikt is/Als de klant - na te zijn geïnformeerd over de noodzakelijke redelijke aanpassingen - de aanpassingen weigert], moet de klant een reiskostenvergoeding van [een redelijk bedrag (bijvoorbeeld € X per gereden kilometer naar de locatie van de klant, € X voor het eerste uur en € Y voor elk volgend uur doorgebracht op de locatie van de klant)] betalen].
- [Als de locatie niet geschikt is/Als de klant - na te zijn geïnformeerd over de noodzakelijke redelijke aanpassingen - de aanpassingen weigert], vervallen alle verbintenissen voor de toekomst.
- Bij levering en installatie van het product is de klant verantwoordelijk voor een grondige controle van het product op eventuele zichtbare gebreken. De klant ondertekent het leveringsbewijs om de ontvangst van het product in [een goede staat/voldoende staat/staat zoals geleverd] te bevestigen. Mochten eventuele zichtbare gebreken de aandacht van de klant trekken, dan moeten deze schriftelijk worden vastgelegd op het leveringsbewijs.
- Naast de controle bij levering en installatie, brengt de klant [de dienstverlener] onmiddellijk op de hoogte van eventuele gebreken, storingen of non-conformiteiten die binnen [redelijke termijn] daarna worden geïdentificeerd. In die omstandigheden onthoudt de klant zich van het gebruik van het product totdat [de dienstverlener] de klant machtigt om het product te gebruiken. De klant is aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van het gebruik van het product in de tussentijd. [De dienstverlener] verbindt zich ertoe het product te herstellen volgens de vereisten van dit contract.

## 2.3.5 Verbintenis tot dragen van zorg

### 2.3.5.1 Algemeen

- De klant is verplicht om het product te gebruiken voor zijn [normale doel/doel zoals bedoeld door de klant] en op een veilige en correcte manier. De klant is verplicht om [alle zorg aan de dag te leggen die van een voorzichtig en redelijk persoon in dezelfde omstandigheden kan worden verwacht (i.e. alle redelijke inspanningen)/de beste inspanningen te leveren]. [Minimaal houdt die verbintenis in dat de klant het product niet opzettelijk beschadigt.]
- De klant is verplicht om het product te gebruiken in overeenstemming met de tot het product behorende gebruikshandleiding [die als bijlage bij dit contract is gevoegd]. De gebruikshandleiding informeert de klant hoe de volgende verplichtingen moeten worden uitgevoerd.

*[Als voorbeeld (voor een PaaS-contract met betrekking tot een wasmachine):*



1. Laadcapaciteit: de klant zorgt ervoor dat het product nooit wordt overbelast met kleding of andere stoffen en respecteert altijd de gewichtslimiet van het product.
2. Dosering van het wasmiddel: van de klant wordt verwacht dat die de juiste hoeveelheid wasmiddel (zoals eerder bij de definities omschreven) aan het product toevoegt op basis van het type kleding of andere stoffen die worden gewassen, hun hoeveelheid en de mate waarin ze vuil zijn.
3. Wasprogramma: van de klant wordt verwacht dat die het geschikte wasprogramma selecteert op basis van het type kleding of andere stoffen die worden gewassen, hun hoeveelheid en de mate waarin ze vuil zijn. Van de klant wordt verwacht dat die de correcte watertemperatuur en het correcte waterniveau instelt en de centrifugesnelheid aanpast.
4. Onderhoud: de enige verbintenis tot onderhoud van het product die de klant op zich neemt, is het gebruik van het zelfreinigende programma eenmaal per maand.
5. Duurzaamheid: de klant zorgt ervoor dat het product op een duurzame manier wordt gebruikt, wat betekent dat de klant alleen volle ladingen wast, het kortste programma gebruikt dat geschikt is voor het type kleding dat wordt gewassen, koud water gebruikt waar mogelijk en wasmiddel dat voldoet aan de eerder gegeven definitie, gebruikt.]

▪ De klant is verplicht om het product samen met alle toebehoren die door [de dienstverlener] worden verstrekt, te gebruiken. [Die toebehoren zijn [gespecificeerde toebehoren (bijvoorbeeld schermbeschermer voor een telefoon, een fietsslot voor fietsen)]]].

▪ De klant mag het product niet gebruiken [in gespecificeerde omstandigheden (bijvoorbeeld buitenshuis, op onverharde wegen, tijdens extreem weer, met wasmiddel dat niet is meegeleverd door de dienstverlener)].

▪ De klant beveiligd het product en alle toebehoren[, zoals gebruikshandleidingen, batterijen, sleutels...], tegen diefstal [met de sloten die door [de dienstverlener] zijn verstrekt]. Als het product of één van de toebehoren wordt gestolen of anderszins verloren gaat, meldt de klant die diefstal of verlies binnen [gespecificeerde redelijke termijn] aan [de dienstverlener]. [De klant helpt [de dienstverlener] bij het melden van de diefstal of het verlies aan de politie.]

▪ Als de politie vaststelt dat de klant het product ten onrechte als gestolen heeft gemeld, moet de klant [een redelijk bedrag] aan [de dienstverlener] betalen. [Die schadeloosstelling doet geen afbreuk aan het recht om de contractuele rechtsverhouding [zonder kennisgeving] te ontbinden, aangezien die handeling te kwader trouw een voldoende ernstige niet-nakoming van het contract door de klant is.]

▪ De klant sluit een verzekering af om het product tegen diefstal of verlies te verzekeren. De klant moet op eerste verzoek van [de dienstverlener] een kopie van de verzekeringspolis en het bewijs van betaling van de verzekeringspremies overhandigen.

▪ De klant is verplicht om redelijke controles uit te voeren om na te gaan of het product gedurende de duurtijd van het contract in goede en veilige staat verkeert. [Redelijke controles omvatten gespecificeerde acties (bijvoorbeeld controleren op losse schroeven, controleren op goede werking van lampen, controleren op adequaat batterijniveau)]. Als de klant merkt dat

het product niet meer naar behoren functioneert, meldt de klant eventuele problemen of gebreken van het product [onmiddellijk/binnen een gespecificeerde redelijke termijn] aan [de dienstverlener]. In die omstandigheden onthoudt de klant zich van het gebruik van het product totdat [de dienstverlener] de klant machtigt om het product te gebruiken. De klant is aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van het gebruik van het product in de tussentijd. [De dienstverlener] verbindt zich ertoe het product te herstellen volgens de vereisten van dit contract.

- Als het product [of de digitale dienst met betrekking tot het product (bijvoorbeeld een app op de mobiele telefoon van de klant)] een foutmelding geeft, onthoudt de klant zich van het gebruik van het product totdat [de dienstverlener] de klant machtigt om het product te gebruiken. De klant meldt de foutmelding aan [de dienstverlener] [onmiddellijk/binnen een gespecificeerde redelijke termijn]. De klant is aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van het gebruik van het product in de tussentijd. [De dienstverlener] verbindt zich ertoe het product te herstellen volgens de vereisten van dit contract.

- De klant probeert niet om het product te herstellen of te wijzigen, noch staat de klant een derde partij toe om te proberen het product te herstellen of te wijzigen. [In geen geval mag de klant de behuizing van het product openen.] De klant is aansprakelijk voor alle kosten die nodig zijn om ongemachtigde herstel- of wijzigingspogingen ongedaan te maken.

