

Module 3

Consumentenrechten en - garanties

AUGUSTUS 2022

DISCLAIMER:

De informatie en standpunten in deze publicatie zijn die van de auteur(s) en weerspiegelen niet noodzakelijkerwijs het officiële advies van de Europese Commissie. De Commissie garandeert de juistheid van de in deze publicatie opgenomen gegevens niet. Noch de Commissie, noch een persoon die namens de Commissie optreedt, kan aansprakelijk worden gesteld voor het gebruik dat van de daarin vervatte informatie kan worden gemaakt.

Dit document is niet juridisch bindend en het is geen formele interpretatie van het EU- of nationaal recht, noch kan het omvattend of volledig juridisch advies verstrekken. Het is niet de bedoeling professioneel juridisch advies over bepaalde kwesties te vervangen.

Lezers moeten er ook rekening mee houden dat de EU- en nationale wetgeving voortdurend wordt bijgewerkt: elke papieren versie van de modules moet worden gecontroleerd aan de hand van eventuele updates op de website www.consumerlawready.eu.

AUGUSTUS 2022

Inhoudsopgave

Inleiding.....	6
Verschillen de regels inzake consumentenrechten en waarborgen tussen de EU-lidstaten?.....	8
Kan ik de toepassing van de regels inzake consumentenrechten en -garanties uitsluiten?	8
Wat is het toepassingsgebied van de regels inzake garanties?	8
Vallen ook consumentendiensten onder de richtlijn?	9
Wat zijn de verschillende garanties voor de aan de consument verkochte goederen?	9
Wat zijn de belangrijkste kenmerken van de wettelijke garantie?	10
Wanneer worden consumptiegoederen als niet-conform beschouwd?.....	10
Wat zijn de belangrijkste kenmerken van de commerciële garantie?	12
Kan ik de wettelijke garantie aanbieden als een commerciële garantie?	12
Is er ook een wettelijke garantie voor tweedehandsgoederen?	12
Wat zijn de rechten van consumenten in geval van gebrek aan overeenstemming?	13
Is er een beperking van de vrije keuze van de consument binnen de hiërarchie?	14
Kan ik de consument om een schadevergoeding vragen?.....	15
Hoe een reparatie of vervanging uitvoeren?.....	15
Kunt u na de beëindiging van het contract als verkoper een vergoeding eisen voor het gebruik van de goederen?	15
In welke gevallen is de verkoper niet aansprakelijk voor het gebrek aan overeenstemming?	15
Wie moet het gebrek aan overeenstemming bewijzen?	16
Kan ik de klacht van een consument doorverwijzen naar de importeur, distributeur of producent?	18
Kan ik worden gecompenseerd door de andere persoon in de toeleveringsketen die aansprakelijk is voor het gebrek aan overeenstemming?	18
Wat gebeurt er als het product niet alleen niet conform is, maar ook gevaarlijk is?	19
Wat zijn de gevolgen van een schending van de regels inzake consumentenrechten en -garanties?	19
Wat gebeurt er met de grensoverschrijdende verkoop?	19

Specifieke behandeling van verkopen die u richt aan consumenten die in andere lidstaten wonen.	20
Onder welke voorwaarden kunt u worden beschouwd als gericht op consumenten in een andere lidstaat?	20
Wat betekent dit voor jou in de praktijk?	20
De richtlijn voor de levering van digitale inhoud en digitale diensten in één oogopslag	22
BIJLAGE	25

„Het hebben van een garantie van ten minste 2 jaar op de producten die ik koop verhoogt mijn vertrouwen om nieuwe items te kopen”

Consumenten

„De wettelijke garantie verplicht de producenten om een bepaalde kwaliteit te leveren en leidt daarom tot meer eerlijke concurrentie”

Handelaar

„Ze vinden het leuk en vaak worden mijn producten erdoor gekozen”

Handelaar

Inleiding

Beste ondernemer,

Dit handboek maakt deel uit van het Consumer Law Ready-project dat specifiek is gericht op micro-, kleine en middelgrote ondernemingen die met consumenten omgaan.

Het Consumer Law Ready-project is een Europees project dat wordt beheerd door EUROCHAMBRES (de vereniging van Europese Kamers van Koophandel en Industrie), in een consortium met BEUC (de Europese consumentenorganisatie) en SMEunited (de Voice of SME in Europe). Het wordt gefinancierd door de Europese Unie met de steun van de Europese Commissie.

Het doel van het project is om u te helpen om te voldoen aan de vereisten van het EU-consumentenrecht.

