

Kopie

Afgeleverd aan: Nederlandstalige arbeidsrechtbank Brussel  
Vrij van griffierecht - art. 280,2° W.Reg.

|                         |
|-------------------------|
| Repertoriumnummer       |
| <b>2018/534</b>         |
| Datum van uitspraak     |
| <b>22 februari 2018</b> |
| Rolnummer               |
| <b>2016/AB/742</b>      |

**Uitgifte**

Uitgereikt aan

op  
€  
JGR

## Arbeidshof te Brussel

zevende kamer

## Arrest

COVER 01-00001051065-0001-0024-02-01-1



SOCIALE ZEKERHEIDSRECHT WERKNEMERS - bijdragen werkgevers  
tegensprekelijk arrest  
definitief

D

, geïntimeerde, vertegenwoordigd door mr. DE WAELE Jan, advocaat te  
9052 ZWIJNAARDE, Bollebergen 2 A bus 20,

tegen

RIJKSDIENST VOOR SOCIALE ZEKERHEID, met zetel te 1060 BRUSSEL, Victor Hortaplein, 11,  
appellant, vertegenwoordigd door mr. VAN ACKER Elie, advocaat te 9030 MARIAKERKE (GENT),  
Brugsesteenweg 591.

\*\*\*

\*

Na beraad, spreekt het arbeidshof te Brussel het volgend arrest uit:

Gelet op de stukken van de rechtspleging, in het bijzonder op:

- het voor eensluidend verklaard afschrift van het bestreden vonnis, uitgesproken op tegenspraak op 15 december 2003 door de arbeidsrechtbank te Gent, 2<sup>e</sup> kamer (A.R. 154700/01),
- het voor eensluidend verklaard afschrift van het arrest van arbeidshof te Gent, afdeling Gent van 20 mei 2005, 5<sup>e</sup> kamer, (A.R. 155/04),
- het voor eensluidend verklaard afschrift van het arrest van het Hof van Cassatie, uitgesproken op 29 oktober 2007, 3<sup>e</sup> kamer (S.05.0123.N), waarbij de zaak wordt verwezen naar het arbeidshof te Antwerpen,
- het voor eensluidend verklaard afschrift van het arrest van het arbeidshof te Antwerpen, afdeling Antwerpen van 20 november 2009, 9<sup>e</sup> kamer (A.R. 2080142),
- het voor eensluidend verklaard afschrift van het arrest van het arbeidshof te Antwerpen, afdeling Antwerpen van 10 september 2010, 9<sup>e</sup> kamer, (A.R. 2008/AA/142),
- het voor eensluidend verklaard afschrift van het arrest van het arbeidshof te Antwerpen, afdeling Antwerpen van 14 januari 2011, 9<sup>e</sup> kamer, (A.R. 2008/AA/142),
- het voor eensluidend verklaard afschrift van het arrest van het Hof van Cassatie, uitgesproken op 13 oktober 2014, 3<sup>e</sup> kamer (S.11.0100.N), waarbij de zaak wordt verwezen naar het arbeidshof te Brussel,



- de neergelegde conclusies,
- de voorgelegde stukken.

\*\*\*

\*

De partijen hebben hun middelen en conclusies uiteengezet tijdens de openbare terechtzitting van 21 december 2017. Het hof neemt akte van de mededeling van het openbaar ministerie dat zijn advies niet geboden is.

\*\*\*

\*

#### A. De feiten en de rechtspleging die voorafging

1.

De cvba Compagnie (hierna "de vennootschap") werd opgericht op 17 januari 2000 en baatte een bureau voor marktonderzoek uit in Gent. In opdracht van klanten voerde zij telefonische enquêtes uit bij consumenten. Zij deed daarvoor beroep op meer dan 300 "freelance medewerkers in zelfstandig statuut". Daarnaast had zij ook een aantal medewerkers als bediende ingeschreven.

De vennootschap werd op 27 augustus 2008 in vereffening gesteld.

2.

Op 19 januari 2001 stelde de sociale inspectie het volgende onderzoeksverslag op bestemd voor de RSZ (stuk 1 RSZ) :

**"BETREFT : Aangifte schijnzelfstandigheid .**

**Werkgever : CVBA Compagnie - Gasmeterlaan 191 - 9000 Gent**

**Op 28/02/2000 werd door de Sociale Inspectie, in samenwerking met de Inspectie van Sociale Wetten te Gent, de RSZ-inspectie en de RVA een controle uitgevoerd in de bedrijfslokalen van CVBA Compagnie gelegen te Gasmeterlaan 191 - 9000 Gent.**

**Toen wij de werkvloer betraden bleken er een tamelijk aantal personen aanwezig te zijn die reeds hadden plaatsgenomen aan verscheidene computerterminals. Hun identiteitsdocumenten werden opgevraagd. Het bleek te gaan om volgende personen:**

-G/

-M/

-BE

-AS

-Ch

-T/

-H/

-R/

-AY

-K/1

-K/

-S/

-K



-VA

Toen van deze personen een verhoor werd afgenomen bleek dat zij allen prestaties aan het leveren waren als enquêteur met een zelfstandigenstatuut. Tevens verklaarden ze allen dat ze werden bezoldigd aan 250 fr/uur en dat ze voor hun prestaties facturen indienden. Aangezien ik een vermoeden had dat het hier om schijnzelfstandigheid ging bracht ik op 19/07/2000 een opvolgingsbezoek. Ik werd toen te woord gestaan door dhr. De [redacted] Hij lichtte mij toe dat op 17/01/2000 de NV Compagnie werd opgericht. Deze vennootschap werd op 5/07/2000 juridisch omgevormd tot de CVBA Compagnie, met behoud van rechten en plichten. Als afgevaardigd bestuurder werd aangesteld de NV Galun waarvan dhr. De [redacted] e afgevaardigd bestuurder is.

Volgens dhr. D [redacted] worden de enquêteurs gerekruteerd op basis van wervingsaffiches of mond-aan-mond reclame. Zij leveren allen prestaties onder een zelfstandigenstatuut. Elke woensdag organiseert de CVBA Compagnie een infosessie waarbij aan kandidaat-enquêteurs de werkwijze van de firma wordt uiteengezet, de functievereisten van hun job en de nodige uitleg wordt verschaft omtrent het zelfstandigenstatuut. Na deze infosessie kunnen diegenen die nog interesse betonen één dag op de werkvloer doorbrengen. Hierbij wordt hen o.m. de mogelijkheid geboden om een test enquête in te vullen op de computer. Als ze willen behoren ze vanaf dan tot het enquêteursbestand van de CVBA Compagnie.

Eenmaal ze effectief aan het werk gaan als zelfstandig enquêteur worden ze bestendig door het vast personeel van de CVBA Compagnie geanalyseerd of ze al dan niet behoorlijk werk leveren. In principe wordt elke enquêteur vergoed aan 250 fr/uur. Volgens dhr. D [redacted] kan dit worden opgetrokken tot 350 fr/uur mits ze voldoen een bepaalde kwalitatieve en kwantitatieve criteria. Als voorbeelden gaf dhr. L [redacted] aan de intonatie van de stem, het taalgebruik en de omgang met respondent. Kwantitatieve criteria hebben dan weer betrekking op het aantal weigeringen tot deelname aan enquêtes, gemiddelde duur van de afgenomen enquêtes, etc. Indien een enquêteur voldoet aan de criteria wordt hij beloond met een bonus die hem/haar echter weer kan afgenomen worden zodra de kwaliteit van het werk vermindert.

Eveneens bepalend voor het toekennen van een bonus is het aantal afwezigheden van een bepaalde enquêteur. Elke enquêteur dient op voorhand de dagen mee te delen waarop deze beschikbaar is. Indien een enquêteur op deze dagen toch niet komt werken is dit eveneens een bepalende factor. Zeer frappant is dat het respecteren van de duur van de pauzes ook een invloed heeft op het al dan niet toekennen van een bonus. Dhr. D [redacted] lichtte mij toe dat elke enquêteur per werkblok "recht" heeft op een pauze van 15 minuten. Dagelijks worden er vaste werkblokken georganiseerd van 13u15 tot 17u15 en van 17u30 tot 21u30. Een enquêteur die een volledige dag heeft gewerkt kan dus een halfuur pauze nemen.

Teneinde na te gaan of de enquêteurs kwalitatief goed werk leveren wordt er gebruik gemaakt van een aantal controlemethoden. Vooreerst wordt er rekening gehouden met een aantal gegevens die opgeslagen worden door het informaticasysteem. Deze gegevens hebben veelal betrekking op het aantal ingebrachte weigeringen van respondenten, de duur van de enquêtes enzovoorts. Deze gegevens kunnen individueel opgevraagd worden. De firma beschikt ter plaatse eveneens over een afluisterlokaal. In dit lokaal bevinden zich vaste medewerkers die op elk willekeurig moment een gesprek kunnen beluisteren tussen enquêteurs en respondenten. Volgens dhr. D [redacted] dit vooral om na te gaan waarom bepaalde enquêteurs frequent weigeringen tot deelname krijgen. De supervisor kan door het beluisteren van gesprekken nagaan waar het fout loopt en de enquêteur in kwestie de nodige feedback leveren. Dit alles om te voorkomen dat er nog meer weigeringen zouden volgen.