- De klant mag alleen proberen het product te herstellen of te wijzigen, of een derde partij toe te staan om te proberen het product te herstellen of te wijzigen [als [de dienstverlener] niet heeft gereageerd op de melding van de problemen of gebreken door de klant binnen [gespecificeerde redelijke termijn (bijvoorbeeld na 48 uur)/als er sprake is van een noodsituatie (i.e., gespecificeerde noodsituaties (bijvoorbeeld overstroming veroorzaakt door de wasmachine))]. De klant is aansprakelijk voor alle kosten die nodig zijn om ongemachtigde herstel- of wijzigingspogingen ongedaan te maken. De kosten van gemachtigd herstel en/of wijziging komen voor rekening van [de dienstverlener].

#### **2.3.5.2 Stimulansen**

- De klant ontvangt een korting van [gespecificeerd bedrag (bijvoorbeeld 5%)] op de factuur na een gepland onderhoudsmoment als de klant het product gebruikt [voor zijn normale doel en op een veilige en correcte manier/in overeenstemming met de gebruikshandleiding]. Veilig en correct gebruik wordt vermoed [als het geplande onderhoudsmoment niet langer duurt dan [gespecificeerde tijd (bijvoorbeeld één uur)]/als de hulppersoon van [de dienstverlener] geen problemen of defecten van het product die zijn veroorzaakt door meer dan normale slijtage, vaststelt/als het product in het verleden geen herstellingen buiten routinematig onderhoud heeft vereist gedurende [gespecificeerde periode (bijvoorbeeld zes maanden)]]].

- De klant ontvangt [gespecificeerde hoeveelheid] loyaliteitspunten als de klant het product gebruikt [voor zijn normale doel en op een veilige en correcte manier/in overeenstemming met de gebruikshandleiding]. Veilig en correct gebruik wordt vermoed [als het geplande onderhoudsmoment niet langer duurt dan [gespecificeerde tijd (bijvoorbeeld één uur)]/als de hulppersoon van [de dienstverlener] geen problemen of defecten van het product die zijn veroorzaakt door meer dan normale slijtage, vaststelt/als het product in het verleden geen herstellingen buiten routinematig onderhoud heeft vereist gedurende [gespecificeerde periode

(bijvoorbeeld zes maanden)]]]. Die loyaliteitspunten kunnen enkel in de webwinkel van [de dienstverlener] worden gebruikt. [Loyaliteitspunten hebben geen geldwaarde en kunnen niet worden ingewisseld voor geld of vouchers.] [Loyaliteitspunten zijn persoonlijk en kunnen niet worden overgedragen aan andere personen dan de klant.] [Loyaliteitspunten kunnen niet vervallen/loyaliteitspunten zijn geldig gedurende een [gespecificeerde periode].] [Er is geen limiet aan het aantal loyaliteitspunten dat de klant kan verzamelen/de klant kan maximaal [gespecificeerde hoeveelheid] loyaliteitspunten verzamelen.]

- Het contract wordt gratis verlengd met [gespecificeerde duur] als de klant het product gebruikt [voor zijn normale doel en op een veilige en correcte manier/in overeenstemming met de gebruikshandleiding]. Veilig en correct gebruik wordt vermoed [als het geplande onderhoudsmoment niet langer duurt dan [gespecificeerde tijd (bijvoorbeeld één uur)]]/als de hulppersoon van [de dienstverlener] geen problemen of defecten van het product die zijn veroorzaakt door meer dan normale slijtage, vaststelt/als het product in het verleden geen herstellingen buiten routinematig onderhoud heeft vereist gedurende [gespecificeerde periode (bijvoorbeeld zes maanden)]]].

#### **2.3.5.3 Exclusief gebruik**

- Enkel de klant [en eventuele personen die permanent op hetzelfde adres wonen als de klant,] [mag/mogen] het product gebruiken. De klant deelt geen toegang tot het product met andere personen of entiteiten die niet gemachtigd zijn om het product te gebruiken. [De klant moet toezicht houden op de zorg waarmee anderen het product gebruiken en is aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van incorrect gebruik.]

- Enkel de klant en de werknemers van de klant of andere hulppersonen die gemachtigd zijn om het product te gebruiken in verband met de zakelijke activiteiten van de klant [i.e., identificatie van personen die gemachtigd zijn] mogen het product gebruiken. De klant deelt geen toegang tot het product met andere personen of entiteiten die niet gemachtigd zijn om het product te gebruiken. [De klant moet toezicht houden op de zorg waarmee anderen het product gebruiken en is aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van incorrect gebruik.]

- De klant heeft het recht om derden toe te staan het product te gebruiken [voor niet-commerciële doeleinden]. De klant moet toezicht houden op de zorg waarmee anderen het product gebruiken en is aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van incorrect gebruik.

- De klant gaat geen contracten aan met derden met betrekking tot het product. [Bijvoorbeeld, de klant mag niet optreden als onderverhuurder van het product.]

#### **2.3.5.4 Beperkingen aan de verplaatsing van het product**

- De klant mag het product niet verplaatsen zonder voorafgaande [schriftelijke] goedkeuring van [de dienstverlener], behalve bij nood [(i.e., gespecificeerde noodsituaties (bijvoorbeeld overstroming veroorzaakt door de wasmachine))]. [De dienstverlener] beantwoordt het verzoek van de klant om het product te verplaatsen binnen [gespecificeerde redelijke termijn (bijvoorbeeld bepaald aantal werkdagen)]]en geeft de klant specifieke instructies om het product te verplaatsen]. Als [de dienstverlener] niet tijdig reageert, mag de klant ervan uitgaan dat het verzoek stilzwijgend is goedgekeurd.

- [De dienstverlener] kan op verzoek van de klant het product verplaatsen [gratis/gratis, tenzij een verhuislift of vergelijkbare verhuismiddelen nodig zijn, in welk geval de klant de huurkosten van dit materiaal moet betalen/tegen betaling van een redelijk bedrag].

### 2.3.6 Onderhoud en herstel

- [De dienstverlener] voert routineonderhoud aan het product uit op vaste intervallen. Het routineonderhoud wordt [gespecificeerd bijwoord van frequentie (bijvoorbeeld maandelijks, driemaandelijks, jaarlijks)/op elke gespecificeerde dag van de maand (bijvoorbeeld elke eerste vrijdag)/op elk bepaalbaar evenement (bijvoorbeeld elke start/einde van het stookseizoen)/volgens een gespecificeerd onderhoudsschema met exacte data (bijvoorbeeld datum 1: 14 september, datum 2: 17 maart...)] uitgevoerd. [De dienstverlener] en de klant onderhandelen te goeder trouw om een datum en tijdstip voor het onderhoud van het product overeen te komen].

- [De dienstverlener] voert routineonderhoud aan het product uit op vaste intervallen. Die intervallen worden bepaald op basis van de digitale dienst voor predictief onderhoud, die gegevensanalyse gebruikt om te voorspellen wanneer onderhoud of herstellingen nodig zijn. Telkens wanneer dit systeem aangeeft dat onderhoud nodig is, onderhandelen [de dienstverlener] en de klant te goeder trouw om een datum en tijdstip voor het onderhoud van het product overeen te komen.

