

DEEL 1

Hoe bereid ik
mijn dossier voor?

ALLE MOGELIJKHEDEN IN ACHT NEMEN

Bij een conflict of een overtreding

- Ga na of u in uw recht staat [p. 13](#)
- Vraag inlichtingen [p. 21](#)
- Doe uw rechten als slachtoffer in een strafzaak gelde [p. 27](#)

Ik formuleer mijn klacht

De manier waarop u uw ongenoegen, uw argumenten en uw eisen uit, is van fundamenteel belang als u een zo groot mogelijke kans wilt maken om het pleit te winnen. Dit geldt zowel als u het probleem oplost met alle middelen waarover u beschikt om tot een minnelijke oplossing te komen als wanneer u naar de rechtbank trekt.

- Onze adviezen om uw klacht duidelijk te formuleren [p. 53](#)
- Ingebrekestelling [p. 56 en 58](#)

Met of zonder advocaat ?

- Zijn rol [p. 34](#)
- Hoe kiest u een advocaat [p. 37](#)
- Hoeveel kost het [p. 38](#)
- De kosten beperken [p. 39](#)

Ik laat mijn rechten gelden

Ik verdedig me zonder proces

Bij eenvoudige geschillen kunt u alleen handelen, door gebruik te maken van de drukmiddelen die door de wet worden toegestaan of door een beroep te doen op de verschillende mogelijkheden tot bemiddeling, arbitrage en verzoening.

Zie **Deel 2**, vanaf pagina [p. 48](#)

Ik trek naar de rechtbank

Als de zaak ingewikkelder is of het geschil om aanzienlijke bedragen draait, hebt u een grotere kans op slagen als u zich laat bijstaan door een professional en naar de rechtbank trekt. Dan moet u nog weten bij welke rechtbank u moet aankloppen en hoe u daarvoor te werk gaat.

Zie **Deel 3**, vanaf pagina [p. 93](#)

1

Wat moet ik weten voor ik begin?

De belangrijkste bron van het Belgisch recht is de wetgeving. Iedereen moet die kennen en naleven. Dat is een fundamenteel principe dat voor iedereen geldt, ongeacht u een juridisch specialist bent die met juridische termen goochelt of niet. Op die basis worden alle geschillen en conflicten tussen u en een ander persoon, een onderneming, een instelling enz. onderzocht en beoordeeld.

Voordat u beslist om te handelen, is het dus van essentieel belang dat u zeker bent dat u in uw recht staat en dat u over alle bewijzen beschikt om dat recht te doen gelden. In een conflict is het immers niet voldoende dat u weet dat u gelijk hebt. U moet het ook kunnen bewijzen. Zorg er daarom voor dat de regels van de kunst worden nageleefd bij het nemen van de belangrijke beslissingen in uw dagelijks leven, uw bestellingen, aankopen, belangrijke contracten enz. Kijk dus goed uit.

DE BASISELEMENTEN DIE VOOR IEDEREEN GELDEN

Iedereen wordt geacht de wet te kennen

Het principe kent u wellicht, maar weet u ook wat het betekent? Wat men 'de wet' noemt, is eigenlijk het geheel van Europese verordeningen, internationale verdragen, Belgische grondwet, nationale wetten, koninklijke besluiten, gewestelijke decreten, gemeentereglementen ... De wet is uiterst complex. Zelfs de beste jurist kent niet de volledige wet.

Maar belangrijk is dat die wet op u van toepassing is, ook al kent u die niet. Een voorbeeld: u woont op het platteland en uw hond dartelt gewoonlijk zonder leiband rond. U kunt een bekeuring krijgen omdat het gemeentereglement voorschrijft dat honden aan de leiband moeten worden gehouden, terwijl u dat niet wist.

De wet dient immers zowel om uw rechten als om uw plichten vast te stellen.

