

Consumentenkoop en garanties

De bescherming van de consument bij de koop van goederen.

April 2004 / F&A 4760

De Europese richtlijn “betreffende bepaalde aspecten van de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen” (1999/44/EG) beoogt een gemeenschappelijk minimumniveau van consumentenbescherming te scheppen, ongeacht de plaats van aankoop van de goederen binnen de Europese Unie.

Met de wet “verkoop en garanties voor consumptiegoederen” (wetsvoorstel 27 809) is deze richtlijn uitgevoerd in Nederlandse wetgeving. De wet betreft een aanpassing van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek.

De wet is op 1 mei 2003 in werking getreden.

In dit informatieblad vindt u informatie over:

- De Europese richtlijn en de Nederlandse wet voor consumentenkoop en garantie
- Consumentenkoop
- De belangrijkste bepalingen
- De verplichtingen van de verkoper
- De verplichtingen van de koper
- Een defect aan het product
- Wat kan de koper eisen?
- Verhaal door de verkoper
- Garanties
- De ontevreden koper
- Bezorgkosten
- Ongevraagd toezenden

De Europese richtlijn en de Nederlandse wet voor consumentenkoop en garantie

Met de invoering van de richtlijn wil de Europese Unie een gezamenlijke minimumregeling voor consumentenbescherming tot stand brengen. De wetgeving van de lidstaten betreffende de verkoop van consumptiegoederen laat momenteel onderling nog grote verschillen zien. Om ervoor te zorgen dat de consument in alle landen van de Europese Unie min of meer dezelfde bescherming geniet, is besloten tot een harmonisatie van de consumentenkoop en garantie. De richtlijn is tevens bedoeld om concurrentievervalsing tegen te gaan.

De richtlijn bevat ondermeer een opsomming van de verplichtingen van de verkoper en de rechten van de consument als een product niet aan de verwachtingen voldoet die de consument mocht hebben. De verkoper kan de rechten van de consument op geen enkele wijze inperken. Garanties van verkopers of producenten zijn bindend en mogen de consument niet misleiden.

De Nederlandse wet voor consumentenkoop en garantie is de implementatie van de Europese richtlijn.

Consumentenkoop

De wet biedt de consument meer zekerheden. Consumentenkoop is een koopovereenkomst tussen een professionele verkoper en een particuliere koper. Het gaat daarbij om de koop van een roerende zaak. Het kan daarbij gaan om de koop van levensmiddelen, maar ook om de aanschaf van duurzame gebruiksgoederen, zoals een wasmachine of een auto. Kortom, alle goederen die voor particulier gebruik door beroepsmatige verkopers worden aangeboden.

De consumentenkoop geldt nadrukkelijk voor producten. De regeling geldt niet voor diensten, zoals het boeken van een reis, het afsluiten van een verzekering of het aangaan van een lening.

De richtlijn en de wet gelden bovendien niet:

- Als een consument een product koopt van een particulier;
- Voor iemand die een product koopt in het kader van zijn beroep of bedrijf;
- Bij de koop van een onroerende zaak, zoals een huis.

Naast de algemene bepalingen voor consumentenkoop gelden bijzondere regels indien de consument via internet, per telefoon, post of fax een product of dienst koopt. Informatie hierover vindt u in het informatieblad "Winkelen op internet, per telefoon, post of fax. Bescherming van de consument bij kopen op afstand" (www.justitie.nl).

De belangrijkste bepalingen

Van de belangrijkste bepalingen uit de Europese richtlijn en de Nederlandse wet wordt hieronder een samenvatting gegeven. De samenvatting geeft alleen de grote lijnen weer. De samenvatting geeft dus niet alle bepalingen en alle uitzonderingen daarop weer. Aan deze tekst kunnen dan ook geen rechten worden ontleend. Voor de complete teksten wordt verwezen naar de Europese richtlijn 99/44/EG (<http://europa.eu.int/eur-lex>) en het Nederlandse wetsvoorstel 27 809 (<http://www.overheid.nl>).