- [De dienstverlener] voert routineonderhoud aan het product uit op vaste intervallen. [De dienstverlener] heeft het recht om toegang te krijgen tot het product na voorafgaande [schriftelijke] kennisgeving aan de klant ten minste [gespecificeerde redelijke termijn (bijvoorbeeld vijf werkdagen)] van tevoren.

- [De dienstverlener] draagt de kosten van al het onderhoud dat noodzakelijk is vanwege normale slijtage tijdens de duur van de contractuele rechtsverhouding. De klant is aansprakelijk voor alle onderhoudskosten die normale slijtage overschrijden.

[Worden beschouwd als problemen of gebreken veroorzaakt door normale slijtage:

- Kalkaanslag op het verwarmingselement van de wasmachine;
- Slijtage van het profiel van de banden;
- ...]

- [De dienstverlener] herstelt eventuele problemen of gebreken van het product die het gevolg zijn van inherente hardwareproblemen of die worden veroorzaakt door normale slijtage tijdens de duurtijd van het contract. [De dienstverlener] draagt de kosten van die herstelling. De klant is aansprakelijk voor alle herstelkosten die normale slijtage overschrijden.

[Worden bijvoorbeeld beschouwd als problemen of gebreken veroorzaakt door normale slijtage:

- Kalkaanslag op het verwarmingselement van de wasmachine;
- Slijtage van het profiel van de fietsbanden;
- ...]

- In afwijking van de vorige clausules krijgt de klant [gespecificeerd aantal] uitzonderlijke herstellingen bovenop de normale slijtage per [gespecificeerde tijdsperiode] waarvan de kosten worden gedragen door [de dienstverlener].

[Dat recht is beperkt tot de volgende problemen of gebreken bovenop normale slijtage:

- Gebarsten telefoonscherm;
- Defecte fietsverlichting;
- ...]

- Als de klant opzettelijk problemen of gebreken aan het product veroorzaakt, is de klant aansprakelijk voor alle onderhouds- en herstellingskosten om die problemen of gebreken te verhelpen.

- [De dienstverlener] levert alle [redelijke/beste] inspanningen om de herstelling binnen [gespecificeerde redelijke periode] te voltooien. [De dienstverlener] informeert de klant [schriftelijk] over de vermoedelijke hersteltijd.

- [De dienstverlener] vergoedt de klant het proportionele bedrag van de huur voor de tijd gedurende dewelke het product onbeschikbaar is om te gebruiken.

- Als het product tijdelijk moet worden verwijderd om eventuele problemen of gebreken van het product veroorzaakt door normale slijtage tijdens de duur van de contractuele rechtsverhouding te verhelpen, [biedt [de dienstverlener] de klant gratis een vervangend product aan/vergoedt [de dienstverlener] de klant het proportionele bedrag van de huur voor de tijd gedurende dewelke het product onbeschikbaar is om te gebruiken].

- Als de herstelling vereist dat een onderdeel wordt vervangen, gebruikt [de dienstverlener] bij voorkeur opgeknapte/gerenoveerde of geherfabriceerde vervangingsonderdelen van een kwaliteit die equivalent is aan nieuw vervaardigde onderdelen.

- De klant stemt ermee in [de dienstverlener] toegang te verlenen tot het product voor onderhouds- en herstellingsdoeleinden.

## **2.3.7 Swapping**

*Zie de toelichting in het onderzoeksrapport.*

## **2.3.8 Digitale diensten**

### **2.3.8.1 Algemeen**

- [De dienstverlener] houdt alle software en hardware van derden die worden gebruikt bij het leveren van digitale diensten up-to-date met de laatste beveiligingsupdates en updates die zijn uitgebracht door de derden.
- [De dienstverlener] houdt alle eigen software en hardware die worden gebruikt bij het leveren van digitale diensten up-to-date.

- [De dienstverlener] zorgt voor de voortdurende functionaliteit van alle in het product geïntegreerde digitale elementen gedurende de duurtijd van het contract. Hiertoe voert de dienstverlener regelmatige updates uit aan de digitale elementen zoals nodig om hun functionaliteit te behouden.
- [De dienstverlener] spant zich in om eventuele verstoringen van het gebruik van het product door de klant als gevolg van updates tot een minimum te beperken.
- De klant aanvaardt alle updates en neemt alle noodzakelijke stappen om de installatie ervan te vergemakkelijken om zo de optimale prestaties van het product te behouden. De klant erkent dat de niet-aanvaarding van updates kan leiden tot verminderde functionaliteit van het product en mogelijke beveiligingsrisico's.
- [De dienstverlener] stelt een specifiek gebruikersprofiel van de klant op op basis van de verzamelde gegevens, dat beschikbaar is via [gespecificeerde digitale dienst (bijvoorbeeld app, website)]. Dat gebruikersprofiel bevat [gespecificeerde gegevens (bijvoorbeeld gebruiksstatistieken (zoals een overzicht van het gebruik van het product met een benadering van de gebruikskosten en gegevens over het gebruik van natuurlijke hulpbronnen zoals energie en water), predictief onderhoud)].
- [De dienstverlener] is gerechtigd om op afstand toezicht te houden op het correcte gebruik van het product overeenkomstig de vereisten in dit contract.
- De klant zorgt voor en onderhoudt een stabiele en veilige internetverbinding om de goede werking van het product te waarborgen. De klant erkent dat het nalaten om te zorgen voor zo'n internetverbinding kan leiden tot onderbrekingen in de beschikbaarheid van het product, gebreken en andere problemen met het product.
- [De dienstverlener] gebruikt de verzamelde gegevens om de [*pay-per-use/pay-per-volume/pay-per-user*] kosten te bepalen. Als gegevens ontbreken vanwege het verlies van de internetverbinding, neemt de klant het risico van dat verlies op zich. [De dienstverlener] bepaalt een redelijke vergoeding op basis van het gebruikersprofiel van de klant[, door het gemiddelde aantal gebruiksmomenten/volumes/gebruikers van de afgelopen gespecificeerde periode te nemen (bijvoorbeeld gemiddelde van de afgelopen drie maanden)/door het hoogste aantal gebruiksmomenten/volumes/gebruikers tijdens de afgelopen gespecificeerde periode te nemen (bijvoorbeeld hoogste maandelijkse aantal tijdens de afgelopen drie maanden)]. [Als het gebruikersprofiel nog niet voldoende gegevens bevat voor de genoemde periode, kan [de dienstverlener] een [redelijk gespecificeerd aantal gebruiksmomenten/volume/gebruikers] aannemen.]

### **2.3.8.2 Gegevensbescherming**

- [De dienstverlener] verwerkt alleen persoonsgegevens voor de doeleinden waarvoor ze door de klant worden verstrekt. [De dienstverlener] maakt persoonsgegevens niet openbaar en verstrekt geen persoonsgegevens aan derden zonder de uitdrukkelijke toestemming van de klant, tenzij dit wettelijk verplicht is. [De dienstverlener] garandeert op maximale wijze de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de klant.

