

Guidelines

over

prijsaanduiding in kapsalons

Inhoud

Inleiding	2
1. Wat moet ik als kapper absoluut afficheren?	3
2. Wat moet er in mijn prijzen inbegrepen zijn?	3
3. Hoe moet ik de prijs aanduiden van een forfait, als ik dat aanbied?	3
4. En als de klant me een gepersonaliseerde dienst vraagt?	4
5. Hoe factureer ik mijn klant als hij meerdere diensten cumuleert?	4
6. Hoe moet ik de prijs aanduiden van de producten die die ik in mijn kapsalon te koop aanbied?	4
7. Wat kan ik doen in geval van geschil?	4
8. Hoe controleert de Economische Inspectie of de kappers de economische regelgeving respecteren?	5
9. Welke sanctie kan ik krijgen in geval van inbreuk?	5

Inleiding

In 2012 werd een informatief algemeen onderzoek gevoerd om na te gaan of het koninklijk besluit van 2 maart 1992 betreffende de prijsaanduiding van kappersdiensten al dan niet verouderd was. Dat besluit bepaalde heel precies op welke manier de prijzen van de verschillende aangeboden prestaties aangeduid moesten worden. Het algemeen besluit was dat de opheffing van het voornoemde koninklijk besluit bevorderlijk zou zijn voor een correcte informatieverstrekking aan de consument, terwijl de lasten voor de beroepsuitoefenaars verlicht zouden worden. Het koninklijk besluit van 25 april 2014 heeft het koninklijk besluit van 2 maart 1992 betreffende de prijsaanduiding van kappersdiensten opgeheven.

De algemene verplichtingen inzake prijsaanduiding moeten echter nog altijd worden nageleefd. Een leesbare, goed zichtbare en ondubbelzinnige aanduiding van de prijzen blijft verplicht¹. De consument moet er kennis van kunnen nemen van buiten het kapsalon, alvorens naar binnen te stappen.²

Hoewel de tarieven doorgaans op een goed zichtbare manier en op een van buiten de zaak goed zichtbare plaats aangebracht worden, zijn ze niet altijd zo duidelijk of stemmen ze niet echt overeen met de noden van de klanten. Het is in de sector immers gebruikelijk om, bijvoorbeeld, de prijs aan te duiden van een snit, maar meestal hoort bij een snit een verplichte haarwassing, **wat dan een hogere totale prijs impliceert**, die niet vermeld is. Dat vormt een inbreuk op artikel VI.4 van het Wetboek van economisch recht, dat het volgende stelt: *"Onverminderd artikel VI. 7/1, is de aangeduide prijs de door de consument totaal te betalen prijs, waaronder is begrepen: de belasting over de toegevoegde waarde, alle overige taksen en de kosten van alle diensten die door de consument verplicht moeten worden bijbetaald."*

- 2 Het doel van de volgende guidelines is te herinneren aan bepaalde principes, maar ook precieze antwoorden te geven op praktische vragen die de beroepsbeoefenaars uit deze sector zich kunnen stellen.

¹ Artikelen VI.3 tot VI.6, [Wetboek van economisch recht](#).

² Artikel 14 van het [koninklijk besluit van 30 juni 1996 betreffende de prijsaanduiding](#) van producten en diensten en de bestelbon: "De prijs van homogene diensten moet aangeduid worden door middel van een tarief aangebracht op een goed zichtbare manier en op een van buiten van de inrichting, het lokaal, het kraam of het voertuig waar de diensten te koop worden aangeboden, goed zichtbare plaats."

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

1. Wat moet ik als kapper absoluut afficheren?

De prijzen van de goederen en diensten die u in uw salon aanbiedt, moeten zichtbaar, duidelijk en leesbaar van buiten uw zaak aangeduid zijn. Met andere woorden, **de klant mag niet verplicht worden het kapsalon binnen te stappen om ze te kunnen raadplegen.**

Het gaat uiteraard om de goederen en diensten die u werkelijk aanbiedt en verricht.

Bijvoorbeeld: als bij een snit altijd een haarwassing hoort, vermeld dat dan. Doet u dat niet, dan bent u **verplicht die prestatie apart te leveren.**

2. Wat moet er in mijn prijzen inbegrepen zijn?

Alles wat de consument verplicht moet betalen: uiteraard de taksen, maar ook de verplichte supplementen, zoals de haarwassing wanneer u **enkel** op nat haar snits uitvoert.

3. Hoe moet ik de prijs aanduiden van een forfait, als ik dat aanbied?

Het is belangrijk precies te zijn, want de consument moet – zonder risico op verwarring – begrijpen waarover het gaat en moet kunnen vergelijken met andere salons.

Detailleer de inhoud van de dienst die in het arrangement aangeboden wordt. **Vergeet niet om heel duidelijk te zijn over prestaties voor kinderen en studenten** (bijvoorbeeld, tot welke leeftijd wordt men beschouwd als een kind of een student, wat is het verschil in prijs voor een jongen of een meisje, voor een student of een studente, ...)

