

Nieuwsbrief mobiliteitshulpmiddelen 2025 nr. 1

In deze nieuwsbrief:

- Facturatie van onderhoud en herstelling
- Datum ontvangst Rolstoeladviesrapport in eMOHM

1 FACTURATIE VAN ONDERHOUD EN HERSTELLING

Bij een controle bij een vijftal ondernemingen op de facturatie van onderhoud en herstelling werden meerdere overtredingen vastgesteld.

De te volgen regels bij de uitvoering en facturatie van onderhoud en herstelling van een mobiliteitshulpmiddel staan vermeld in artikel 329 van het besluit van de Vlaamse regering van 30 november 2018 houdende de uitvoering van het decreet van 18 mei 2018 houdende de Vlaamse sociale bescherming (BVR VSB) en in de handleiding.

De overtredingen hadden voornamelijk betrekking op:

1. Voorafgaande, door de gebruiker ondertekende offerte

Artikel 329, §2, eerste lid van het BVR VSB bepaalt dat het onderhoud of de herstelling **moet voorafgegaan worden door de ondertekening, door de gebruiker, van een offerte** met een prijsopgave voor het onderhoud of de herstelling. Deze offerte moet worden bewaard door de verstrekker.

Een aantal ondernemingen kon deze, voorafgaand aan de uitvoering van het onderhoud of de herstelling door de gebruiker ondertekende offerte, niet of niet in alle dossiers voorleggen.

Als bij volgende controles of bij het onderzoek naar een klacht geen ondertekende offerte kan worden voorgelegd zal het Agentschap Vlaamse Sociale Bescherming overgaan tot terugvordering van de betrokken facturatie.

2. Facturatie van aanpassingen

Bij de controles werd vastgesteld dat meerdere ondernemingen aanpassingen factureren op het budget voor onderhoud en herstelling.

Het BVR VSB omschrijft onder artikel 1, 26° en onder artikel 1, 39° onderhoud en herstelling als volgt:

26° herstelling: de nodige technische tussenkomsten om defecten te verhelpen, al dan niet met vervanging van alle defecte of versleten onderdelen;

39° onderhoud: het nodige nazicht en de technische tussenkomsten om het optimaal functioneren van het mobiliteitshulpmiddel te verzekeren;

Artikel 329,§1, eerste lid van het BVR VSB bepaalt:

*§ 1. Het bedrag voor onderhouds- en herstellingskosten voor een mobiliteitshulpmiddel dat ter beschikking wordt gesteld aan de gebruiker conform artikel 328, **mag alleen besteed worden aan onderhouds- en herstellingskosten die betrekking hebben op dat mobiliteitshulpmiddel.***

Uit deze bepalingen vloeit voort dat **aanpassingen niet mogen worden aangerekend** op het budget voor onderhoud en herstelling.

- **Aanpassingen die op de lijst** met erkende producten zijn opgenomen **moeten worden aangevraagd via de procedure voortijdige aanpassing**. Zie hiervoor ook de handleiding, punt 7.7.3.
- **Aanpassingen die niet op de lijst** met erkende producten zijn opgenomen met een kostprijs hoger dan 300 euro **moeten worden aangevraagd bij de Bijzondere Technische Commissie (BTC)**. Aanpassingen die niet op de lijst met erkende producten zijn opgenomen en die niet onder te brengen zijn onder een prestatiecode zoals kleurkeuze, designonderdelen, elektrificatie van driewielfietsen, zonne- en regenschermen bij buggy's, overkappingen bij scooters,... zullen niet worden aanvaard door de BTC.
- Om het aantal aanvragen via de BTC te beperken wordt gedoogd dat aanpassingen die niet op de lijst voorkomen of klein maatwerk (vb. de bevestiging van een tafeltje dat moet veranderd worden, een voetenplank die moet versterkt worden of worden voorzien van een doorlopende ABS plaat...) en waarvoor het totaal bedrag lager ligt dan 300 euro gefactureerd kunnen worden op het budget voor onderhoud en herstelling.

Als bij volgende controles wordt vastgesteld dat aanpassingen onterecht werden gefactureerd op het budget voor onderhoud en herstelling zal het Agentschap Vlaamse Sociale Bescherming overgaan tot terugvordering van de betrokken facturatie.

3. Garantieregels

Tijdens de controles werd ook vastgesteld dat de garantieregels niet altijd correct worden geïnterpreteerd. Samen met BBOT werd de onderstaande verduidelijking van de garantieregels opgesteld:

Op de verkoop van mobiliteitshulpmiddelen (verder "mohm") is het consumentenrecht van toepassing.

Dit houdt het volgende in:

- De ondernemingen in opdracht waarvan de verstrekkers van mobiliteitshulpmiddelen werken (verder "onderneming") zijn, jegens de gebruiker, aansprakelijk voor elk conformiteitsgebrek dat bestaat bij de levering van het mohm, én dat zich manifesteert binnen een termijn van twee jaar te rekenen vanaf de datum van aflevering van het mohm.