- De persoonsgegevens van de klant worden alleen bewaard zolang als nodig is om de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld te vervullen. Na die periode worden de gegevens veilig verwijderd [of geanonimiseerd], tenzij het bewaren van gegevens wettelijk vereist is.

- Voordat de consument het contract ondertekent, stemt de consument in met de verwerking van persoonsgegevens voor de volgende doeleinden door een vinkje te plaatsen in het daarvoor bestemde selectievakje.

[Bijvoorbeeld:

- ☐ het uitvoeren van de contractuele verbintenissen van [de dienstverlener] (bijvoorbeeld predictief onderhoud) (*→ dit selectievakje is noodzakelijk om het contract uit te kunnen voeren*);
- ☐ meten van app-activiteit;
- ☐ produceren van app-statistieken;
- ☐ verbeteren van diensten;
- ☐ genereren van een specifiek gebruikersadvertentieprofiel;
- ☐ ...]

- Voordat de consument het contract ondertekent, stemt de consument in met de overdracht van persoonsgegevens aan de volgende personen door een vinkje te plaatsen in het daarvoor bestemde selectievakje.

[Bijvoorbeeld:

- ☐ dochterondernemingen van [de dienstverlener] die verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van de contractuele verbintenissen van [de dienstverlener] (*→ dit selectievakje is noodzakelijk om het contract uit te kunnen voeren*);
- ☐ persoon die verantwoordelijk is voor de functionaliteit van de digitale dienst (bijvoorbeeld app-ontwikkelaar);
- ☐ ...]

- De klant heeft het recht om te verzoeken om toegang tot de persoonsgegevens die worden verwerkt door [de dienstverlener], om te verzoeken om rectificatie van de persoonsgegevens en om te verzoeken om de persoonsgegevens te wissen. De klant doet dit verzoek [via de [website van de dienstverlener]/via e-mail naar [e-mailadres van de dienstverlener]]. [De dienstverlener] reageert binnen [gespecificeerde redelijke termijn] op dit verzoek van de klant.

- [De dienstverlener] treft passende technische en organisatorische maatregelen om een beveiligingsniveau te waarborgen dat afgestemd is op het risico dat gepaard gaat met de verwerking van persoonsgegevens, en om persoonsgegevens te beschermen tegen accidentele of onrechtmatige vernietiging, verlies, wijziging, verstrekking van of toegang tot.

## 2.3.9 Innoveren

- [De dienstverlener] gebruikt [alle redelijke/de beste] inspanningen om nieuwe technieken, processen of methoden te ontwikkelen en te implementeren die [specifieke kenmerk (bijvoorbeeld de prestaties, de duurzaamheid, de economische efficiëntie)] van het product en de bijbehorende diensten zullen verbeteren. De dienstverlener volgt alle technologische en andere marktontwikkelingen op en evalueert of deze kunnen worden geïntegreerd in de nakoming van de verbintenissen in dit contract.



- Binnen [gespecificeerde termijn] bereikt het product [een absolute verbetering van een bepaald kenmerk (bijvoorbeeld een minimaal te behalen energielabel)/een relatieve verbetering van een bepaald kenmerk (bijvoorbeeld een percentage bespaarde energie)].
- [De dienstverlener] gebruikt [alle redelijke/de beste] inspanningen om ervoor te zorgen dat het product [een absolute verbetering van een bepaald kenmerk (bijvoorbeeld een minimaal te behalen energielabel)/een relatieve verbetering van een bepaald kenmerk (bijvoorbeeld een percentage bespaarde energie)] bereikt [binnen de gespecificeerde termijn].
- Als [de dienstverlener] in gebreke blijft om deze verbintenis na te komen, heeft de klant recht op [gespecificeerd bedrag (bijvoorbeeld een vast bedrag of een dynamische vergoeding; een dynamische vergoeding kan nuttig zijn als het PaaS-contract, bijvoorbeeld, een verbintenis bevat om energie te besparen, in welk geval de contracterende partijen kunnen overeenkomen dat de dienstverlener de klant vergoedt voor het teveel aan verbruikte energie (bijvoorbeeld € X per kWh))].
- De verbintenis om te innoveren in dit contract geeft [de dienstverlener] het recht om het oorspronkelijke product te vervangen door een nieuwe en verbeterde versie. [De dienstverlener] moet de klant op de hoogte brengen van een voorgestelde vervanging. [De dienstverlener] en de klant onderhandelen te goeder trouw een datum en tijdstip voor de vervanging van het product overeen te komen.
- Elke vervanging van het oorspronkelijke product door een nieuwe of verbeterde versie is voorwaardelijk van het feit dat de nieuwe versie [een aantoonbare gespecificeerde verbetering (bijvoorbeeld een hoger energielabel)] bereikt ten opzichte van het oorspronkelijke product[, zoals geverifieerd door een onafhankelijke certificeringsinstantie.].
- Elke vervanging van het oorspronkelijke product door een nieuwe of verbeterde versie is voorwaardelijk van het feit dat de milieu-impact van de productie van de nieuwe versie en het terugnemen en verwerken van de oorspronkelijke versie worden gecompenseerd door de verbeteringen van de nieuwe versie binnen [gespecificeerde termijn][, zoals geverifieerd door een onafhankelijke certificeringsinstantie.]. De klant heeft het recht om de voorgestelde vervanging te weigeren als de verwachte voordelen de milieu-impact van de vervanging niet rechtvaardigen.
- Als de nakoming van de verbintenis om te innoveren inhoudt dat het product wordt vervangen, draagt [de dienstverlener/klant] de kosten voor de installatie van het nieuwe product. Die kosten worden vastgelegd op [een redelijk bedrag].
- De klant heeft het recht om de voorgestelde vervanging te weigeren als de verwachte voordelen de kosten van de vervanging niet rechtvaardigen. In dat geval is [de dienstverlener] de verbintenis om te innoveren nagekomen.

### 2.3.10 Circulaire garantie

- De dienstverlener neemt alle producten die op basis van dit contract worden geleverd, terug [aan het einde van hun levensduur en/of bij beëindiging van de contractuele rechtsverhouding][, behalve in het geval van eigendomsoverdracht aan de klant onder de

voorwaarden van dit contract,] en zorgt voor hun correcte behandeling en verwerking in overeenstemming met de relevante principes van de circulaire economie.