De taken die de zelfstandige enquêteurs uitvoeren bestaan uitsluitend uit het telefonisch contacteren



van oproepnummers. Zij bepalen niet zelf welke nummers er gecontacteerd worden. Het informaticasysteem vormt zelf "at random" de telefoonnummers die dan op het computerscherm verschijnen. De enquêteurs moeten dan een vragenlijst oproepen op het scherm en vervolgens de vragen één per één stellen aan de respondenten. De antwoorden worden op het ogenblik zelf ingevoerd en tegelijk opgeslagen en verwerkt door het informaticasysteem. In geen geval bepalen de enquêteurs op eigen initiatief welke vragen er gesteld worden. Voor dit werk maken zij uitsluitend gebruik van bedrijfslokalen, telefoon en computer dat toebehoort aan de CVBA Compagnie.

Door de CVBA Compagnie worden verschillende marktstudies tegelijk uitgevoerd. Volgens dhr.

D. staat het de enquêteurs in principe vrij om te bepalen aan welke studie zij wensen mee te werken. De enquêteurs worden voor elke nieuwe studie waaraan zij deelnemen evenwel steeds gebriefd. Ook worden beginnende enquêteurs in de regel steeds ingeschakeld in een zogenaamde "Omnibus"-enquête. Dit is een studie waarin een varia aan onderwerpen vervat zit. Voorts deelde dhr. D. mij mee dat er tijdens examenperiodes een laag aanbod is van enquêteurs zodat de firma zich in die periode minder veeleisend zal opstellen wat het toekennen van bonussen betreft.

Uit hogervernoemde gegevens kan ik enkel concluderen dat de enquêteurs ten onrechte onderworpen worden aan een zelfstandigenstatuut. Volgende elementen bevestigen deze stelling:

- Zij worden bezoldigd aan een uurloon dat kan opgetrokken worden door een eenzijdig opgelegd bonussysteem;
- Het bonussysteem zelf bestaat uit eenzijdig bepaalde criteria waarin de enquêteurs geen enkele medezeggenschap hebben;
- De enquêteurs worden bestendig gecontroleerd middels individueel opgeslagen gegevens en het afluisteren van hun gesprekken;
- Enquêteurs die niet voldoen krijgen feedback van het vast personeel van de CVBA Compagnie;
- De enquêteurs wordt opgelegd om op voorhand de dagen mee te delen waarop ze beschikbaar zijn en worden gesanctioneerd als ze die dagen niet komen werken;
- Aan de enquêteurs wordt opgelegd hoeveel pauze zij kunnen nemen. Het niet respecteren van de duur leidt tot sancties via het bonussysteem;
- Van de enquêteurs wordt geen eigen inbreng verwacht voor de uitvoering van het werk. Zij bepalen niet welke vragen er gesteld worden en wie er gecontacteerd wordt;
- De firma bepaalt eenzijdig wanneer de criteria voor het toekennen van een bonus strikt worden toegepast of niet (cfr. examenperiodes);
- Kandidaat-enquêteurs dienen eerst een infosessie bij te wonen waarbij het frappant is dat hen o.m. uitleg wordt verschaft omtrent het zelfstandigenstatuut;
- Dat er weinig sprake is van een zelfstandige activiteit blijkt ook uit het feit dat de kandidaten eerst een dag op de werkvloer kunnen doorbrengen en o.m. een testenquête invullen op de computer. Tenslotte is het mijns inziens ook relevant om op te merken dat de zelfstandige enquêteurs op geen enkel ogenblik bedrijfsrisico's dienen te nemen. Immers alle benodigdheden voor hun werk (bureel, telefoon, computer) worden hen kosteloos verstrekt door de CVBA Compagnie. Aangezien zij vergoed worden volgens een uurloon speelt het voor hen ook geen rol hoeveel enquêtes zij wisten af te nemen. Enkel een verhoging of verlaging van hun uurloon zou daarvan het gevolg kunnen zijn.

Uit praktische overwegingen heb ik een vragenlijst opgesteld en verzonden aan meer dan honderd enquêteurs die prestaties hebben geleverd of nog steeds leveren bij de CVBA Compagnie. De ingevulde vragenlijsten die ik nadien heb ontvangen bevestigden de eerdere verklaringen van dhr. D. en toonden aan dat er daadwerkelijk sprake is van schijnzelfstandigheid. De ingevulde vragenlijsten werden als bijlage aan dit onderzoeksverslag gevoegd. Op 10/01/2001 had ik andermaal een onderhoud met dhr. D. en confronteerde hem met de stelling dat de Sociale



Inspectie van mening was dat de enquêteurs dienden onderworpen te worden aan een werknemersstatuut. Dhr. De [ ] wenste geen standpunt mee te delen gelet op het risico van een eventuele nadelige erkenning. Hij merkte tevens op dat deze problematiek op sectorieel niveau diende aangekaart te worden en dat hij zich voorlopig wenste te houden aan de richtlijnen die werden uitgevaardigd door de Federatie van Marktonderzoeksbureaus.

Aangezien de CVBA Compagnie geen duidelijk standpunt wenst in te nemen in deze kwestie zal er overgegaan worden tot een ambtshalve aangifte van de prestaties.

Enkele belangrijke opmerkingen:

1° Door sociaal controleur De Thaye A. werd in 1998 reeds een onderzoeksverslag overgemaakt Aangaande de firma NV Market Response International (ref. Soc. Inspectie 656.459/RSZ-nummer 1.623.345-43). Er was toen eveneens sprake van (schijn)zelfstandige enquêteurs die onder identieke arbeidsomstandigheden prestaties leverden. Reeds van bij de controle dd 28/02/2000 bleken er bindingen te bestaan tussen NV Market Response International en CVBA Compagnie blijkens volgende elementen:

- Tijdens deze controle werd het personeelsregister op naam van NV Market Response International voorgelegd;

- Op een tweetal personen na werden alle vaste personeelsleden van NV Market Response International overgenomen door CVBA Compagnie;

- Van D[ ] Benjamin vernam ik dat CVBA Compagnie het volledige klantenbestand en enquêteursbestand had overgenomen;

- D[ ] Benjamin is thans de verantwoordelijke voor CVBA Compagnie en leverde voordien prestaties als manager in onderaanneming voor rekening van NV Market Response International Decock Benjamin diende bijgevolg voldoende op de hoogte te zijn van de problematiek inzake zelfstandige enquêteurs doch verkoos deze praktijken verder te zetten onder een andere juridische constructie.

2° Voor deze vaststellingen werd geen Proces-Verbaal opgemaakt. De feiten werden evenwel ter kennis gebracht aan het Arbeidsauditoraat te Gent (Eerste Substituut-Arbeidsauditeur Meirsschaut D.).

Bijlagen:

- verklaring dd 19/07/00 van D[ ]
- verklaring dd 10/01/00 van De [ ]
- verklaring dd 28/02/00 van Ch[ ]
- verklaring dd 28/02/00 van S[ ]
- verklaring dd 28/02/00 van Ku[ ]
- verklaring dd 28/02/00 van A[ ]
- verklaring dd 28/02/00 van R[ ]
- verklaring dd 28/02/00 van T[ ]
- verklaring dd 28/02/00 van H[ ]
- verklaring dd 28/02/00 van A[ ]
- verklaring dd 28/02/00 van Me[ ]
- verklaring dd 28/02/00 van B[ ]
- verklaring dd 28/02/00 van K[ ]
- verklaring dd 28/02/00 van K[ ]
- verklaring dd 28/02/00 van Vo[ ]
- ingevulde vragenlijsten verzonden aan enquêteurs;
- facturen enquêteurs januari-september 2000;
- betalingslijsten opgemaakt door CVBA Compagnie;



*-aangifteformulier F33*

*De regularisatie werd als volgt berekend:*

*Aan de hand van de betalingslijsten werd een detail verkregen hoeveel uren de enquêteurs dagelijks hadden gepresteerd en aan welk uurloon ze werden bezoldigd. Deze gegevens werden overgenomen in de F33.(...)”.*

3.

Op 28 mei 2001 zond de RSZ een aangetekende brief aan de vennootschap waarin verwezen werd naar het voormelde verslag van de Sociale Inspectie. Volgens de RSZ ging het inderdaad om werknemers gezien de voorwaarden voor het bestaan van een arbeidsovereenkomst waren vervuld (prestaties, loon en gezag) en ging de RSZ daarom over tot ambtshalve aangifte van de prestaties en lonen. De RSZ zond een bericht van wijziging van bijdragen opgesteld op 28 mei 2001 (stukken 1, 144-145 RSZ; stukken 3-4 vennootschap).