Overeenkomsten strekken de partijen tot wet

Een contract is niet alleen iets wat tussen zakenlui wordt gesloten. U sluit elke dag contracten. Vaak beseft u dat zelfs niet: u sluit een verkoopcontract als u uw krant koopt, een vervoerscontract als u de metro of de trein neemt, een dienstenovereenkomst als u naar de kapper gaat enz. Zoals u ziet, kan een contract mondeling worden gesloten, zonder dat er formaliteiten worden vervuld.

Dan zijn er nog de 'belangrijkere' contracten: het aankoopcontract van uw woning, de huurovereenkomst van uw appartement, uw arbeidsovereenkomst, de verzekeringscontracten voor uw woning, uw wagen of uw gezin, de kredietovereenkomst voor de financiering van uw wagen, een reisovereenkomst voor uw vakantie enz.

Echt gebeurd : contractbepalingen zijn bindend

Jean L., 62 jaar, is eigenaar van een woning in uitstekende staat en zoekt een voorzichtige, solvabele en keurige huurder. Een van de kandidaten lijkt hem geschikt. Het contact verloopt vlot en als de plaatsbeschrijving ter sprake komt, stelt de kandidaat-huurder voor om kosten te besparen en in de huurovereenkomst te vermelden dat de woning 'in perfecte staat' is. Jean stemt toe.

Deze eenvoudige vermelding in de huurovereenkomst is echter verre van voldoende. Er moet een omstandige plaatsbeschrijving worden opgemaakt die door beide partijen wordt ondertekend. Gebeurt dit niet, dan zegt de wet dat de woning zich bij het begin van de huurovereenkomst al in dezelfde toestand bevond als bij het einde van de huurovereenkomst. Als u een woning verhuurt die u recent hebt gerenoveerd, is het dus helemaal geen goed idee om de plaatsbeschrijving achterwege te laten. Als de huurder de woning als een bouwval teruggeeft, veronderstelt de wet dat de woning zich al bij het begin van de huurovereenkomst in die staat bevond. Als verhuurder hebt u er dus alle belang bij om een omstandige plaatsbeschrijving op te maken. Door een vermelding die hem kosten zou doen uitsparen, heeft Jean dus een essentiële waarborg links laten liggen.

In een contract kunnen de twee partijen hun respectievelijke rechten en verplichtingen afspreken. Als u uw wagen verkoopt aan een particulier, spreekt u uiteraard een prijs af. Daarnaast wordt u het ook eens over eventuele kleine herstellingen, over de vraag of er al dan niet een waarborg is, over de leveringstermijn enz. Als het tussen u en de koper tot een geschil komt, zal men kijken wat er in het contract staat om het conflict op te lossen. Vandaar de uitdrukking 'overeenkomsten strekken de partijen tot wet'. Daarom moet u goed opletten wat u ondertekent en die documenten goed lezen.

Bepaalde wetten zijn 'dwingende' rechtsregels

Soms hebt u bij de ondertekening van een contract weinig in de pap te brokken: de verhuurder legt u een huurovereenkomst voor, uw werkgever een arbeidsovereenkomst, uw verzekeraar een verzekeringscontract enz. In bepaalde gevallen kunt u eventueel onderhandelen over een verandering (bijvoorbeeld in een huur- of arbeidsovereenkomst), maar in een contract voor telefonie, levering van elektriciteit of een verzekeringscontract valt er niets te onderhandelen. De wetgever heeft hieraan gedacht en heeft bijzondere, zogenaamde 'dwingende' wetten uitgevaardigd. Die wetsbepalingen zijn zelfs van toepassing als in het contract iets anders is vermeld.