- De dienstverlener gebruikt [alle redelijke inspanningen/de beste inspanningen] om afval te minimaliseren en de levensduur van het product te maximaliseren om zo efficiënt gebruik van grondstoffen te maximaliseren.
- Als het product om welke reden dan ook wordt teruggegeven aan [de dienstverlener] (bijvoorbeeld bij vroegtijdige beëindiging, vervanging, enzovoort) [na [gespecificeerde termijn]] [levert [de dienstverlener] alle redelijke inspanningen/levert [de dienstverlener] de beste inspanningen/is [de dienstverlener] verplicht] om het product op een circulaire manier te verwerken.
- [De dienstverlener] streeft naar hergebruik van het product in zijn geheel, met minimale demontage of verwerking. [De dienstverlener] geeft voorrang aan hergebruik boven andere circulaire alternatieven, zoals opknappen/renoveren, herfabricage of herbestemming.
- Als geen van de circulaire alternatieven voor hergebruik haalbaar is, recycleert [de dienstverlener] het product op een milieuvriendelijke manier [in overeenstemming met een gespecificeerd recyclingprogramma/in overeenstemming met gespecificeerde instructies].
- [De dienstverlener] hergebruikt het individuele product dat door de klant is gebruikt.
- [De dienstverlener] hergebruikt [specificatie van breder doel, gerelateerd aan alle producten (bijvoorbeeld 50% van alle teruggenomen producten)].
- [De dienstverlener] gebruikt [gespecificeerd bijwoord van frequentie (bijvoorbeeld jaarlijks)] [specificatie van doel (bijvoorbeeld twee ton materiaal afkomstig van producten die worden teruggenomen)] bij de uitvoering van de verbintenissen tot onderhoud en herstel van de producten van alle klanten.
- [De dienstverlener] houdt de inspanningen voor circulaire verwerking bij en maakt die data beschikbaar voor controle- of rapportagedoeleinden.
- [De dienstverlener] laat externe audits toe om de nakoming van de circulaire garantie door [gespecificeerde onafhankelijke derde partij] te laten controleren. Die audits vinden [gespecificeerd bijwoord van frequentie (bijvoorbeeld elk kwartaal, jaarlijks)] plaats. Ze worden uitgevoerd volgens [gespecificeerde methoden en normen]. [De dienstverlener] verleent volledige medewerking aan de controle en verstrekt alle noodzakelijke informatie en verleent toegang tot faciliteiten.
- [De dienstverlener] verzoekt de controleur om een schriftelijk rapport van de bevindingen[, inclusief eventuele aanbevelingen ter verbetering,] binnen [gespecificeerde termijn (bijvoorbeeld dertig dagen)] na voltooiing van de audit.
- [De dienstverlener] publiceert[gespecificeerd bijwoord van frequentie (bijvoorbeeld minstens eenmaal per kwartaal)] een rapport over de inspanningen voor circulaire verwerking [op

gespecificeerde wijze (bijvoorbeeld door dit rapport te publiceren op de website van de dienstverlener)).

- Het rapport bevat een plan om tekorten aan te pakken wanneer de gespecificeerde circulariteitsdoelstellingen niet worden behaald.
- Niet-nakoming van de circulaire garantie wordt beschouwd als schade voor de klant waarvoor [de dienstverlener] aansprakelijk is. Als [de dienstverlener] niet voldoet aan de gespecificeerde circulariteitsdoelstellingen, moet [de dienstverlener] een [redelijk bedrag] betalen.

## 2.4 Duurtijd, beëindiging & herroeping

### 2.4.1 Onbepaalde duur

- Het contract gaat in [op de effectieve startdatum/vanaf het moment dat de klant fysiek bezit neemt van het product] en blijft van kracht voor onbepaalde duur, totdat het wordt beëindigd volgens de vereisten van dit contract.
- Elke partij kan de contractuele rechtsverhouding beëindigen door [schriftelijke] kennisgeving aan de andere partij. De contractuele rechtsverhouding eindigt na [een gespecificeerde redelijke termijn] vanaf die kennisgeving.
- De beëindigende partij is een opzegvergoeding van [een redelijk bedrag (bijvoorbeeld x maanden aan periodieke betalingen in een abonnementenmodel)] verschuldigd aan de andere partij.
- Opzeg is alleen mogelijk na [een gespecificeerde redelijke termijn] vanaf de startdatum van het contract.
- De beëindigende partij kan de beëindiging te allen tijde vóór de effectieve einddatum van het contract annuleren door [schriftelijke] kennisgeving van die beslissing.

### 2.4.2 Bepaalde duur

#### 2.4.2.1 Bepaalde duur zonder opzegmogelijkheid

- Het contract gaat in [op de effectieve startdatum/vanaf het moment dat de klant fysiek bezit neemt van het product] en blijft van kracht tot [einddatum (bijvoorbeeld, een specifieke datum of de gemiddelde verwachte levensduur van het product)]. Opzeg is niet mogelijk.

#### 2.4.2.2 Bepaalde duur met opzegmogelijkheid

- Het contract gaat in [op de effectieve startdatum/vanaf het moment dat de klant fysiek bezit neemt van het product] en blijft van kracht tot [einddatum (bijvoorbeeld, een specifieke datum of de gemiddelde verwachte levensduur van het product)] tenzij het eerder wordt opgezegd volgens de vereisten van dit contract

- Elke partij kan de contractuele rechtsverhouding beëindigen door [schriftelijke] kennisgeving aan de andere partij. De contractuele rechtsverhouding eindigt na [een gespecificeerde redelijke termijn] vanaf die kennisgeving.
- De beëindigende partij is een opzegvergoeding verschuldigd aan de andere partij. Die opzegvergoeding bestaat in [de werkelijke kosten en uitgaven en gedeelde winsten/ een redelijk bedrag (bijvoorbeeld x maanden aan periodieke betalingen in een abonnementenmodel)].
- Opzeg is alleen mogelijk na [een gespecificeerde redelijke termijn] vanaf de startdatum van het contract.
- De beëindigende partij kan de beëindiging te allen tijde vóór de effectieve einddatum van het contract annuleren door [schriftelijke] kennisgeving van die beslissing.

### 2.4.3 Verlenging contractuele rechtsverhouding

- Het contract wordt automatisch verlengd met een extra termijn van [een redelijke duur (bijvoorbeeld één maand)] na afloop van de oorspronkelijke termijn en elke volgende verlengde termijn daarna als geen van beide partijen een [schriftelijke] kennisgeving doet van de wens om niet te verlengen. Die kennisgeving moet minstens [een redelijke hoeveelheid tijd (bijvoorbeeld vijf werkdagen)] vóór het verstrijken van de oorspronkelijke termijn of enige volgende verlengde termijn worden gegeven.

### 2.4.4 Terugzenden product

- Als de contractuele rechtsverhouding wordt beëindigd, zendt de klant het product en alle toebehoren[, zoals gebruikshandleidingen, batterijen, sleutels...,] binnen [een redelijke termijn] na de einddatum terug [naar een gespecificeerde locatie (bijvoorbeeld een fysieke winkel van de dienstverlener)].
- Als de contractuele rechtsverhouding wordt beëindigd, zendt de klant het product en alle toebehoren[, zoals gebruikshandleidingen, batterijen, sleutels...,] binnen [een redelijke termijn] na de einddatum via [vervoerder (i.e., geen specificatie van de vervoerder)/gespecificeerde vervoerder/één van de volgende vervoerders (i.e., een lijst die de vrijheid om een vervoerder te kiezen beperkt)] terug naar [gespecificeerd adres]. [Hiervoor gebruikt de klant het vooraf betaalde verzendlabel dat wordt verstrekt door [de dienstverlener] [dat kan worden aangevraagd via de website van [de dienstverlener]].
- De [klant/[de dienstverlener]] draagt [alle redelijke kosten verbonden aan de terugzending van het product/de kosten verbonden aan de terugzending van het product tot [gespecificeerd bedrag] waarboven [de klant/[de dienstverlener]] de resterende kosten draagt].
- De kosten van de terugzending van het product worden gelijk verdeeld tussen [de dienstverlener] en de klant.
- Als de contractuele rechtsverhouding wordt beëindigd, haalt [de dienstverlener] het product en alle toebehoren[, zoals gebruikshandleidingen, batterijen, sleutels...,] binnen [een redelijke termijn] na de einddatum op [op gespecificeerde locatie (bijvoorbeeld de woning of de

bedrijfsruimte van de klant)). [De dienstverlener] en de klant onderhandelen te goeder trouw om een datum en tijdstip voor het ophalen van het product overeen te komen. [De dienstverlener] neemt binnen [een redelijke termijn (bijvoorbeeld een bepaald aantal werkdagen)] contact op met de klant om die onderhandeling te starten. Dit ophalen van het product is [gratis/gratis, tenzij een meubellift of vergelijkbare verhuismaterialen vereist zijn, in welk geval de klant de huurkosten van die apparatuur moet betalen/tegen betaling van een redelijk bedrag].