De RSZ vorderde bijdragen ten belope van 89.963,24 € voor de kwartalen 1, 2 en 3 van het jaar 2000.

4.

De vennootschap betwistte het standpunt van de RSZ met een brief van haar raadsman van 25 oktober 2001.

In een brief van 28 februari 2002 lichtte de RSZ verder toe waarop hij zijn beslissing concreet steunde.

5.

Inmiddels liet de RSZ op 19 november 2001 de vennootschap dagvaarden.

Met een vonnis van 15 december 2003 besliste de arbeidsrechtbank te Gent als volgt:

*“Verklaart de vordering toelaatbaar en reeds als volgt gegrond.*

*Zegt voor recht dat eiser op datum van 28 mei 2001 terecht is overgegaan tot ambtshalve regularisatie van bijdragen op grond van de tewerkstelling van telefonische enquêteurs werkzaam voor verweerster.*

*Zegt voor recht dat op het loon dat deze enquêteurs ontvingen voor hun prestaties verricht door verweerster bijdragen kunnen geheven worden.*

*Verleent aan verweerster voorbehoud om nader te concluderen over de vestiging en de begroting van de door eiser gevorderde bedragen.*

*Verzendt de zaak naar de bijzondere rol van deze kamer teneinde partijen toe te laten over het gevorderd bedrag te concluderen.*

*Houdt de beslissing nopens de kosten aan.*

*Verklaart het vonnis, voor zoveel nodig uitvoerbaar bij voorraad, ondanks elk verhaal en zonder borgstelling.”*

6.



De Vennootschap stelde op 7 april 2004 hoger beroep in.

Met een arrest van 20 mei 2005 besliste het arbeidshof te Gent als volgt:

*“Verklaart het hoger beroep ontvankelijk doch ongegrond en het incidenteel beroep ontvankelijk en gegrond.*

*Bevestigt het vonnis in zover de vordering toelaatbaar en reeds gegrond werd verklaard.*

*Trekt voor het overige de zaak aan zich, en verder wijzende,*

*zegt voor recht dat appellante de bijdragen, bijslagen en intresten verschuldigd is zoals voormeld op het bij de dagvaarding aangehecht rekeninguittreksel afgesloten op 21 september 2001.*

*Veroordeelt appellante om aan geïntimeerde te betalen de som van 106.130,63 euro (honderd en zes duizend honderd dertig euro en drieënzestig cent) met de verwijlntresten op 89.963,24 euro (negenentachtig duizend negenhonderd drieënzestig euro en vierentwintig cent) vanaf 21 september 2001 tot de dag der laatste betaling.*

*Verwijst appellante, overeenkomstig artikel 1017, eerste alinea, van het Gerechtelijk Wetboek in de kosten van beide aanleggen.*

*Vereffent de kosten als volgt(...)*”

7.

De vennootschap stelde een voorziening in cassatie in. Met een arrest van 29 oktober 2007 vernietigde het Hof van Cassatie het arrest van het arbeidshof te Gent behalve in zoverre daarin werd beslist dat het vonnis van de arbeidsrechtbank te Gent van 8 mei 2003<sup>1</sup> niet tegenwerpelijk was aan de RSZ.

Het Hof van Cassatie verwees *de aldus beperkte zaak* naar het arbeidshof te Antwerpen.

8.

Met een arrest van 14 januari 2011 (na twee tussenarresten van 20 november 2009 en 10 september 2010) verklaarde het arbeidshof te Antwerpen het hoger beroep ontvankelijk maar ongegrond en veroordeelde de vennootschap om aan de RSZ 106.130,63 euro te betalen, meer de wettelijke intresten aan de telkens van toepassing zijnde wettelijke intrestvoet op een bedrag van 89.963,23 euro vanaf 21 september 2001 tot op de dag van de effectieve betaling en veroordeelde de vennootschap tot de kosten van het geding.

9.

<sup>1</sup> Dit vonnis werd gewezen in een geschil tussen de vennootschap, als eisende partij, en de Directeur-generaal van de Studiedienst van het Federaal Ministerie van tewerkstelling en arbeid, als verwerende partij, waarbij de vennootschap de administratieve geldboete betwistte die werd opgelegd wegens inbreuken op de regels inzake nachtarbeid vastgesteld in een proces verbaal van 29 februari 2000 en van 6 december 2000 van de Sociale Inspectie. De inbreuken hadden betrekking op de personen die als werknemer bij de vennootschap waren ingeschreven (stukken 9 en 10 vennootschap). Deze controle gaf aanleiding tot het verdere onderzoek naar het statuut van de enquêteurs die niet als werknemer werden ingeschreven en het onderzoeksverslag van 19 januari 2001 aangehaald in het feitenrelaas van dit arrest.





De vennootschap stelde een voorziening in cassatie in.

Met een arrest van 13 oktober 2014 verbrak het Hof van Cassatie het arrest van het arbeidshof te Antwerpen van 20 november 2009 en preciseerde dat de vernietiging van het arrest van 20 november 2009 de vernietiging meebracht van de arresten van 10 september 2010 en 14 januari 2011 die het gevolg ervan zijn.

10.

Het Hof van Cassatie verwees de zaak naar het arbeidshof te Brussel.

Met een dagvaarding van 19 juli 2016 maakte de RSZ het geschil aanhangig bij dit arbeidshof.

#### **B. De vorderingen in hoger beroep**

11.

De vennootschap vordert:

*"Het hoger beroep van de cvba Compagnie zoals ingesteld bij verzoekschrift hoger beroep van 7 april 2004 en gericht tegen het vonnis van de 2 e kamer van de Arbeidsrechtbank te Gent van 15 december 2003, gegrond te verklaren.*

*Dienvolgens het vonnis van de 2e kamer van de Arbeidsrechtbank te Gent van 15 december 2003 teniet te doen en, opnieuw rechtdoende, en in hoofddorde de oorspronkelijke vordering van de RSZ ontvankelijk doch ongegrond te verklaren.*

*De RSZ te veroordelen tot de kosten van het geding, met inbegrip van de geïndexeerde rechtsplegingsvergoedingen op heden begroot als volgt:*

*RPV eerste aanleg € 200,79*

*RPV HB Gent € 158,93*

*Exploot van betekening Cass. I € 314,95*

*RPV Cassatie I € 5.000,00*

*RPV HB Antwerpen € 5.000,00*

*Exploot van betekening Cass. II € 247,69*

*RPV Cassatie II € 5.000,00*

*RPV Brussel € 6.000,00*

*Ondergeschikt, te zeggen voor recht dat geen veralgemeende regularisatie kan aanvaard worden en dat de RSZ per individuele prestant de noodzaak tot herkwalificatie dient aan te tonen. Dienvolgens de vordering van de RSZ ongegrond te verklaren voor die prestanten waarvan het ondergeschikt verband niet kan uitgesloten worden.*

*Nog meer ondergeschikt, te zeggen voor recht dat de RSZ nalaat te bewijzen hoe zij de bijdragen heeft berekend en meer bepaald hoe de berekeningsbasis - het in aanmerking genomen loon - is samengesteld. Dienvolgens de vordering van de RSZ af te wijzen als ongegrond in de mate dat zij de berekeningsbasis niet kan staven. Desgevallend de cvba Compagnie in vereffening voorbehoud te verlenen om, bij eventuele overhandiging van stukken, nader standpunt in te nemen.*

*In ondergeschikte orde, en in de mate dat de partijen respectievelijk in het gelijk, dan wel het ongelijk worden gesteld de gerechtskosten overeenkomstig om te slaan."*

12.

De RSZ vordert:



*"de oorspronkelijke vordering van de concludent ontvankelijk en gegrond te verklaren; dienvolgens de geïntimeerde te veroordelen tot betaling aan de concludent: de som van € 106.130,63, meer de wettelijke interesten op € 89.963,23 vanaf 21 september 2001 tot op de dag van effectieve en integrale betaling; de geïntimeerde tot slot te veroordelen tot de kosten van het geding, die er voor de concludent tot op heden als volgt uitzien:*

|                                                    |               |
|----------------------------------------------------|---------------|
| - dagvaardingskosten:                              | 116,71 euro   |
| - betekeningkosten:                                | 158,93 euro   |
| - kosten grosse arrest Cassatie:                   | 45,00 euro    |
| - rechtsplegingsvergoeding eerste aanleg:          | 200,79 euro   |
| - rechtsplegingsvergoeding hoger beroep Gent:      | 273,67 euro   |
| - rechtsplegingsvergoeding cassatie:               | 5.000,00 euro |
| - rechtsplegingsvergoeding hoger beroep Antwerpen: | 5.000,00 euro |
| - rechtsplegingsvergoeding cassatie:               | 5.000,00 euro |
| - rechtsplegingsvergoeding hoger beroep Brussel:   | 6.000,00 euro |

*samen: 21.795,10 euro"*

13.