Echt gebeurd : elk contract houdt wettelijke verplichtingen in

Marcel lijdt aan multiple sclerose en zit in een rolstoel. Hij voelt zich minder veilig sinds zijn telefoon meerdere keren heeft gerinkeld en er niemand aan de lijn was. Hij is dus erg geïnteresseerd wanneer de firma L., die gespecialiseerd is in toezicht- en beveiligingsmateriaal en -diensten, hem contacteert. De volgende dag ondertekent Marcel thuis een contract voor de levering en installatie van brandmelders, een alarmcentrale, een systeem voor bewaking op afstand, voor de prijs van € 4 900. Omdat hij niet over voldoende geld beschikt en geen lening kan aangaan, wordt overeengekomen dat hij bij installatie een voorschot betaalt en de rest van het bedrag in maandelijkse schijven. Hiertoe ondertekent hij een domiciliëringsovereenkomst ten gunste van L. Na enkele aflossingen vraagt Marcel echter om het contract te beëindigen en de bedragen die hij al heeft betaald terug te storten. L. weigert en Marcel daagt hem voor de rechtbank. De rechter geeft Marcel gelijk. De rechter is van mening dat het ondertekende contract veel weg heeft van een verbruikerskrediet en in dat kader is huis-aan-huisverkoop verboden. Het gaat hier wel degelijk om huis-aan-huisverkoop, want L. heeft Marcel gecontacteerd en heeft hem thuis ontmoet om de koop af te sluiten. L. kon niet bewijzen dat hij op vraag van Marcel naar zijn woning is gekomen. Daarom oordeelde de rechter dat het contract nietig was en dat de gestorte bedragen moesten worden terugbetaald.

Een voorbeeld: uw huurovereenkomst (voor uw hoofdverblijfplaats) bepaalt dat uw eigenaar de overeenkomst te allen tijde mag beëindigen met een opzegging van drie maanden. Dat staat er zwart op wit, maar dat beding heeft geen wettelijke waarde. Het is zelfs in strijd met de wet, want de wet op de huurovereenkomsten bepaalt uitdrukkelijk dat de verhuurder (uw eigenaar) enkel in bepaalde omstandigheden en met een opzegging van 6 maanden een einde kan maken aan de huurovereenkomst.

Zo bestaan er talloze specifieke wetten. Ze beschermen de zwakste partij in een onderhandeling en voorkomen dat hij wordt opgelicht of onder druk gezet: de huurovereenkomstenwet beschermt de huurder, de arbeidsovereenkomstenwet beschermt de werknemer enz.

Zo beschermt de wet ook de consument tegen een professional die kant-en-klare contracten oplegt, wat we een toetredingsovereenkomst noemen. Een reeks van bedingen wordt als 'onrechtmatig' bestempeld en als nietig beschouwd, zelfs als ze toch in uw contract staat. Zo bepaalt een verkoper in zijn contract dat de leveringstermijn ter informatie wordt vermeld, dat u bij vertraging geen recht hebt op schadevergoeding en dat u om die reden geen einde kunt maken aan de overeenkomst. Wettelijk gezien is dat een onrechtmatig beding. Het wordt als nietig beschouwd. Wordt het product te laat geleverd, dan u kunt u wel degelijk ofwel schadevergoeding eisen, ofwel de overeenkomst beëindigen en afzien van de aankoop.

Bewijs bewaren is belangrijk

Om uw beweringen te kunnen staven en uw eisen te verantwoorden, beschikt u het best over stevige, zogenaamd 'tegenwerpbare' bewijzen. Dit zijn bewijzen die in rechte in aanmerking kunnen worden genomen. Bewaar dus zorgvuldig alle documenten en andere bewijzen waarover u beschikt. Idealiter beschikt u over schriftelijke bewijzen. Bezwaar maken aan de telefoon laat geen sporen na. Van een e-mail zijn er al meer sporen, maar het enige bewijs waarvan de datum niet kan worden betwist, is een aangetekende brief (zie p.56). En dit zelfs als de geadresseerde bijvoorbeeld weigert om de ontvangst ervan te bevestigen. Zonder aangetekende brief hebt u minder kans op slagen.