- Als de klant het product niet terugzendt na beëindiging van de contractuele rechtsverhouding [vóór de gespecificeerde datum/binnen een gespecificeerde redelijke termijn na de einddatum], moet de klant een vergoeding voor het te laat terugzenden ter waarde van [redelijk bedrag (bijvoorbeeld het *pro rata* verlies geleden vanwege het onvermogen om het product aan een andere persoon ter beschikking te stellen)] per dag te betalen totdat het product is teruggezonden[, tot een maximum van een bepaald bedrag (bijvoorbeeld de prijs die nodig is om een vervangend product te kopen, evenals de administratieve kosten van het bestellen en verwerken van dit vervangende product)].
- Als [de dienstverlener] het product niet ophaalt na beëindiging [vóór de gespecificeerde datum/binnen een gespecificeerde redelijke termijn na de einddatum], moet [de dienstverlener] een vergoeding voor het te laat ophalen ter waarde van [redelijk bedrag] per dag betalen totdat het product is opgehaald[, tot een maximum van een bepaald bedrag].
- Als de klant het product niet terugzendt na beëindiging [vóór de gespecificeerde datum/binnen een gespecificeerde redelijke termijn na de einddatum], wordt vermoed dat de klant de beëindiging stilzwijgend annuleert. Het contract wordt voortgezet totdat het wordt beëindigd volgens vereisten van dit contract. [Als een opzegvergoeding is betaald, vergoedt [de dienstverlener] de klant [met aftrek van een redelijke vergoeding voor de administratieve verwerking van die terugbetaling].]
- Als het contract wordt beëindigd, moet de klant het product, inclusief alle toebehoren[, zoals gebruikshandleidingen, batterijen, sleutels...], in een herbruikbare staat terugzenden. Als het product niet herbruikbaar is vanwege fysieke schade, slijtage die verder gaat dan normaal gebruik, ontbrekende onderdelen of toebehoren, vervuiling met stoffen en elke andere staat die het product onveilig of onbruikbaar maakt voor het beoogde doel, moet de klant [alle kosten voor reiniging, herstel of vervanging van het product betalen/een redelijk bedrag betalen].

## 2.4.5 Herroepingsrecht

- Als het contract op afstand of buiten de verkoopruimte is gesloten, heeft de consument het recht om binnen veertien dagen na [de sluiting van het contract/de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, fysiek bezit krijgt van het product], zonder opgave van redenen het contract te herroepen. De consument moet [de dienstverlener] via een ondubbelzinnige verklaring op de hoogte brengen van de beslissing om het contract te herroepen. Hiervoor kan de consument het volgende modelformulier voor herroeping gebruiken. Het is niet verplicht om dit formulier te gebruiken.

Aan: [naam en adres van de dienstverlener en, indien van toepassing, de fax en het e-mailadres van de dienstverlener]

Ik/Wij (1) deel/delen (1) u hierbij mede dat ik/wij (1) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (1) herroep/herroepen (1)

Besteld op (1)/Ontvangen op (1)

Naam/Namen consument(en)

Adres consument(en)

Handtekening van consument(en):

Datum:

(1) *Doorhalen wat niet van toepassing is.*

[De consument kan het modelformulier voor herroeping ook elektronisch invullen en opsturen via [website dienstverlener]. Als de consument van die mogelijkheid gebruik maakt, stuurt [de dienstverlener] onverwijld op een duurzame gegevensdrager (bijvoorbeeld per e-mail) een ontvangstbevestiging van de herroeping.]

- Als de consument zich het contract herroept, is de consument verantwoordelijk voor het terugzenden van het product naar [de dienstverlener] [via koeriersdienst/op de aangewezen locatie], binnen veertien dagen na de herroeping.
- De consument draagt de directe kosten van het terugzenden van het product naar [de dienstverlener]. Die kosten zijn [vastgelegd op een redelijk bedrag/geschat op maximaal [bepaald bedrag]].
- De consument moet het product, inclusief alle toebehoren[, zoals gebruikshandleidingen, batterijen, sleutels...] en verpakkingsmaterialen, in een herbruikbare staat terugzenden. Het openen van de verpakking en het testen van het product is alleen toegestaan voor zover noodzakelijk om de aard, kenmerken en werking van het product vast te stellen. [Specifiek mag het product alleen worden getest op een gespecificeerde manier (bijvoorbeeld de wasmachine mag alleen worden gebruikt met het meegeleverde wasmiddelstaal, het micro-mobiliteitsproduct mag alleen worden getest op een schone, verharde weg).]
- Als het product wordt teruggezonden in een niet-herbruikbare staat omdat de consument het product in verdergaande mate heeft gebruikt, mag [de dienstverlener] [een redelijk bedrag aftrekken (bijvoorbeeld een percentage van de totale prijs van het product, de kosten van reiniging en herstel van het product)] van enige terugbetaling, ter compensatie van de waardevermindering van het product.
- [De dienstverlener] mag wachten met terugbetaling totdat het product is ontvangen of totdat de consument heeft aangetoond dat die het product heeft teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt.

- Als de consument het contract herroept, haalt [de dienstverlener] het product en alle toebehoren[, zoals gebruikshandleidingen, batterijen, sleutels...,] binnen veertien dagen na de herroeping op [op een gespecificeerde locatie (bijvoorbeeld de woning of de bedrijfsruimte van de klant)]. [De dienstverlener] en de klant onderhandelen te goeder trouw om een datum en tijdstip voor het ophalen van het product overeen te komen. [De dienstverlener] neemt binnen [een redelijke termijn (bijvoorbeeld een bepaald aantal werkdagen)] contact op met de klant om die onderhandeling te starten. Dit ophalen van het product is [gratis/gratis, tenzij een meubellift of vergelijkbare verhuismaterialen vereist zijn, in welk geval de klant de huurkosten van die apparatuur moet betalen/tegen betaling van een redelijk bedrag].

- De consument moet het product, inclusief alle toebehoren[, zoals gebruikshandleidingen, batterijen, sleutels...] en verpakkingsmaterialen, in een herbruikbare staat terugzenden. Het openen van de verpakking en het testen van het product is alleen toegestaan voor zover noodzakelijk om de aard, kenmerken en werking van het product vast te stellen. [Specifiek mag het product alleen worden getest op een gespecificeerde manier (bijvoorbeeld de wasmachine mag alleen worden gebruikt met het meegeleverde wasmiddelstaal, het micro-mobiliteitsproduct mag alleen worden getest op een schone, verharde weg).]