Het hoger beroep is ontvankelijk zoals reeds definitief werd beslist door het arbeidshof te Gent in het arrest van 20 mei 2005.

### C. Bespreking

#### a. de wettelijke bepalingen

14.

Overeenkomstig artikel 1, § 1 van de RSZ wet van 27 juni 1969 is die wet toepasselijk op werknemers en werkgevers die door een arbeidsovereenkomst zijn verbonden en op de door de Koning aangewezen categorieën.

Artikel 3, § 1 van het KB nr. 38 van 27 juli 1967, houdende Inrichting van het sociaal statuut der zelfstandigen past een negatief criterium toe. Het definieert de zelfstandige als ieder natuurlijk persoon die in België een beroepsbezigheid uitoefent uit hoofde waarvan hij niet door een arbeidsovereenkomst of door een statuut verbonden is.

15.

De wet van 3 juli 1978 betreffende de arbeidsovereenkomsten definieert de arbeidsovereenkomst als de overeenkomst waarbij een werknemer zich verbindt, tegen loon, onder gezag van een werkgever arbeid te verrichten (artikelen 2 en 3).

Opdat er sprake kan zijn van een arbeidsovereenkomst, is het dus essentieel dat er een gezagsverhouding bestaat tussen de werkgever en de werknemer. De werknemer werkt in ondergeschikt verband (vgl. Cass., 14 november 2001, AC, 2001, nr. 616).

De gezagsverhouding bestaat zodra de werkgever in feite gezag kan hebben over de handelingen van de werknemer (vgl. Cass., 27 april 1998, AC, 1998, nr. 213).



16.

De wettelijke regels die bepalen welke personen al dan niet onderworpen zijn aan de socialezekerheidswetgeving, zijn van openbare orde. Hetzelfde geldt voor de toepassingsvoorwaarden voor de arbeidsongevallenwetgeving en de wetgeving inzake beroepsziekten. Het volstaat bijgevolg niet zondermeer dat de partijen hun relatie als een overeenkomst voor aanneming van werk of als een arbeidsovereenkomst kwalificeren. Indien blijkt dat de werkelijke situatie niet verenigbaar is met de gekozen kwalificatie, dan moet voorrang gegeven worden aan de kwalificatie die beantwoordt aan de werkelijke situatie. Meer bepaald, indien er sprake is van een gezagsrelatie die kenmerkend is voor het bestaan van een arbeidsovereenkomst, dan moet de kwalificatie van zelfstandige samenwerking die de partijen kozen worden ter zijde geschoven.

17.

De artikelen 328, 331, 332 en 333 van de Arbeidsrelatiewet<sup>2</sup> bepalen thans de regels en de algemene criteria om een arbeidsrelatie te beoordelen. Deze bepalingen traden in werking op 1 januari 2007 (artikel 343 van dezelfde wet). De betwisting heeft betrekking op arbeidsrelaties die bestonden in het jaar 2000 en die alleszins beëindigd werden vóór 1 januari 2007, zoals blijkt uit het stuk 144 van de RSZ (formulier F33). Deze wet is dus niet van toepassing in deze zaak om de redenen uiteengezet in het arrest van het Hof van Cassatie van 13 oktober 2014:

*"1. Overeenkomstig artikel 2 Burgerlijk Wetboek beschikt de wet alleen voor het toekomstende.*

*2. Krachtens het algemeen rechtsbeginsel van de niet-terugwerking van de wet dat in artikel 2 Burgerlijk Wetboek is vervat, is een nieuwe wet in beginsel niet alleen van toepassing op toestanden die na haar inwerkingtreding ontstaan, maar ook op de toekomstige gevolgen van onder de vroegere wet ontstane toestanden die zich voordoen of voortduren onder de gelding van de nieuwe wet, voor zover die toepassing geen afbreuk doet aan onherroepelijk vastgestelde rechten.*

*De beoordeling na 1 januari 2007 van de aard van een arbeidsrelatie die beëindigd is voor de inwerkingtreding van de Arbeidsrelatiewet, is geen toestand ontstaan na de inwerkingtreding van de Arbeidsrelatiewet, noch een toekomstig gevolg van een onder de vroegere regeling ontstane situatie.*

*3. Het arrest van 20 november 2009 dat beslist om de Arbeidsrelatiewet toe te passen bij de beoordeling van de aard van de arbeidsrelatie tussen Compagnie cvba en haar enquêteurs, na te hebben vastgesteld dat die relatie een einde nam "vóór dat er van de arbeidsrelatiewet sprake was", verantwoordt zijn beslissing niet naar recht."*

<sup>2</sup> de artikelen 328, 331, 332 en 333 van Titel XIII van de Programmawet (I) van 27 december 2006



Hierover bestaat geen betwisting en dit was ook het standpunt van de vennootschap in haar voorziening in cassatie.

**b. het vonnis van de arbeidsrechtbank te Gent van 8 mei 2003<sup>3</sup>**

18.

In zijn arrest van 29 oktober 2007 bevestigde het Hof van Cassatie dat het vonnis van de arbeidsrechtbank te Gent van 8 mei 2003 niet tegenwerpelijk was aan de RSZ:

*"7. Een vaststelling in een rechterlijke beslissing die niet het voorwerp is geweest van een betwisting tussen partijen en waaromtrent de rechter dus geen uitspraak heeft gedaan, heeft noch gezag van gewijsde, noch wettelijke bewijswaarde ten aanzien van derden.*

*8. De appèlrechters oordelen, op niet bekritiseerde wijze, dat het zelfstandigen statuut niet als geschilpunt werd aangebracht voor de arbeidsrechtbank, die zich daarover in het vonnis van 8 mei 2003 niet moest uitspreken, omdat dit niet werd betwist omdat de sociale inspectie in het raam van dat geschil blijkbaar niets anders gedaan heeft dan vastgesteld dat de eiseres het statuut van de enquêteurs als zelfstandige heeft gekwalificeerd.*

*Vervolgens oordelen de appèlrechters dat niet aan de voorwaarden van artikel 23 van het Gerechtelijk Wetboek is voldaan en nemen zij aldus aan dat het voormelde vonnis geen gezag van gewijsde heeft.*

*9. Door te oordelen dat er geen enkele reden bestaat waarom het arbeidshof aan het vonnis van 8 mei 2003, waarbij de verweerder zelfs niet betrokken was, meer bewijswaarde, zelfs als vermoeden, zou moeten verbinden dan aan het beroepen vonnis, verantwoorden de appèlrechters hun beslissing naar recht en schenden ze in het onderdeel aangewezen wetsbepalingen niet."*

19.

De vennootschap voert in haar laatste conclusies voor dit hof aan: *"dat in een geschil tussen de cvba Compagnie en de FOD WASO de arbeidsrechtbank te Gent in een vonnis van 8 mei 2003, duidelijk en ondubbelzinnig werd gesteld dat de enquêteurs hun prestaties jegens appellante op zelfstandige basis leveren:*

*"De sociale inspectie stelt in haar PV van 28 februari 2000 evenwel dat de enquêteurs op zelfstandige basis prestaties leveren. Het is dan ook volledig tegenstrijdig dat de enkele personen die in vast dienstverband werken leidinggevend zouden zijn ten aanzien van een groep zelfstandigen waarvan uit de essentie van hun tewerkstelling geen leiding dient aan gegeven te worden."*

*In het PV van de sociale inspectie d.d. 29 februari 2000 wordt inderdaad letterlijk het volgende gesteld: "Daar aangekomen stelde ik de visu vast dat een aantal personen op het punt stonden om plaats te nemen aan verscheidene bureaus waarop computers stonden en waar zich eveneens koptelefoons bevonden. Na deze personen te hebben verhoord, bleek dat het ging om enquêteurs die op zelfstandige basis prestaties kwamen leveren."*

<sup>3</sup> Zie voetnoot 1



*Men kan het niet doen rijmen dat de Arbeidsrechtbank te Gent, enerzijds in het vonnis van 8 mei 2003 tot het besluit komt dat de telefonische enquêteurs op zelfstandige basis hun prestaties uitoefenen, en anderzijds in het bestreden vonnis van 15 mei 2003 tot het tegenovergestelde besluit komt, met name dat de telefonische enquêteurs als werknemers moeten beschouwd worden."*

20.

Artikel 23 van het Gerechtelijk Wetboek (voor de wijziging ervan bij wet van 19 oktober 2015) bepaalde: " Het gezag van het rechterlijk gewijsde strekt zich niet verder uit dan tot hetgeen het voorwerp van de beslissing heeft uitgemaakt. Vereist wordt dat de gevorderde zaak dezelfde is; dat de vordering op dezelfde oorzaak berust; dat de vordering tussen dezelfde partijen bestaat, en door hen en tegen hen in dezelfde hoedanigheid gedaan is."