De verplichtingen van de verkoper

De verkoper is verplicht het product aan de koper af te geven. Hierdoor wordt de koper eigenaar. Betaalt de consument later of in termijnen, dan kan de verkoper echter bedingen dat hij eigenaar blijft totdat hij de totale koopsom van de koper heeft ontvangen.

De verkoper is verplicht een product te leveren dat met de koopovereenkomst in overeenstemming is:

- 1) Het product moet voldoen aan de eigenschappen die je mag verwachten bij normaal gebruik. Met een auto moet je kunnen rijden en remmen. Op een pc moet je zonder problemen een tekstverwerkingsprogramma kunnen draaien.
- 2) De koper mag verwachten dat een product de eigenschappen bezit die door de verkoper zijn toegezegd. Heeft de koper bijvoorbeeld verteld dat hij een auto nodig heeft om met zijn caravan naar de Ardennen te gaan, dan moet de auto daartoe in staat zijn. Het kan dus van belang zijn om de verkoper te vertellen waarvoor het product gebruikt zal worden.
- 3) Een verkoper is niet alleen gebonden aan zijn eigen mededelingen. Als de fabrikant reclame

voor het product maakt, kan de koper daar rechten aan ontlenu (zie ook "Garanties").

Voldoet het product niet aan de in de reclame toegezegde eigenschappen, dan kan de koper de verkoper hierop in principe aanspreken.

- 4) Draagt de verkoper zorg voor de installatie van het product, maar voert hij de installatie ondeugdelijk uit, dan geldt dit als een gebrek aan overeenstemming van het product aan de overeenkomst. Hetzelfde geldt als de koper zelf het product installeert, maar de bijgevoegde montagevoorschriften gebreken vertonen, waardoor het eindresultaat tegenvalt.

De verplichtingen van de koper

Tenzij anders is afgesproken, vindt de betaling van de koopsom plaats bij ontvangst. Wordt het product later geleverd of kan het product niet meteen worden meegenomen, dan hoeft de koper nooit meer dan de helft van de koopprijs vooruit te betalen.

Betaalt de koper de koopprijs niet of niet tijdig, dan kan de verkoper eisen:

- 1) Dat de koper alsnog de koopprijs betaalt;
- 2) Dat de koper de kosten vergoedt die de verkoper hiervoor heeft moeten maken (de zogenaamde incassokosten); en,
- 3) Dat de wettelijke rente over de koopprijs wordt vergoed. De wettelijke rente is verschuldigd vanaf de dag waarop de betalingstermijn is verstreken.

In plaats hiervan kan de verkoper ook eisen dat de overeenkomst wordt ontbonden. In dat geval kan hij vergoeding eisen van de door hem geleden schade.

Een defect aan het product

Als een product na aanschaf defect gaat, dan de koper de verkoper in bepaalde gevallen voor het defect aanspreken. Het moet wel gaan om een defect dat op het moment van aflevering aanwezig was, ook al openbaarde het defect zich pas later.

- 1) Openbaart zich binnen zes maanden na aanschaf een defect, dan wordt vermoed dat dit het gevolg is van een gebrek in het product, dat reeds bij aflevering bestond. De verkoper zal moeten aantonen dat hiervan geen sprake is. Deze regel geldt niet indien dat niet past bij het type product, zoals bijvoorbeeld bij bederfelijke levenswaren of feestballonnen.
- 2) De verkoper is eveneens aansprakelijk indien hij het uitblijven van het defect heeft gegarandeerd;
- 3) Zonder een dergelijke garantie gaat het om de vraag of de koper mocht verwachten dat het defect zich in deze periode zou kunnen openbaren. Het is dus zeker niet zo dat de verkoper voor elk defect kan worden aangesproken. Het antwoord op deze vraag is afhankelijk van tal van omstandigheden, zoals de aard van het product, bijvoorbeeld of het een merkartikel is, de prijs, de intensiteit van het gebruik en andere factoren. Van een goedkoop horloge mag bijvoorbeeld niet dezelfde levensduur worden verwacht als van een kostbaar horloge. Bovendien kan het defect veroorzaakt zijn door een verkeerd gebruik van het product door de koper.