- Als het product wordt teruggezonden in een niet-herbruikbare staat omdat de consument het product in verdergaande mate heeft gebruikt, mag [de dienstverlener] [een redelijk bedrag aftrekken (bijvoorbeeld een percentage van de totale prijs van het product, de kosten van reiniging en herstel van het product)] van enige terugbetaling, ter compensatie van de waardevermindering van het product.

- Als de consument het contract herroept, betaalt [de dienstverlener] alle betalingen die door de consument zijn gedaan voor diensten die nog niet zijn verleend, terug. [De dienstverlener] heeft het recht om een proportioneel gedeelte van de door de consument gedane betalingen in te houden voor diensten die al zijn verleend tot aan de datum van herroeping. De berekening van dat proportionele gedeelte is als volgt [specifieke berekening op basis van de totale prijs die is overeengekomen in het contract]. [[De dienstverlener] verstrekt de consument een gedetailleerd overzicht van de berekening van het ingehouden proportionele bedrag.]

Voordat het contract wordt ondertekend, moet de consument instemmen met dat recht op proportionele betaling door een vinkje te plaatsen in het daarvoor bestemde selectievakje.

- De klant verzoekt hierbij dat de diensten onder dit contract onmiddellijk worden uitgevoerd en erkent dat er bij gedeeltelijke uitvoering een gedeeltelijke, proportionele betaling verschuldigd is.

## 2.5 Eigendom

- Het product en alle toebehoren[, zoals gebruikshandleidingen, batterijen, sleutels...,] blijven eigendom van [[de dienstverlener]/andere gespecificeerde persoon (als de dienstverlener niet de eigenaar is)] en er vindt geen eigendomsoverdracht of andere juridische titeloverdracht plaats naar [de klant].



- De [de dienstverlener]] registreert het eigendomsvoorbehoud in het pandregister bij de Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie. De [klant/[de dienstverlener]] draagt de kosten van die registratie.
  
- Als het product wordt geïncorporeerd in het onroerende goed van de klant of boven, op of onder de grond van de klant wordt geïnstalleerd, vindt geen natrekking plaats. Het product en alle toebehoren[, zoals gebruikshandleidingen, batterijen, sleutels...,] blijven te allen tijde eigendom van [[de dienstverlener]/andere gespecificeerde persoon (als de dienstverlener niet de eigenaar is)].
  
- De partijen bezwaren het product met een pandrecht en de [de dienstverlener] registreert dat pandrecht in het pandregister bij de Algemene Administratie van de Patrimoniumdocumentatie, voor zover het eigendomsvoorbehoud geen effect heeft. De [klant/[de dienstverlener]] draagt de kosten van die registratie.
  
- Als [de dienstverlener] het recht verliest om het product terug te vorderen of dat recht niet effectief kan uitoefenen [vanwege aan de klant toerekenbaar gedrag], is de klant gehouden tot betaling van een vergoeding aan [de dienstverlener] die gelijk is aan de waarde van het product op het moment van verlies van het recht om het product terug te vorderen.
  
- De klant houdt als financiële zekerheid een geblokkeerde bankrekening bij een betrouwbare financiële instelling aan. De gelden op die bankrekening dienen tot dekking van eventuele aansprakelijkheid die voortvloeit uit het verlies van het recht om het product terug te vorderen of uit de onmogelijkheid om dat recht effectief uit te oefenen.
  
- [De dienstverlener] heeft het recht om een label op het product aan te brengen dat de lezer informeert dat het product eigendom is van [[de dienstverlener]/andere gespecificeerde persoon (als de dienstverlener niet de eigenaar is)] en niet van de klant. De klant mag het label niet verwijderen, beschadigen of wijzigen. Het label mag de functionaliteit of prestaties van het product niet beïnvloeden en [de dienstverlener] zorgt ervoor dat het label wordt aangebracht op een manier die geen belemmering vormt voor het ongestoorde genot van het product.
  
- Bij beëindiging van de contractuele rechtsverhouding [op basis van een gespecificeerde grond van beëindiging (bijvoorbeeld beëindiging in onderlinge overeenstemming)], kan [de dienstverlener] de klant een redelijke aankoop prijs voor het product aanbieden [gelijk aan de restwaarde van het product/gelijk aan de dan geldende marktwaarde van het product/gelijk aan een percentage van de oorspronkelijke kosten van het product/gelijk aan een bedrag dat begint bij een bepaald basisgedrag en afneemt met een bepaald percentage voor elk trimester dat is verstreken sinds de startdatum van het contract] [met een minimum van een gespecificeerd bedrag/met een maximum van een gespecificeerd bedrag]. De klant kan er dan voor kiezen om het product voor die prijs te kopen, waarbij het eigendomsrecht wordt overgedragen op de klant of om het terug te geven aan [de dienstverlener] volgens de vereisten van dit contract.

## 2.6 Veranderingen eigendomsrecht

### 2.6.1 Sterkmaking

- Als de klant de eigendom van het gehele onroerende goed waarin het product van [de dienstverlener] is geïncorporeerd of een deel van dit onroerende goed overdraagt, maakt de klant zich sterk dat de derde aan wie de eigendom wordt overgedragen, in de plaats van de klant deel wordt van dit contract, als de eigendom van het gehele onroerende goed wordt overgedragen, of dat die derde partij naast de klant deel wordt van dit contract, als de eigendom van een deel van het onroerende goed wordt overgedragen. In het tweede geval zijn zowel de klant als de derde partij [hoofdelijk/ondeelbaar/hoofdelijk en ondeelbaar] aansprakelijk voor de nakoming van het contract.
- Als de derde partij weigert om deel te worden van dit contract ondanks een overdracht van de eigendom, is de klant gehouden tot schadeloosstelling van [de dienstverlener] voor [een gespecificeerd redelijk bedrag (bijvoorbeeld de waarde van het product op het moment van de overdracht van de eigendom, een bedrag dat begint bij een basisbedrag en afneemt met een bepaald percentage voor elk trimester dat is verstreken sinds de startdatum van het contract)].

### 2.6.2 Kettingbeding

- Als de klant de eigendom van het gehele onroerende goed waarin het product van [de dienstverlener] is geïncorporeerd of een deel van dit onroerende goed overdraagt, is de klant verplicht om de volgende verbintenissen ten opzichte van [de dienstverlener] op te nemen in het contract over de overdracht van eigendom die moeten worden aanvaard door de derde aan wie wordt overgedragen: [bijvoorbeeld, de nieuwe titularis van (een deel van) het eigendomsrecht is verplicht om [de dienstverlener] periodieke toegang te verlenen tot het onroerende goed, de nieuwe titularis van (een deel van) het eigendomsrecht is verplicht om voor het product van [de dienstverlener] zorg te dragen]. [De dienstverlener] heeft het recht om rechtstreeks nakoming van die verbintenissen te eisen van de derde aan wie die lasten zijn overgedragen.
- Dit kettingbeding blijft van kracht tot [einddatum (bijvoorbeeld een vastgestelde termijn zoals 'tien jaar na ondertekening van het oorspronkelijke contract' of de gemiddelde verwachte levensduur van het product)].
- Klant is verplicht om [de dienstverlener] op de hoogte te brengen van de gehele of gedeeltelijke overdracht van het onroerende goed [op de volgende manier (i.e., uitleg hoe te informeren)].
- Als de derde partij weigert om het kettingbeding te aanvaarden en de klant toch de eigendom overdraagt, is de klant gehouden tot schadeloosstelling van [de dienstverlener] voor [een gespecificeerd redelijk bedrag (bijvoorbeeld de waarde van het product op het moment van de overdracht van de eigendom, een bedrag dat begint bij een basisbedrag en afneemt met een bepaald percentage voor elk trimester dat is verstreken sinds de startdatum van het contract)].