Correcte voorbeelden:

- ✓ wassen + snit = ... euro
- ✓ wassen + snit + brushing = ... euro
- ✓ forfait permanent incl. wassen, verzorging, enz. **(te preciseren)**...= ... euro
- ✓ wassen + brushing korte haren = ... euro
- ✓ wassen + brushing lange haren = ... euro
- ✓ wassen + brushing halflange haren = ... euro
- ✓ Opties (voorbeelden):
 - verzorging voor vette haren = ... euro
 - verzorging tegen haaruitval = ... euro
- ✓ Kinderformule tot 10 jaar = wassen, snit = ... euro
(indien verschillende prijs volgens leeftijd en geslacht)

Onjuiste voorbeelden, want niet voldoende precies:

- ✗ “prijs vanaf ...”, want het is dan onmogelijk de totale prijs te berekenen die de consument moet betalen
- ✗ Flashkleuring
- ✗ Cut and go
- ✗ “Permanent” (dat zou betekenen dat men een permanent zou kunnen zetten zonder te wassen!)

Leg de consument geen dienst op waarover hij niet vooraf werd geïnformeerd.

4. En als de klant me een gepersonaliseerde dienst vraagt?

Als u een gepersonaliseerde dienst aanbiedt (vb.: het haar in een dot doen, een sluier aanbren-gen, ...) en u kunt de prijs daarvan niet op voorhand bepalen, **maar als elke vraag wel zonder enige verplicht gesteld kan worden**, vermeld dat dan zodat het duidelijk en zichtbaar is van buiten uw kapsalon.

Bereken de prijs van de dienst en deel die mondeling, of op verzoek schriftelijk, mee.

5. Hoe factureer ik mijn klant als hij meerdere diensten cumuleert?

Dezelfde prestaties kunnen deel uitmaken van **verschillende arrangementen**. Ze zouden dus twee keer aan de consument aangerekend kunnen worden (vb.: het arrangement "snit" met daarin inbe-grepen het wassen, knippen en brushen, en het arrangement "kleuring" dat eveneens wassen en brushen omvat).

U moet dus nagaan of eenzelfde dienst niet meerdere keren wordt aangerekend, want dat is abso-luut verboden.

6. Hoe moet ik de prijs aanduiden van de producten die ik in mijn kapsalon te koop aanbied?

4 De prijs moet leesbaar, goed zichtbaar en ondubbelzinnig aangeduid worden³, wat inhoudt dat vb. de prijs van een product dat achter de kassa staat, direct leesbaar moet zijn voor de consument, zon-der dat hij verplicht wordt daarnaar te vragen.

7. Wat kan ik doen in geval van geschil?

Probeer het onderling te regelen. Zo vermijdt u dat u tijd, geld (proceskosten) of zelfs een klant ver-liest.

Als een klant een klacht indient, raden wij u aan het volgende te doen:

- Laat hem onmiddellijk weten dat u zijn klacht goed ontvangen hebt en dat u ze onder-zoekt.
- Behandel zijn klacht binnen een **redelijke** termijn.
- Hou hem op de hoogte van het resultaat van uw onderzoek:
 - a) ofwel geeft u hem gelijk en doet u wat hij vraagt;
 - b) ofwel geeft u hem ongelijk en legt u uit waarom;
 - c) ofwel geeft u hem helemaal of gedeeltelijk gelijk en formuleert u een tegenvoorstel.

Als het niet direct tot een minnelijke schikking komt tussen u en de consument, moet u hem laten weten dat hij zich kan richten tot de [Consumentenombudsdienst](#).

Vergeet in elk geval niet dat u bij een controle door de Economische Inspectie moet kunnen aantonen dat u dit soort klachten snel behandelt; zorg er dus voor dat u bewijzen hebt! (mails, faxen, brie-ven, register, ...)

³ Artikelen VI.3 tot VI.6, Wetboek van economisch recht.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

Raadpleeg voor meer informatie onze [guidelines](#) over “ de behandeling van klachten door de ondernemingen”.

Voor meer informatie over de minnelijke schikking van geschillen kunt u ook terecht op www.belmed.fgov.be, het onlineplatform voor buitengerechtelijke beslechting van geschillen van commerciële aard, waar het zowel gaat over geschillen tussen handelaars en consumenten, als over geschillen tussen handelaars onderling (leveranciers, ...).

8. Hoe controleert de Economische Inspectie of de kappers de economische regelgeving respecteren?

De Economische Inspectie kan ter plaatse controles uitvoeren, ofwel op eigen initiatief, ofwel in het kader van ontvangen klachten, ofwel in het kader van algemene onderzoeken.

9. Welke sanctie kan ik krijgen in geval van inbreuk?

Mogelijke sancties zijn:

- een waarschuwing
- sancties van niveau 2 (geldboete van 26 tot 10.000 euro, wat na vermenigvuldiging met de opdecimen neerkomt op een geldboete van 208 euro tot 80.000 euro) of
- sancties van niveau 3 (bij kwade trouw → geldboete van 26 tot 25.000 euro, d.w.z. met opdecimen: een geldboete van 208 euro tot 200.000 euro).

Eventueel kan een transactie overwogen worden, d.i. de betaling van een te bepalen som die de strafvordering doet vervallen.