De RSZ was geen partij in de zaak waarover de arbeidsrechtbank te Gent uitspraak deed in het vonnis van 8 mei 2003. De arbeidsrechtbank heeft in het vonnis van 8 mei 2003 geen uitspraak moeten doen over een geschil over de aard van de arbeidsrelatie van de enquêteurs die door de vennootschap als zelfstandigen werden beschouwd. De sociale inspectie heeft zelf beslist om bijkomend onderzoek te doen naar het statuut van deze enquêteurs, welk onderzoek aanleiding heeft gegeven tot het geschil met de RSZ.

Zoals het Hof van Cassatie stelde in een arrest van 21 januari 2011 (C. 10.0 100.N-[www.juridat.be](http://www.juridat.be)), geldt het volgende:

- het gezag van gewijsde als onweerlegbaar vermoeden is betrekkelijk, in de zin dat het slechts tussen de partijen kan worden ingeroepen,
- dit belet niet dat de betrokken beslissing bewijswaarde heeft ten aanzien van derden als weerlegbaar vermoeden. Dit heeft niet tot gevolg dat wanneer de beslissing wordt ingeroepen tegen een derde, deze beslissing ten aanzien van die derde een wettelijke bewijswaarde heeft die de rechter bindt.

Zelfs indien de voormelde overwegingen in het vonnis van 8 mei 2003 en van het PV van 29 februari 2000 enige bewijswaarde als weerlegbaar vermoeden zouden hebben, dan nog blijkt dat de RSZ, om de hierna vermelde redenen, hoe dan ook het bewijs levert dat de enquêteurs als werknemers moeten beschouwd worden.

**c. de beoordeling van de aard van de samenwerking tussen de vennootschap en de enquêteurs**

21.

De vaststellingen in het hierboven aangehaalde verslag van de sociale inspectie geven een correct beeld van de feitelijke toestand. De vaststellingen stemmen in de eerste plaats overeen met de eigen verklaringen van de afgevaardigd bestuurder. Deze vaststellingen worden ook nog eens bevestigd door de 132 enquêteurs die de vragenlijst van de inspectie hebben beantwoord en teruggestuurd.

Deze vaststellingen en verklaringen stemmen bovendien overeen met de inhoud van het document "infopakket enquêteurs" (15 pagina's) dat de vennootschap als stuk 1 neerlegt (het gaat om hetzelfde document als stuk 143 van de RSZ, dat door de sociale inspectie als bijkomend stuk aan de RSZ werd bezorgd).



Dit document ging uit van de vennootschap en was duidelijk bestemd voor de enquêteurs (vgl. de vermelding van "jullie", "je" en van allerlei instructies in de gebiedende vorm). De vennootschap herhaalt de inhoud ervan ook stelselmatig in haar conclusies ter ondersteuning van haar standpunt. Zowel de afgevaardigde bestuurder toen hij verhoord werd als de enquêteurs die de vragenlijsten hebben beantwoord, herhaalden niets anders dan wat zeer precies in dit "Infopakket" stond. Het mag dus aangenomen worden dat de enquêteurs op de informatiesessie systematisch dezelfde informatie kregen en dat de inhoud van dit document overeenstemde met de afspraken tussen de partijen.

22.

Het document bevatte het geheel van de voorwaarden die van toepassing waren op de samenwerking tussen de enquêteurs en de vennootschap :

- er werd uiteengezet dat er elke woensdag een *informatiesessie* voor kandidaat enquêteurs was; de sessie eindigde met een kort individueel gesprek tussen elke kandidaat en een van de supervisors om uit te maken of de persoon in kwestie over de vereiste mondelinge taalvaardigheid beschikte; vervolgens werd het computersysteem waarmee de enquêtes werden afgelegd uitgelegd aan de hand van een enquête die op een scherm geprojecteerd werd. Daarna volgde een individuele oefensessie gedurende een uur , waarna een van de supervisors een test- enquête afnam ;
- er werd uitgelegd wat een *marktonderzoek* is en welke diensten de vennootschap concreet presteerde voor haar opdrachtgevers;
- daarna werd de *kwaliteitscontrole en de verloning* van de enquêteurs uitgelegd;
- de *planning* werd toegelicht: er werd gewerkt in shiften (tijdsblokken van 4 uur) en de enquêteur diende ten laatste op vrijdag door middel van een beschikbaarheidsformulier (volgens het model dat gevoegd was in bijlage) aan te duiden wanneer hij in de daaropvolgende week kon komen werken; op maandag kon de enquêteur bellen om te weten wanneer hij ingepland stond;
- er was ook nog een pagina met nog meer concrete "*afspraken*": stipt op tijd komen; verplichte pauze van 15 minuten per shift van 4 uur waarbij de enquêteurs de "supervisor" moest verwittigen bij het begin en het einde van de pauze; verbod om te roken of te eten; geen gsm ; enkel flessen water waren toegelaten;
- ten slotte de vermelding over het *statuut* van de enquêteurs: deze was verplicht een btw nummer aan te vragen en zich aan te sluiten bij een sociale kas binnen de 90 dagen na aanvang van de activiteit.

23.

Wat de het werk van de enquêteurs precies inhield, blijkt duidelijk uit de volgende vermeldingen in het "infopakket enquêteurs":

*"Kwaliteit*

*1. Inleiding*

*Het spreekt voor zich dat wij aan onze klanten correcte en betrouwbare gegevens willen leveren. Van de enquêteur wordt dan ook verwacht dat hij elk interview met evenveel zorg en concentratie*



afneemt. Om kwalitatief hoogstaand onderzoek te kunnen garanderen is een continue kwaliteitscontrole noodzakelijk. Hiervoor beschikt de supervisor van de shift over een kwaliteitscontrolesysteem. Elke avond luistert en kijkt de supervisor mee met de enquêteurs. Ook de klant komt regelmatig meeluisteren. De beoordeling van elke enquêteur gebeurt op basis van 23 items, zoals het correct voorlezen van alle vragen, het correct intikken van alle antwoorden van de respondent, de stem, de intonatie, de motivatie. Deze items krijgen telkens een score van -3 tot +3. Na 12 shifts (1 shift = 4 uur), dus na 12 keer dat de enquêteur is komen werken, wordt een gemiddelde opgesteld van deze scores, waarbij bepaalde items zwaarder doorwegen dan andere. Om de 12 shifts wordt opnieuw een globale score vastgelegd. Het is deze score die het uurloon van de enquêteur bepaalt. Met andere woorden, hoeveel een enquêteur verdient, hangt volledig af van zijn eigen inzet.

Het variabel uurloon dat dus om de 12 shifts kon herzien worden, ziet er als volgt uit:

globale score Bf/uur

A 350 Bf/uur

B 300 Bf/uur

C 250 Bf/uur

D 200 Bf/uur

Na elke cyclus van 12 shiften krijgt de enquêteur een grondige evaluatie.

...

- Stel je vraag ook met een vragende intonatie (= een intonatie die stijgt aan het einde van een zin), dit komt veel vriendelijker over dan wanneer je je vraag eindigt met een punt (hier wordt de intonatie 'neergelegd' aan het einde van een zin).

- Haak aan het einde van een gesprek nooit in voordat de respondent heeft ingehaakt.

- Denk eraan dat jullie het visitekaartje van Compagnie zijn. Blijf dus steeds professioneel. Wanneer het eens voorkomt dat een respondent minder aangenaam is, neem dit dan niet persoonlijk! Blijf correct en beleefd.

B. Toelichting bij de kwaliteitsitems

1. Algemene kennis

Daarmee bedoelen we : kan de enquêteur antwoorden op eventuele vragen van de respondent in verband met de vragenlijst of over marktonderzoek in het algemeen? Met andere woorden : weet de enquêteur waarmee hij bezig is?

2. Duidelijke uitspraak

Het is uiteraard belangrijk dat de respondent je vragen begrijpt en dat hij niet om de haverklap moet vragen om de vraag te herhalen.

Daarom : spreek duidelijk en op een rustig tempo. De respondent hoort alles voor het eerst, geef hem dus de tijd om aandachtig te luisteren naar je mededelingen of je vragen.

3. Improvisatievermogen

Hiermee bedoelen we : kan de enquêteur op een gemakkelijke manier ingaan op extra vragen van de respondent, kan hij/zij een vraag herformuleren in eigen woorden wanneer de respondent vraagt om verduidelijking ? In dit item is het ook van belang dat de enquêteur de respondent aan de lijn kan houden eens het gesprek aan de gang is, dat hij/zij inspeelt op wat de respondent zegt.