- Klant is verplicht om het gehele kettingbeding op te nemen in het contract voor (gedeeltelijke) overdracht van eigendom, zodat de nieuwe titularis van (een deel van) het eigendomsrecht op zijn beurt verplicht is om het kettingbeding op te nemen in daaropvolgende contracten voor (gedeeltelijke) overdracht van eigendom. 'Klant' moet dan worden gelezen als de nieuwe titularis van (een deel van) het eigendomsrecht.

## 2.7 Vorderingen van derden

- De klant is als enige aansprakelijk voor eventuele vorderingen voortvloeiend uit onrechtmatige handelingen of nalatigheden gepleegd door de klant of door een derde onder het veronderstelde toezicht van de klant als gevolg van het gebruik van het product. De klant vrijwaart [de dienstverlener] voor alle kosten die daarmee verband houden, inclusief redelijke kosten voor juridische bijstand.
- De klant vrijwaart [de dienstverlener] op eerste [schriftelijke] verzoek tegen alle boetes, retributies, straffen of andere geldelijke sancties opgelegd aan [de dienstverlener] door derden als gevolg van het gebruik van het product in strijd met de toepasselijke wetgeving. [Met het oog op een snelle afwikkeling, kan [de dienstverlener] het verschuldigde bedrag namens de klant betalen en de klant vrijwaart [de dienstverlener] voor dergelijke bedragen.]
- Als het product in beslag wordt genomen door overheidsinstanties, is de klant aansprakelijk voor alle kosten die gepaard gaan met de inbeslagname.
- De klant heeft geen volmacht om enige aansprakelijkheid namens [de dienstverlener] te aanvaarden.

## 2.8 Veranderde omstandigheden

### 2.8.1 Imprevisie

- De verbintenis van [de dienstverlener] om de gespecificeerde *output* te behalen, is gebaseerd op de huidige staat van [de woning/de bedrijfsruimte] van de klant waarin de dienst moet worden verleend. Als er wijzigingen worden aangebracht aan die locatie waardoor de nakoming van deze verbintenis zwaarder wordt, moeten de klant en [de dienstverlener] te goeder trouw het contract opnieuw onderhandelen. Als die onderhandelingen niet binnen [gespecificeerde termijn] na de datum van de eerste bijeenkomst om te heronderhandelen uitmonden in een contract, wordt de contractuele rechtsverhouding vermoed te zijn beëindigd.

### 2.8.2 Prijswijzigingen

- [De dienstverlener] heeft het recht om de huur redelijkerwijze aan te passen vanwege jaarlijkse prijsindexeringen op basis van [prijsindex (bijvoorbeeld Belgische consumptieprijsindex)]. [De dienstverlener] breng ten minste [redelijke termijn (bijvoorbeeld een maand)] van tevoren de klant op de hoogte van wijzigingen.
- [De dienstverlener] heeft het recht om redelijkerwijze de kosten voor de door de klant gebruikte diensten aan te passen in overeenstemming met [formule die de gestegen

arbeidskosten, materiaalkosten, enzovoort nauwkeurig weergeeft]. Te allen tijde blijft 20% van de oorspronkelijke prijs ongewijzigd. [De dienstverlener] breng ten minste [redelijke termijn (bijvoorbeeld een maand)] van tevoren de klant op de hoogte van wijzigingen.

- [De dienstverlener] heeft het recht om alle prijzen in het contract redelijkerwijze aan te passen om ze in overeenstemming te brengen met wettelijke wijzigingen van belastingen of van administratieve kosten.
- Wanneer de klant op de hoogte wordt gebracht van prijswijzigingen, heeft de klant het recht om het contract kosteloos te beëindigen.

## 2.9 Insolventie/faillissement

- [De dienstverlener] stelt een gedetailleerd noodplan op waarin wordt beschreven hoe diensten zullen worden verdergezet bij insolventie, met name faillissement. Dat noodplan omvat stappen [voor de overgang naar een andere dienstverlener of voor zelfbeheer]. Het noodplan is bijgevoegd bij dit contract.
- [De dienstverlener] informeert de klant onmiddellijk als die insolvent wordt en met name als die faillissement aanvraagt. Die melding activeert het noodplan.
- [De dienstverlener] plaatst de broncode, noodzakelijke gegevens en configuraties voor de digitale diensten in dit contract in bewaring bij een betrouwbare derde partij. [Bij insolventie, met name faillissement, kan de klant die informatie raadplegen voor zelfbeheer, zonder extra kosten./Bij insolventie, met name faillissement, zet de derde partij de dienst voort met de informatie die in bewaring wordt gehouden. Hiertoe worden alle licenties die nodig zijn voor de voortzetting van de diensten in dit contract door de wet aan die derde partij overgedragen. De voortzetting van de dienst is kosteloos voor de klant].
- [De dienstverlener] garandeert een minimumperiode van voortgezette dienstverlening, zelfs bij insolventie, met name faillissement, om de klant voldoende tijd te geven om over te stappen naar een alternatieve dienstverlener of oplossing. Hiertoe houdt [de dienstverlener] een geblokkeerde bankrekening bij een vertrouwde financiële instelling aan om de operationele kosten van die minimumperiode te dekken.
- De klant behoudt de eigendom van alle gegevens met betrekking tot het product. Bij insolventie, met name faillissement, van [de dienstverlener], heeft de klant het recht om die gegevens zonder vertraging te raadplegen, op te halen en over te dragen aan een andere dienstverlener.
- Bij insolventie, met name faillissement, van [de dienstverlener], heeft de klant een voorkeursrecht om het product tegen een redelijke prijs te verwerven [gelijk aan de restwaarde van het product/gelijk aan de dan geldende marktwaarde van het product/gelijk aan een percentage van de oorspronkelijke kosten van het product/gelijk aan een bedrag dat begint bij een vastgesteld minimumbedrag en afneemt met een bepaald percentage voor elke trimester dat is verstreken sinds de startdatum van het contract] [met een minimum van een

gespecificeerd bedrag/met een maximum van een gespecificeerd bedrag], voordat enige claims van derden voor revindicatie worden overwogen.

## 2.10 Niet-nakoming

*Zie de toelichting in het onderzoeksrapport.*

## 2.11 Boilerplate

*Zie de toelichting in het onderzoeksrapport.*

# CE CENTER

CIRCULAR ECONOMY  
POLICY RESEARCH CENTER

**Disclaimer:**

This publication reflects the views only of the authors, and the Flemish Government cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.