



Vlaanderen
is ondernemen

Gedragcode voor Marktpraktijken en Communicatie

Geregistreerde Dienstverleners kmo-portefeuille

Inleiding

VLAIO (het Agentschap Innoveren en Ondernemen) en de kwaliteitskamer kmo-portefeuille, met vertegenwoordigers van VLHORA (de Vlaamse Hogescholenraad), VLIR (de Vlaamse Interuniversitaire Raad) en SERV (de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen), vinden het essentieel dat geregistreerde dienstverleners binnen de kmo-portefeuille eerlijk en correct handelen en communiceren in de door hen gevoerde verkoopspijlijken en reclame.

Met het oog hierop keurde de kwaliteitskamer kmo-portefeuille op 8 april 2025 onderstaande gedragscode goed, die van toepassing is op alle geregistreerde dienstverleners binnen de kmo-portefeuille bij het aanbieden van opleidingen of adviezen.

De bepalingen inzake de reclame-communicatie door de geregistreerde Dienstverleners voorzien in artikel 4 van onderhavige code werden op 20 mei 2025 door de Raad van Bestuur van de Raad voor Reclame goedgekeurd voor toepassing door de Jury voor Ethische Praktijken inzake reclame.

Bij vragen of onduidelijkheden kan een geregistreerd dienstverlener steeds contact opnemen met de dienst kmo-portefeuille per mail gericht tot kmo-portefeuille@vlaanderen.be.

Gedragcode

Artikel 1. Definities

- a) **Communicatie:** Het strategisch en doelgericht overbrengen van informatie, boodschappen en waardeproposities naar een doelgroep waaronder, doch niet beperkt tot, fysieke, digitale en telefonische communicatie;
- b) **Dienst:** een opleiding of een advies dat wordt aangeboden via de kmo-portefeuille.
- c) **Geregistreerd dienstverlener:** Een opleidings- of adviesverstrekker die geregistreerd is als dienstverlener binnen de kmo-portefeuille;
- d) **Marktpraktijk:** Iedere handeling, omissie, gedraging, voorstelling van zaken of commerciële communicatie, met inbegrip van reclame en marketing, van een onderneming, die rechtstreeks verband houdt met de verkoopbevordering, verkoop of levering van een product.
- e) **JEP:** Jury voor Ethische Praktijken inzake reclame.

Artikel 2. Algemene Bepaling

De geregistreerde dienstverlener handelt steeds in overeenstemming met de algemene wet- en regelgeving rond eerlijke en transparante communicatie en marktpraktijken zoals onder meer opgenomen in het Wetboek Economisch Recht, in het bijzonder de bepalingen opgenomen in boek VI. De geregistreerde dienstverlener handelt bovendien steeds in overeenstemming met de specifieke regelgeving van de kmo-portefeuille.

Artikel 3. Eerlijke marktpraktijken

De geregistreerde dienstverlener hanteert steeds eerlijke en oprechte marktpraktijken. De geregistreerde dienstverlener weerhoudt zich ervan potentiële klanten te misleiden over essentiële elementen van de overeenkomst die haar economisch handelen bepalen.

De geregistreerde dienstverlener weerhoudt zich ervan ongeoorloofde druk uit te oefenen op potentiële klanten met oog op de verkoop van een dienst. Klanten moeten steeds in de mogelijkheid zijn zelf te kiezen een dienst, al dan niet, aan te kopen onder de gestelde voorwaarde, vrij van enige druk of dwang.

De conformiteit van de door de geregistreerde dienstverlener gevoerde marktpraktijken valt onder het toezicht van de Federale Overheidsdienst Economie. Klachten daarover kunnen worden ingediend bij de dienst Economische Inspectie via het daarvoor voorziene meldpunt: <https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/nl/welkom>

Artikel 4. Transparante, eerlijke en waarheidsgetrouwe reclame

De dienstverlener verbindt zich ertoe in de door hem gevoerde reclame-communicatie met betrekking tot de diensten de gedragsregels van de ICC-Code voor reclame en Marketingcommunicatie, 11^e editie (2024), na te leven, beschikbaar op https://www.jep.be/wp-content/uploads/2025/02/ICC_2024_MarketingCode-Dutch-24jan25-kednrf-com.pdf.

De conformiteit van de door de geregistreerde dienstverlener gevoerde reclame-communicatie ten opzichte van voormelde ICC-Code zal door de JEP onderzocht en gehandhaafd worden in overeenstemming met de bepalingen van haar Reglement, beschikbaar op <https://www.jep.be/juryreglement/>.

Zo hanteert de geregistreerde dienstverlener een fatsoenlijke, eerlijke en oprechte communicatie en respecteert de principes van eerlijke concurrentie.

Tevens zal de geregistreerde dienstverlener duidelijk en transparant communiceren over minstens, de volgende elementen van diens dienstverlening:

- De exacte inhoud van de aangeboden dienst en het thema van de kmo-portefeuille waartoe deze dienst behoort;
- De kostprijs van de aangeboden dienst;
- De voorwaarden waaronder de dienst wordt aangeboden waaronder, doch niet beperkt tot, de voorwaarden rond de verbreking van de overeenkomst.

De geregistreerde dienstverlener laat in diens communicatie op geen enkele wijze de indruk wekken dat het aankopen van een opleiding of een advies een oplossing vormt voor financiële of persoonlijke problemen. De dienstverlener speelt in diens communicatie niet in op de kwetsbaarheid van personen met financiële moeilijkheden.

De dienstverlener laat, onder meer, op geen enkele wijze uitschijnen dat de aankoop van een opleiding of een advies leidt tot 'financiële vrijheid', 'snel rijk worden' of het op korte termijn vermenigvuldigen van omzet.

Artikel 5. Logo

De geregistreerde dienstverlener gebruikt het officiële logo "dienstverlener voor de kmo-portefeuille" in ongewijzigde vorm bij diens communicatie.

Dit logo kan zowel in het Nederlands als het Engels en in verschillende formaten en extensies worden opgevraagd bij de dienst kmo-portefeuille via een e-mail gericht tot kmo-portefeuille@vlaanderen.be.

Artikel 6. Gegevensbescherming en privacy

Indien de dienstverlener bij diens communicatie persoonsgegevens verzamelt, zorgt zij ervoor dat zij de relevante wet- en regelgeving respecteert.