4. Relatie met de respondent

Hier wordt bekeken hoe het contact met de respondent verloopt. Is de enquêteur vriendelijk, maakt hij/zij het de respondent aangenaam, blijft hij/zij altijd beleefd (zelfs indien de respondent niet zo aangenaam is), reageert hij/zij op hetgeen de respondent zegt ?

5. Stemgebruik

Hoe gebruikt de enquêteur zijn/haar stem aan de telefoon ?



Zoals je hiervoor al hebt gelezen, zijn er verschillende hulpmiddelen om aangenaam/aangenamer over te komen. Leg bijvoorbeeld een glimlach in je stem en ga niet achterover liggen terwijl je met de respondent praat.

#### 6. Stemintonatie

Het spreekt voor zich dat wanneer iemand de hele tijd op een monotone manier de vragen stelt, dit een verveling zal/kan veroorzaken bij de respondent (met het gevaar dat hij of zij afhaakt).

Let er dus op dat je intonatie levendig is (zonder te overdrijven natuurlijk). Stel je vragen als een vraag, leg de zin dus niet neer aan het einde. Wees je ervan bewust dat je een andere persoon aan de lijn hebt: wanneer je die persoon voor jou zou zien staan en je zou er een gesprek mee voeren, dan zou je intonatie ook niet steeds dezelfde zijn.

Aan de telefoon is je stem je krachtigste instrument, vermits de respondent je lichaamstaal niet ziet. Gebruik dit instrument dan ook optimaal.

#### 7. Tongval

Natuurlijk spreekt de enquêteur aan de lijn Algemeen Nederlands.

Probeer in de mate van het mogelijke dialectklanken, dialectuitspraken te vermijden. Ook al spreekt de respondent in het dialect uit jouw streek, neem zeker zijn/haar dialect niet over! Blijf Algemeen Nederlands spreken.

#### 8. Afsluiten

Bedank de respondent aan het einde van je gesprek. Hij/Zij heeft immers een deel van zijn/haar tijd aan jou voorbehouden en jou van de nodige informatie voorzien. Haspel de afsluiting niet snel af, dit geeft de respondent immers een negatief gevoel (je aandacht reikt dan immers slechts zover als je de respondent nodig hebt voor je enquête).

#### 9. Antwoordmogelijkheden

Hier gaan we na of de enquêteur wel altijd effectief alle antwoorden intikt die de respondent geeft (bijvoorbeeld alle sigarettenmerken en tijdschriften), of hij/zij in de antwoordmogelijkheden naar het juiste antwoord zoekt en of hij/zij - indien het antwoord niet te vinden is - het antwoord van de respondent letterlijk intikt.

#### 10. Briefing respecteren

Dit item slaat zowel op de instructies die we jullie meegeven tijdens een briefing (bijvoorbeeld in verband met afspraken, speciale antwoorden, enz.) als op de instructies die op het scherm staan bij elke vraag.

#### 11. Vragen voorlezen

Belangrijk is dat je altijd alle vragen volledig voorleest (bijvoorbeeld alle tijdschriften/de leesfrequenties als op je scherm staat dat je die allemaal moet oplezen) én dat je dat op de juiste wijze doet (spontaan, geholpen).

#### 12. Suggesteren

Als er op je scherm staat 'spontaan' of 'niet suggereren', mag je de antwoordmogelijkheden NIET lezen! In dit item letten wij erop of je geen voorbeelden geeft als dat niet mag of dat je een respondent geen antwoorden in de mond legt.

#### 13. Doorvragen

Belangrijk is dat je voldoende doorvraagt als er op je scherm staat 'doorvragen'. Dit is vooral van toepassing bij multiple-keuze vragen.

Vraag dus goed door wanneer de respondent stopt nadat hij/zij nog maar één merk heeft opgegeven en grijp niet te vlug naar de antwoordmogelijkheid 'weet niet/geen antwoord'. Indien een respondent moet kiezen uit meerdere antwoordmogelijkheden zoals 'mee eens'/'helemaal mee eens'/'helemaal mee oneens'/'oneens' en de respondent antwoordt 'daar ben ik het mee eens', verifieer dan of zijn antwoord 'mee eens' of 'helemaal mee eens' betekent.





#### 14. Interpreteren

He is uiteraard van het grootste belang dat je de antwoorden van de respondent juist interpreteert, ook al geeft hij/zij jou een antwoord dat je niet letterlijk in je antwoordcategorieën terugvindt. Let er dus steeds op dat je het juiste antwoord intikt. Verifieer bij de respondent of hij/zij wel degelijk dat bedoelde met zijn/haar antwoord. Ook als je de open balk gebruikt, moet het antwoord juist worden ingetikt (letterlijk en volledig). Let ook bij de socio-demografische vragen op dat je altijd de juiste categorie intikt.

#### 15. Afspraken

Probeer altijd zoveel mogelijk om een weigering om te buigen naar een afspraak. Maak juiste afspraken. Maak ook steeds de afspraken binnen de afgesproken termijnen (bijvoorbeeld voor de Compass: altijd binnen de week; Vu-lu : altijd de avond zelf of de dag nadien).

#### 16. Weigeringen

Dit is één van de moeilijker items. Daarom gaan we hieraan in de computerbundel extra aandacht besteden; dit item zal ook steeds aan bod komen bij evaluaties.

#### 17. Onderbreken

De enquêteur moet steeds de leiding blijven behouden tijdens het gesprek. Dat wil zeggen dat, wanneer een respondent honderduit begint te vertellen, de enquêteur de leiding onmiddellijk weer in handen moet nemen. De tijdsduur van je gesprek is immers heel belangrijk. Het spreekt vanzelf dat het onderbreken beleefd moet gebeuren.

Tip : luister goed naar wat de respondent zegt en herhaal een deel van de mededeling. Daaraan koppel je dan onmiddellijk weer je vraag.

#### 18. Fouten herstellen

Herstel STEEDS ingetikte antwoorden

—> wanneer je fouten hebt ingetikt.

—> wanneer de respondent zich realiseert dat hij/zij zich vergist heeft bij het geven van een antwoord of wanneer hij/zij van mening verandert.

#### 19. Technische kennis

Daaronder verstaan we jouw vaardigheid bij het gebruik van de computer:

het gebruik van het hulpmenu, het selecteren en deselecteren van een antwoord, het werken met de textsearch, het correct uitloggen aan het einde van de shift en om te pauzeren, enzovoort.

#### 20. Wachtijd

Het is heel belangrijk dat je zo efficiënt mogelijk met je tijd omspringt.

Daarmee bedoelen we de tijd tijdens de enquête, maar ook de tijd tussen twee enquêtes.

Babbelen met je buur is uiteraard geen efficiënt tijdgebruik...

#### 21. Motivatie

Zorg ervoor dat je gemotiveerd en aangenaam klinkt aan de telefoon, en dit vanaf de introductie tot en met het einde van het gesprek. Blijf alert en zorg ervoor nooit op automatische piloot over te schakelen (een respondent hoort zoiets en dit geeft hem/haar een onaangenaam gevoel). Wanneer je gemotiveerd klinkt, zal dit zeker een positieve invloed hebben op je aantal weigeringen. Doe ook altijd moeite om alles goed uit te leggen aan de respondent.”.

#### 24.

De opdracht van de enquêteurs bestond er dus in dat zij verplicht waren vier uur lang (met een pauze van maximaal 15 minuten) voor een computerscherm in het lokaal van de vennootschap te zitten en niets anders te doen dan voorgetypte vragen af te lezen en de antwoorden te registreren in een computerbestand, volgens de instructies die verschenen op het scherm. De op te bellen



telefoonnummers werden door de computer geselecteerd. Het werk moet snel en continu worden uitgevoerd, vgl. "kwaliteits-item" nr. 20; de computer moet in- en uitgelogd worden bij elke pauze, vgl. "kwaliteits-item" nr. 19.

De enquêteurs hadden dus geen enkele vrijheid in de uitvoering en de organisatie van hun werk. Bovendien hebben de enquêteurs geen enkele beroepskennis, zoals duidelijk blijkt uit het dossier. De vennootschap verklaarde zelf dat zij de telefonische enquêteurs voornamelijk studenten waren <sup>4</sup> en huisvrouwen (of –mannen) die iets wensten bij te verdienen (pagina 2 van de voorziening in cassatie tegen het arrest van het arbeidshof te Antwerpen).

25.

Weliswaar waren er een aantal dwingende redenen om het werk op een bepaalde wijze te organiseren zoals de vennootschap aangeeft in haar conclusies (dat de enquêtes verlopen volgens een gestandaardiseerd protocol omdat dit noodzakelijk is voor de objectiviteit, de representativiteit en de kwaliteit van de enquêtes; dat de enquêtes worden opgeslagen in het informaticasysteem omdat dit noodzakelijk is voor de analyse ervan in het kader van een marktonderzoek; dat de telefoonnummers door een computerprogramma's worden gekozen opdat het marktonderzoek statistisch zo optimaal mogelijk zou verlopen; dat de vennootschap, die de facturen van de enquêteurs moet betalen, moet controleren of de uren werkelijk werden gepresteerd en de opdrachten correct volgens de eisen van de klant en de regels van de kunst werden uitgevoerd).