Het is niet altijd interessant om een rechtszaak te beginnen

Dat is met name zo voor een conflict dat over kleine bedragen gaat. De prijs van een procedure kan vrij snel oplopen tot meer dan het bedrag waarrond het conflict draait. En hoewel een deel van de advocatenkosten ten laste kan worden gelegd van de tegenpartij, bent u niet zeker dat u het proces zult winnen en dat u het bedrag dat u als voorschot betaalde ooit terugziet.

Verlies nooit uit het oog dat wanneer u een rechtszaak aanspant om bijvoorbeeld een bedrag dat van u wordt geëist te betwisten, de betaling van dat bedrag tijdens de procedure wordt opgeschort. Als u het pleit wint, hoeft u zich geen zorgen te maken. Maar wordt u toch veroordeeld tot het betalen van het bedrag, dan moet u bovendien verdragingskosten betalen, waardoor de rekening uiteindelijk heel wat hoger kan uitvallen. In 2017 bedroegen de wettelijke interesten 2%. ▶



Test Aankoop helpt u

Een ijzersterk contract. Dat hebt u nodig om betwistingen te voorkomen. Test Aankoop stelde een hele reeks van modelovereenkomsten op, die u kunt verkrijgen door te bellen naar het nummer **02 542 32 00** of te surfen op :

www.testaankoop.be/modelcontract

De bedoeling van deze contracten : het wettelijk kader naleven en een duidelijke en begrijpelijke formulering hanteren.

Test Aankoop biedt modelcontracten aan voor :

- De huur van een woning (de verschillende huurovereenkomsten) of een garage ;
- De aankoop van een bouwgrond, een huis, een appartement ;
- Bouw- of renovatiewerken ;
- De aankoop van een tweedehandswagen ;
- De plaatsing van een zuiveringsstation.

U kunt ook onze praktische gids bestellen



100 modelbrieven en contracten om uw rechten te verdedigen

Contracten voor de aankoop van meubels, van een tweedehandswagen, klacht wegens een vergissing van de bank, aankoopoptie voor een woning, voorlopige verkoopovereenkomst, vraag om herstellingen in een gehuurde woning, ontbinding van de huur, opeisen van huurachterstal, aannemingsovereenkomst voor klusjes, annuleren van postorderbestelling, testament, vragen van uitstel voor het indienen van uw belastingaangifte enz. Met deze voorbeelden van modelcontracten en -brieven bent u beter gewapend om uw rechten doeltreffend te doen gelden in tal van conflictsituaties in het dagelijks leven.

Deze gids is gratis voor abonnees van Test Aankoop. U kunt hem bestellen op www.testaankoop.be/praktischegidsen. Referentie: 55.

- ▶ Als u wordt gedagvaard, maar u bent niet 100 % zeker van uw stuk of weet niet of de tegenpartij een beroep doet op een advocaat, aarzel dan niet om zelf ook te rade te gaan bij een juridische dienst of een advocaat om uw winstkansen beter in te schatten.

Een minnelijke schikking is eenvoudiger en goedkoper

Een rechtszaak aanspannen zou pas het laatste redmiddel mogen zijn. In bepaalde gevallen kunt u een lange en dure procedure vermijden door uw probleem zelf aan te pakken of gebruik te maken van een van de bestaande alternatieve procedures. Naargelang van het geval kunt u een beroep doen op bemiddeling, een scheidsrechtelijke procedure, de tussenkomst van een ombudsman of een verzoening bij het vredegerecht. Die laatste procedure is minder zwaar en sneller dan een procedure bij een andere rechtbank. In het tweede deel van deze gids gaan we dieper in op elk van die mogelijkheden. Ze verlopen volgens hun eigen specifieke regels en zijn veel goedkoper. Maar ze hebben ook hun beperkingen.

U kunt ook - indien nodig met advies van een advocaat - met de tegenpartij onderhandelen om tot een aanvaardbaar akkoord te komen. Dit kan vooral een oplossing zijn als noch u, noch de tegenpartij beschikt over voldoende elementen om de balans naar de ene of de andere kant te doen overhellen.