Wat kan de koper eisen?

Indien een product niet voldoet aan de verwachtingen die de koper daarvan mocht hebben, kan hij eisen:

1. dat de verkoper het ontbrekende alsnog levert;
2. dat het product wordt hersteld of vervangen;
3. dat de verkoper een gedeelte van de koopprijs terugbetaalt;

4. dat de koopovereenkomst wordt ontbonden.

1) Het ontbrekende wordt alsnog geleverd

Indien het geleverde product niet compleet is, kan de koper levering van het ontbrekende onderdeel eisen.

2) Herstel of vervanging

In principe kan de koper een keuze maken tussen het laten herstellen of vervangen van een defect product. Een keuze is echter niet altijd mogelijk. Een gebroken spiegel is niet te repareren, maar wel te vervangen. Soms is herstel zo duur, dat dit niet geveerd kan worden van de verkoper. Of is het gewoonweg eenvoudiger en goedkoper om het product te vervangen. Het omgekeerde, wel herstel maar geen vervanging, komt ook voor. Van een auto met een kras op de spiegel, kan de koper in redelijkheid enkel het herstel van de spiegel vorderen.

Eist de koper herstel of vervanging van het product, dan is de verkoper verplicht om dit binnen redelijke termijn en zonder teveel overlast voor de koper te doen. De verkoper kan hiervoor geen kosten in rekening brengen. Wel kan de verkoper aan de koper een vergoeding vragen bij de vervanging of bij ingrijpend herstel van een product dat, in verhouding tot de gebruikelijke levensduur, reeds geruime tijd in gebruik is geweest.

3) Terugbetaling van een gedeelte van de koopprijs en ontbinding van de koopovereenkomst

Is herstel en vervanging van het product onmogelijk of kan dit niet verlangd worden van de verkoper, dan kan de koper de koopovereenkomst ontbinden, of eisen dat een gedeelte van de koopprijs wordt terugbetaald.

Het gaat om een situatie waarin de verkoper niet in staat is om het product te herstellen en te vervangen. Bijvoorbeeld omdat het product uit een eenmalige aanbieding afkomstig was, en reparatie in geen verhouding staat tot de waarde van het product.

De koper kan de koopovereenkomst schriftelijk ontbinden. Hij moet het product aan de verkoper teruggeven en de koper krijgt zijn geld terug. In de plaats daarvan kan de koper ook, eveneens schriftelijk, van de verkoper verlangen dat deze een deel van de koopprijs terugbetaalt. Welk deel van de koopprijs hij kan terugvragen is afhankelijk van de mate waarin het product niet voldoet aan de verwachtingen van de koper van het product.

Wacht de verkoper te lang met het herstellen of vervangen van het product, dan kan de koper de koopovereenkomst ontbinden of een gedeelte van de koopprijs terugvorderen. Herstelt of vervangt de verkoper het product uiteindelijk wel, maar niet binnen een redelijke termijn, dan kan de koper een deel van de koopprijs terugvorderen.

Verhaal door de verkoper

Indien de koper met succes een van de rechten heeft uitgeoefend die genoemd worden onder "wat kan de koper eisen", dan kan de verkoper schadevergoeding vorderen van degene van wie hij het product heeft gekocht (zijn "voorschakel"). Voorwaarde hiervoor is wel dat de verkoper niet verantwoordelijk is voor de reden waarom het product niet voldoet aan de verwachtingen van de koper. Is hij daar niet verantwoordelijk voor, dan kan hij zijn schade verhalen bij zijn voorschakel. Dit verhaalsrecht van de verkoper kan door zijn voorschakel niet contractueel worden uitgesloten.

Garanties

De verkoper kan de koper extra garanties geven, bovenop de wettelijke rechten. Een garantiebewijs kan de wettelijke rechten van de koper echter niet inperken. Als de garantie bijvoorbeeld vermeldt dat het product gedurende één jaar na aanschaf gratis wordt gerepareerd, ontnemt dit de koper niet het recht om de vervanging van het product te eisen.