En weliswaar kan ook in een samenwerking op zelfstandige basis het werk gecontroleerd worden (bv. wat betreft de overeenstemming van het geleverde werk, de naleving van kwaliteits- en veiligheidsnormen en de aangerekende prijs met wat werd overeengekomen); het is ook mogelijk om een schadebeding overeen te komen indien de aannemer van werk de overeengekomen termijnen niet naleeft.

26.

In deze zaak blijkt echter uit het geheel van de bepalingen in het infopakket dat de instructies, het toezicht en de controle vanwege de vennootschap veel verder gingen dan de loutere uitvoering van controle en het geven van aanwijzingen in het kader van een overeenkomst voor zelfstandige arbeid. Anders dan wat de titel "kwaliteit" (randnummer 23) wil doen geloven, ging het om een hiërarchische controle op de organisatie en de uitvoering van het werk van de enquêteurs.

In deze zaak ging het om louter uitvoerend werk dat niet kon uitgevoerd worden zonder gedetailleerde instructies en dat zelfs werd aangeleerd door de vennootschap. Zo staat in het "kwaliteits-item" nr. 10 dat instructies worden gegeven bij de aanvang van de shift en ook nog eens bij elke vraag op het scherm<sup>5</sup>. De enquêteurs moesten zich van het begin tot het einde houden aan

<sup>4</sup> De RSZ heeft nooit het vermoeden van artikel 121 arbeidsovereenkomstenwet ingeroepen ("Niettegenstaande elke uitdrukkelijke bepaling, wordt de overeenkomst die tussen een werkgever en een student is gesloten, welke benaming daaraan ook is gegeven, vermoed een arbeidsovereenkomst te zijn, tenzij het tegendeel wordt bewezen."). De partijen hebben daar dan ook geen conclusies over opgesteld.

<sup>5</sup> Enquêteur O (stuk 98) verklaart daarover: "...Bij elke nieuwe enquête kregen we een exhaustieve briefing, waarbij elke vraag overlopen werd, en waarbij er ons uitgelegd werd wat we precies mochten zeggen of juist zeker niet mochten zeggen tegen de respondent."



zeer strikte aanwijzingen over de concrete uitvoering van het werk, dat tot in het kleinste detail door de vennootschap werd georganiseerd.

Uit de inhoud van de 21 "kwaliteits-items" blijkt dat de vennootschap de expertise had en dat de enquêteurs het enquête-werk als dusdanig nog moesten aanleren en al doende onder de knie krijgen. Zo werden er een hele reeks specifieke communicatietechnieken toegelicht en allerlei tips en aanwijzingen gegeven om te vermijden dat de consument het enquêtegesprek weigert, afbreekt, of te lange of te korte antwoorden geeft.

27.

Daarnaast was er een strikt systeem van systematische en permanente controle (meeluisteren en meevolgen van de enquête) en evaluatie. De vennootschap besliste volledig alleen over de evaluatie en de eventuele toekenning van een hoger uurloon. De 23 criteria werden niet eens meegedeeld aan de enquêteurs (zoals ook de enquêteur O in stuk 98 toelicht). Voor de beginnende enquêteurs volstond het dat ze de eerste selectie en de test- enquête doorstonden en normaal vertrouwd waren met het gebruik van een computer. Zij ontvingen het laagste "uurloon". Na elke 12 shifts vond een evaluatie vast en werd een score toegekend die het uurloon bepaalde. Het uurloon hing af van "de inzet" van de enquêteur (randnummer 23). Deze verloning op basis van de inzet wijst erop dat het in essentie om een middelenverbintenis ging zoals de regel is bij een werknemer die zijn werkkracht en persoon ter beschikking stelt aan de werkgever, in tegenstelling tot een resultaatsverbintenis, wat doorgaans het voorwerp is van een overeenkomst voor zelfstandige aanneming. De al dan niet verhoging van het "uurloon", of zelfs verlaging tot het aanvangsloon, was voor de vennootschap een voor de hand liggend drukkingsmiddel om te bekomen dat de enquêteurs haar gedetailleerde instructies naleefden en de uitgelegde enquête-en communicatietechnieken oefende en toepaste.

Heel dit systeem liet dus toe dat de vennootschap gezag uitoefende over de enquêteurs en de uitvoering van het werk, wat onverenigbaar is met de loutere uitvoering van controle en het geven van instructies in het kader van een overeenkomst voor zelfstandige arbeid.

28.

Er zijn voor het overige geen elementen die onverenigbaar zijn met het bestaan van een arbeidsovereenkomst.

De vennootschap verwijst naar het feit dat zij zich er niet toe verbond om werk te verschaffen en dat de enquêteurs konden kiezen wanneer zij kwamen werken en uit het aanbod van telefonische enquêtes een keuze konden maken. Deze elementen nemen niet weg dat eens de enquêteur de opdracht die de vennootschap hem aanbood aanvaardde, hij deze opdracht uitvoerde onder het gezag van de vennootschap.

Het feit dat een aantal enquêteurs hebben verklaard dat ze een langere pauze konden nemen maar dan evenredig minder werden betaald: blijkbaar was dit zeer uitzonderlijk gezien de meesten bevestigden dat de pauze maximum 15 minuten bedroeg zoals ook nadrukkelijk in het infopakket stond. Waar de bijkomende pauze niet werd betaald, mag aangenomen worden dat de enquêteurs



er vanzelf voor kozen om een volledige shift te doen en gaat het dus niet om een betekenisvol element in het licht van de overige elementen.

De vennootschap verwijst ook naar het feit dat een aantal enquêteurs "ja" hebben geantwoord op de vraag of zij eventueel iemand in hun plaats konden sturen indien zij verhinderd waren om te werken. De meesten hebben neen geantwoord op deze vraag in de vragenlijst die de inspectie zond; sommigen hebben geantwoord dat ze het niet wisten.

Uit de hierboven beschreven werkorganisatie blijkt dat de vennootschap constant op zoek was naar enquêteurs (o.m. via aankondigingen in universiteiten). Deze boden zich ook regelmatig spontaan aan op het werk. Elke kandidaat enquêteur diende dezelfde selectieprocedure te volgen (wekelijkse informatiesessie; computersessie en oefensessie met test-enquête). Op p. 15 van het Infopakket stond dat de enquêteurs op tijd dienden te komen voor de briefings voor de aanvang van de shift en ook *"Bovendien kan je plaats ingenomen worden door een enquêteur die niet ingepland stond, maar toch eens langskomt om te kijken of hij/zij die avond toch niet kan werken"*. Waar sommige enquêteurs verklaarden dat ze zich konden laten vervangen, wilde dit dus klaarblijkelijk hoogstens zeggen dat ze in de praktijk aan een andere (bevriende) enquêteur –die reeds door de vennootschap was aanvaard– konden voorstellen om de opdracht over te nemen, net zoals alle andere enquêteurs konden vragen om een openstaande plaats in de planning uit te voeren.<sup>6</sup> Het blijkt alleszins met zekerheid uit het infopakket dat de enquêteurs niet zelf konden beslissen hun werk te laten uitvoeren door een persoon die zij zelf uitkozen en die niet de selectieprocedure van de vennootschap had gevolgd en door de vennootschap was aanvaard.

In die context hoefden de enquêteurs enkel hun afwezigheid te melden maar niet te verantwoorden en hoefden de enquêteurs geen enkele formaliteit te vervullen om de samenwerking te beëindigen. Voor de vennootschap was dit niet essentieel gezien zij hen niet hoefde te vergoeden en het werk gemakkelijk door anderen kon worden overgenomen. Dit gegeven weegt dan ook niet op tegen het feit dat zodra de partijen beslisten samen te werken, er sprake was van werk in ondergeschikt verband.

Verder verwijst de vennootschap naar het feit dat niets de enquêteurs ervan weerhield om elders een concurrerende activiteit uit te oefenen. Dit gegeven is op zich niet onverenigbaar met het bestaan van een arbeidsovereenkomst. De arbeidsovereenkomstenwet verbiedt dit niet zondermeer. Artikel 17 3°, b) van de Arbeidsovereenkomstenwet bepaalt dat de werknemer geen daden van oneerlijke concurrentie mag verrichten. Het is niet uitgesloten dat een werkgever aanvaardt dat een werknemer die voor hem slechts deeltijdse prestaties levert of prestaties op basis van overeenkomsten voor korte duur, ook prestaties levert voor een concurrerende onderneming.

29.