De onderneming kan, als een gebrek zich manifesteert binnen de twee jaar na de aflevering, weerleggen dat dit gebrek bestond op het moment van de aflevering van het mohm. Dit kan

door bv. aan te tonen dat het gebrek ontstaan is door het oneigenlijk gebruik van het mohm of het niet respecteren van de laadregels van de batterijen.

- Er is geen sprake van een conformiteitsgebrek als het mohm of onderdelen van het mohm voldoen aan de vereisten die in de koopovereenkomst zijn bepaald en als het mohm geschikt is voor de doeleinden waarvoor mohm van hetzelfde type gewoonlijk zouden worden gebruikt. Hierbij wordt rekening gehouden met de bestaande technische normen en met de doeleinden die de consument redelijkerwijs mag verwachten. Bovenstaande houdt onder meer in dat de levensduur en dus garantietermijn van bv. een batterij korter kan zijn dan twee jaar, zonder dat hierbij sprake is van een conformiteitsgebrek. Als dit het geval is, moet in de koopovereenkomst minstens een link naar de “technische informatie” opgenomen worden, waaruit blijkt dat de redelijkerwijs te verwachten levensduur van de batterij korter is dan twee jaar en dat dit in lijn is met de bestaande technische normen.
Om discussies te vermijden, raden we de onderneming ten zeerste aan om, bij het sluiten van de koopovereenkomst, de gebruiker schriftelijk en zoveel mogelijk in duidelijke en begrijpelijke taal te informeren over de redelijkerwijs te verwachten levensduur van een batterij of ander onderdeel van het mohm. Daarbij wordt best ook speciale aandacht gegeven aan de te volgen “laadregels” als vereiste voor een correct gebruik door de consument.
- Normale sleet wordt niet beschouwd als een non-conformiteit. Als bij correct gebruik van het product de slijtage “abnormaal” is, dan is er in principe wel sprake van een non-conformiteit en is de garantie van toepassing.
- Drie zaken moeten bij de herstelling of vervanging binnen garantie steeds cumulatief gewaarborgd blijven:
 - kosteloos;
 - binnen een redelijke termijn;
 - zonder ernstige overlast voor de consument.

“Kosteloos” is streng te interpreteren in het voordeel van de gebruiker. Bij een herstelling “onder garantie” **mag geen enkele kost worden aangerekend** door de onderneming aan de consument. Ook niet voor transport of verplaatsing.

“Zonder ernstige overlast voor de consument” sluit niet uit dat een plaats wordt overeengekomen waar het mohm voor herstelling moet worden afgeleverd. Het is dus niet uitgesloten dat een zekere inspanning of tijd van de consument gevraagd wordt om het mohm ter beschikking te stellen. Echter, gelet op de beperkte mobiliteit van gebruikers is er zeer snel sprake van “ernstige overlast” wanneer een onderneming zou eisen dat een mohm op een bepaalde plaats zou worden afgeleverd voor herstelling.

Bij de controles op de facturatie van onderhoud en herstelling werd een aantal keer vastgesteld dat, bij een herstelling onder garantie, toch kosten werden aangerekend op het budget voor onderhoud en herstelling voor bv. uurlonen, batterijtesten of verplaatsing. **Als bij volgende controles wordt vastgesteld dat bij een herstelling onder garantie kosten worden aangerekend op het budget voor onderhoud en herstelling zal het Agentschap Vlaamse Sociale Bescherming overgaan tot terugvordering van de betrokken facturatie**

2 DATUM ONTVANGST ROLSTOELADVIESRAPPORT IN EMOHM

Bij de uitvoering van een controle op de doorlooptijden waarbinnen de Rolstoeladviesteams (RAT) de Rolstoeladviesrapporten (RAR) dienen af te leveren aan de gebruiker, stelde VSB vast dat een aantal verstrekkers de 'datum ontvangst rapport' foutief invoert in eMOHM .

In plaats van de datum in te voeren waarop de gebruiker het RAR heeft ontvangen, voeren ze verkeerdelijk de datum in waarop zij zelf, als verstrekker, het RAR hebben ontvangen. Dit heeft als gevolg dat de rapportering van de doorlooptijden van de RAR niet correct is en dat voor sommige RAT de doorlooptijden foutief worden overschreden.

Mogen we hierom verzoeken de nodige aandacht te hebben voor de correcte invulling van de datums van het RAR in eMOHM. De correcte invulling wordt hieronder weergegeven:

eMOHM	Rolstoeladviesrapport Luik G, vraag 31 t.e.m. vraag 33
Datum aanvraag indicatiestelling	Datum van aanmelding van de gebruiker bij het rolstoeladviesteam
Datum aanmaak rapport	Datum van indicatiestelling voor de opmaak van het RAR
Datum ontvangst rapport	Datum aflevering rolstoeladviesrapport aan de gebruiker