De verkoper of de producent garandeert bijvoorbeeld dat een horloge zeker 40 jaar zal werken. Gaat het horloge eerder stuk, dan krijgt de koper een nieuwe. De koper kan, indien reparatie mogelijk is, ook verlangen dat het horloge wordt gerepareerd.

Vaak biedt een verkoper tegen een extra bedrag bovenop de koopsom een aanvullende garantie in de vorm van een service-verzekering. Een koper doet er verstandig aan goed te overwegen wat hij hierdoor extra krijgt bovenop de wettelijke rechten die de consument al heeft. De service-verzekering biedt mogelijk niet veel meer dan de koper al aan wettelijke rechten heeft.

De garantie moet op duidelijke en begrijpelijke wijze de rechten of vorderingen van de koper bevatten. Voorts moet de garantie de naam en het adres van de verkoper of de producent vermelden en de duur en het gebied waarvoor de garantie geldt.

Reclame-uitingen vallen eveneens onder de garantie. Bij de aanschaf van het product kan de koper verlangen dat deze garantie op papier wordt verstrekt. De verkoper of fabrikant mag deze gegevens echter ook per e-mail of per diskette verstrekken.

De ontevreden koper

De koper die een klacht heeft over een product moet niet te lang wachten met het ondernemen van stappen. In de meeste gevallen heeft hij vanaf het ontdekken van een defect twee maanden de tijd om de verkoper van zijn klacht op de hoogte te brengen. Wacht de koper langer, dan verspeelt hij zijn rechten. De koper verspeelt bovendien zijn rechten, als hij niet binnen twee jaar na de klacht actie onderneemt.

De koper en verkoper moeten proberen om in onderling overleg tot een oplossing te komen. In principe heeft de koper de keuze (zie tevens "Wat kan de koper eisen?"). Meestal wordt het product gerepareerd of geruild. Wordt de koop in onderling overleg ontbonden, dan hoeft de koper geen genoegen te nemen met een tegoedbon.

Biedt de verkoper geen oplossing aan, dan moet de koper hem op zijn plichten wijzen en meedelen wat hij van de verkoper eist. Een dergelijke aanmaning kan het beste per aangetekende brief worden verstuurd.

Bezorgkosten

De koper kan met de verkoper afspreken dat deze het product thuis bezorgt. Tenzij bij de aankoop anders is afgesproken, zijn de bezorgkosten voor de verkoper. De verkoper moet in het laatste geval de kosten apart vermelden, of duidelijk maken hoe hij deze berekent.

Ongevraagd toezenden

Het ongevraagd toezenden van een product is verboden. Wordt een product toch ongevraagd toegezonden in de hoop dat het product wordt gekocht, dan mag de ontvanger het product behouden zonder dat hij er voor hoeft te betalen. Ook kan hij het product aan de verkoper terugsturen. De verzendkosten zijn in dat geval voor de rekening van verkoper.

Meer informatie

Meer informatie over consumentenbescherming, consumentenkoop en garantie is te vinden bij:

- www.staiksterk.nl, een internetportaal over de rechten en plichten van de consument.
- www.consumentenbond.nl (Consumentenbond)

Meer exemplaren

Meer exemplaren van dit informatieblad kunt u aanvragen bij:

Postbus 51 Infolijn

Telefoon 0800-8051 (gratis)

Openingstijden maandag t/m vrijdag van 9.00 uur - 21.00 uur

Internet: www.postbus51.nl

E-mail: vragen@postbus51.nl

U kunt ook contact opnemen met:

Ministerie van Justitie

Directie Voorlichting, Afdeling in- en externe communicatie

Postbus 20301

2500 EH DEN HAAG

Telefoon 070-370 68 50

Openingstijden maandag t/m vrijdag van 9.00 uur - 17.00 uur

Internet: www.justitie.nl

E-mail: voorlichting@minjus.nl