<sup>6</sup> Dat de mogelijkheid tot vervanging niet reëel was, wordt treffend toegelicht door de enquêteur O (stuk 98): *"Dat was eigenlijk niet nodig. Als je niet kon gaan, verloor jij geld - punt! Voor NV. Compagnie waren er toch steeds genoeg mensen aanwezig, die niet op de weekplanning stonden, maar zich net voor de shift kwamen aanbieden. In principe kon je dus inderdaad iemand sturen - die de opleiding genoten had, natuurlijk - maar dat was eigenlijk zinloos."* en *"... de mensen die hun aanwezigheid hadden opgegeven voor die of die dag werden inderdaad afgeroepen. Afwezigheid was niet zo erg, aangezien er toch steeds mensen genoeg waren die zich net voor het begin van de shift kwamen aanbieden. Deze werden dan gewoonweg bijgeschreven."*



De vennootschap heeft kritiek op de vragenlijst die de sociale inspectie aan de enquêteurs zond. Het hof kan slechts vaststellen dat de antwoorden zeer nauw aansluiten bij de inhoud van het infopakket dat de vennootschap zelf opstelde en de eigen verklaringen van de afgevaardigd bestuurder. De vennootschap toont ook niet aan dat de antwoorden van de enquêteurs niet overeenstemmen met de werkelijkheid. De vennootschap heeft in haar conclusies ook uitgebreid uiteengezet welke informatie volgens haar ontbrak in de vragenlijst en het hof heeft deze elementen onderzocht (randnummer 28).

30.

De RSZ heeft aangetoond dat de enquêteurs als werknemers van de vennootschap dienden beschouwd te worden.

Op basis van de hierboven vermelde stukken en feitelijke elementen mag met voldoende zekerheid aangenomen worden dat alle 329 enquêteurs in de betrokken periode (de eerste drie kwartalen van het jaar 2000) in precies dezelfde omstandigheden werkten voor de vennootschap. Er waren geen individuele schriftelijke overeenkomsten of verschillende afspraken naargelang de enquêteur. De hele samenwerking verliep volgens de regels bepaald in het infopakket en waren dezelfde voor alle enquêteurs.

**e. de bedragen die de RSZ vordert**

31.

Uit de stukken die de RSZ neerlegt en de toelichting in zijn conclusies blijkt zeer duidelijk hoe de gevorderde bijdragen werden berekend. Het document F33 opgesteld op 18 januari 2001 met daarin de ambtshalve aangifte van de lonen voor de 329 werknemers als bediende (stuk 144 ) bevat de gegevens van elke werknemer : naam, rijksregisternummer, datum in en uit dienst; en per kwartaal (1,2,3 /2000) het aantal gewerkte uren en het betaalde brutoloon).

De RSZ legt als stuk 146 een lijst van de betaalde lonen die hij bekam van de vennootschap, met daarin per werknemer , de datum , het aantal kwartieren en het uurloon en het betaalde bedrag.

Deze lijst heeft weliswaar enkel betrekking op de betalingen in de periode van 4 tot 18 februari 2000 zoals de vennootschap opmerkt. Het blijkt alleszins dat de betalingen vermeld in het document F33 voor februari 2000 overeenstemmen met de bedragen in deze lijst. Het is zeer eenvoudig voor de vennootschap om aan te tonen dat er geen overeenstemming zou zijn, wat zij niet doet. De vennootschap beschikt bovendien zelf over het detail van de betalingen die zij aan elke werknemer deed. Zij vermeldt niet één enkele werknemer waarvoor de bedragen in het document F33 niet correct zouden zijn. De RSZ legt voor twee werknemers kopie neer van alle facturen, waaruit opnieuw blijkt dat de bedragen overeenstemmen met de brutobedragen vermeld in het document F33 (stukken 151 en 152).

Uit dit alles kan met zekerheid besloten worden dat de RSZ uitgaat van de lonen die daadwerkelijk werden betaald. De RSZ geeft in zijn conclusies met verwijzing naar zijn stukken ook voldoende toelichting bij de berekening van de bijdragen, die correct lijkt.



De gevorderde bijdragen (3.629.108 BEF, hetzij 89.963,237 euro) en de wettelijke bijdrageopslagen (362.910 BEF, hetzij 8.996,3039 euro) en de interest (289.281 BEF, hetzij 7.171,0886 euro, berekend tot 21 september 2001), hetzij in totaal 106.130,63 euro zijn verschuldigd.

**f. de rechtsplegingsvergoeding**

32.

Er is slechts recht op één rechtsplegingsvergoeding per aanleg (artikel 1, tweede lid, van het koninklijk besluit van 26 oktober 2007 tot vaststelling van het tarief van de rechtsplegingsvergoeding bedoeld in artikel 1022 Gerechtelijk Wetboek en tot vaststelling van de datum van inwerkingtreding van de artikelen 1 tot 13 van de wet van 21 april 2007 betreffende de verhaalbaarheid van de erelonen en de kosten verbonden aan de bijstand van de advocaat, bepaalt dat de bedragen vastgesteld worden per aanleg en artikel 1 van het KB van 30 november 1970 tot vaststelling van het tarief van de invorderbare kosten bedoeld in artikel 1022 van het gerechtelijk wetboek (vgl. Cass. 10 januari 2011, [www.juridat.be](http://www.juridat.be)).

De behandeling van de zaak voor en na cassatie vormt één enkele aanleg en er mag dus slechts één rechtsplegingsvergoeding worden toegekend voor deze enkele aanleg. (vgl. Cass., 10 september 2015, AR C.13.0402.N - C.13.0403.N, [www.juridat.be](http://www.juridat.be); Cass., 7 november 2014, AR C.14.0122.N, AC 2014, nr. 633).

Er is dus geen afzonderlijke rechtsplegingsvergoeding verschuldigd voor de procedure voor de arbeidshoven te Gent, Antwerpen en Brussel, want dit betreft éénzelfde aanleg.

33.

Er is geen rechtsplegingsvergoeding verschuldigd voor de procedure voor het Hof van Cassatie (Cass. 21 oktober 2010 en Cass. 27 juni 2008, [www.juridat.be](http://www.juridat.be)).

**OM DEZE REDENEN**

**HET ARBEIDSHOF**

Gelet op de Wet van 15 juni 1935 op het gebruik der talen in gerechtszaken, in het bijzonder artikel 24,

Rechtsprekend op tegenspraak en na erover beraadslaagd te hebben:

Verklaart het hoger beroep ontvankelijk maar ongegrond,

Verklaart de vordering van de RSZ gegrond en veroordeelt de cvba Compagnie in vereffening tot betaling van bijdragen, bijdrageopslagen en interest ten belope van 106.130,63 euro en de verwijlinteresten op de bijdragen van 89.963,23 euro vanaf 21 september 2001 tot de betaling.

Legt de kosten van het geding in eerste aanleg en in hoger beroep ten laste van de cvba Compagnie in vereffening, begroot voor de RSZ als volgt:

- dagvaardingskosten:

116,71 euro



|                                           |               |
|-------------------------------------------|---------------|
| - betekeningskosten:                      | 158,93 euro   |
| - kosten grosse arrest Cassatie:          | 45,00 euro    |
| - rechtsplegingsvergoeding eerste aanleg: | 200,79 euro   |
| - rechtsplegingsvergoeding hoger beroep   | 6.000,00 euro |

Aldus gewezen en ondertekend door de zevende kamer van het Arbeidshof te Brussel, samengesteld uit:

C. CORBISIER,  
C. LAURIERS,  
K. GACOMS,  
bijgestaan door :

raadsheer,  
raadsheer in sociale zaken, werkgever,  
raadsheer in sociale zaken, werknemer-arbeider,

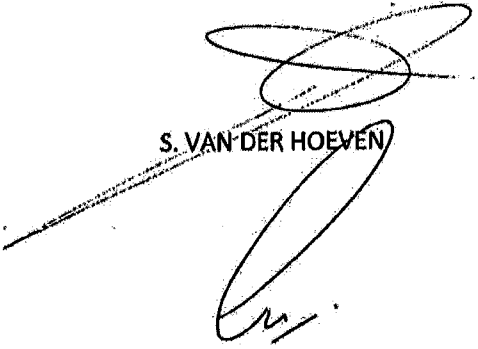


S. VAN DER HOEVEN,

griffier.



C. CORBISIER



S. VAN DER HOEVEN



C. LAURIERS

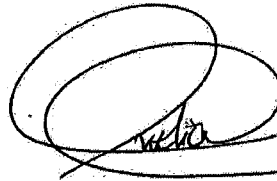
K. GACOMS

en uitgesproken op de openbare terechtzitting van donderdag 22 februari 2018 door:

C. CORBISIER, raadsheer,  
bijgestaan door  
K. CUVELIER, griffier.



C. CORBISIER



K. CUVELIER