Het consumentenrecht van de EU bestaat uit verschillende wetgevingsteksten die de afgelopen 25 jaar door de Europese Unie zijn aangenomen en door elke EU-lidstaat in hun respectieve nationale wetgeving zijn omgezet. In 2017 heeft de Europese Commissie een evaluatie afgerond om na te gaan of de regels nog steeds geschikt zijn voor het beoogde doel. Het resultaat was over het algemeen positief¹. De belangrijkste bevinding was dat de bestaande regels beter moeten worden gehandhaafd door de autoriteiten en beter bekend moeten worden bij bedrijven en consumenten. Het Consumer Law Ready-project heeft tot doel de kennis van handelaren, met name van kmo's, met betrekking tot consumentenrechten en hun overeenkomstige wettelijke verplichtingen te vergroten.

Het handboek bestaat uit vijf modules. Elk onderwerp heeft betrekking op één specifiek onderwerp van het EU-consumentenrecht:

- Module 1 heeft betrekking op de regels inzake precontractuele informatievereisten
- Module 2 bevat de regels inzake het recht van de consument om overeenkomsten op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten te herroepen
- Module 3 concentreert zich op de rechtsmiddelen die handelaren moeten bieden wanneer producten niet in overeenstemming zijn met het contract
- Module 4 richt zich op oneerlijke handelspraktijken en oneerlijke bedingen in overeenkomsten
- Module 5 introduceert alternatieve geschillenbeslechting en het ODR-platform, een officiële website die door de Europese Commissie wordt beheerd om consumenten en handelaren te helpen hun geschillen buitengerechtelijk op te lossen.

Dit handboek is slechts één van de leermaterialen die binnen het Consumer Law Ready project zijn gemaakt. De website consumerlawready.eu bevat andere leermiddelen, zoals video's, quizzes en een 'e-test' waarmee u een certificaat kunt verkrijgen. U kunt ook contact opnemen met deskundigen en andere kmo's via een forum.

¹ Meer informatie over de evaluatie, de bevindingen en follow-upacties vindt u op de website van de Europese Commissie: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Module 3 van het handboek behandelt consumentenrechten en garanties wanneer goederen niet in overeenstemming zijn met de overeenkomst. Het beschrijft welke informatie, hoe en wanneer u deze moet verstrekken, en geeft u tips om het gemakkelijker te maken voor u om te voldoen aan de wet.

De module is gebaseerd op de bepalingen van Richtlijn 99/44/EG² betreffende de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen, zoals omgezet in de nationale wetgeving van de EU-lidstaten. Raadpleeg module 1 voor informatievereisten over de wettelijke garantie.

Met ingang van 1 januari 2022 is de richtlijn inzake verkoop en garantie aan consumenten ingetrokken en vervangen door [Richtlijn \(EU\)](#)³ 2019/771 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de verkoop van goederen. Daarnaast zal [Richtlijn \(EU\) 2019/770](#)⁴ betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud en digitale diensten de garantierechten voor digitale inhoud en digitale diensten dekken. Consumenten zullen ook de mogelijkheid hebben om deze rechten te doen gelden in collectieve procedures na de inwerkingtreding van [Richtlijn \(EU\)](#)⁵ 2020/1828 betreffende representatieve vorderingen ter bescherming van de collectieve belangen van consumenten (RAD)⁶. Deze nieuwe wijzigingen worden in deze module gepresenteerd in afzonderlijke vakken met de titel „Nieuwe regels sinds 1 januari 2022”.

De [databank consumentenrecht](#)⁷ en het [portaal Uw Europa Business](#)⁸ kunnen u helpen de relevante informatie te vinden of u kunt contact opnemen met uw bedrijfsorganisatie.

Wij hopen dat u de informatie in het handboek nuttig vindt.

Richtlijn2 consumentenverkoop en -garanties — CSGD

3Richtlijn (EU) 2019/771 van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 2019 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de verkoop van goederen, tot wijziging van Verordening (EU) 2017/2394 en Richtlijn 2009/22/EG en tot intrekking van Richtlijn 1999/44/EG (https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2019.136.01.0028.01.ENG&toc=OJ:L:2019:136:TOC).

4Richtlijn (EU) 2019/770 van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 2019 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud en digitale diensten (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0770>).

5Richtlijn (EU) 2020/1828 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2020 betreffende representatieve vorderingen ter bescherming van de collectieve belangen van consumenten en tot intrekking van Richtlijn 2009/22/EG (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32020L1828>).

⁶ Zie module 5.

⁷ https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

⁸ <http://europa.eu/youreurope/business>


Verschillen de regels inzake consumentenrechten en waarborgen tussen de EU-lidstaten?

Het antwoord op deze vraag is: ja, ze verschillen, althans tot op zekere hoogte. Het doel van de EU-verkoop- en garantierichtlijn is een gemeenschappelijk minimumniveau van consumentenbescherming in de hele EU te hebben, maar ook om de afzonderlijke EU-lidstaten in staat te stellen hogere normen vast te stellen (zogenaamde „minimumharmonisatie”)⁹. Zie BIJLAGE 1 voor een overzicht van de situatie in elke lidstaat met betrekking tot de wettelijke garantieperiode, de omkering van de bewijslast, de hiërarchie van rechtsmiddelen en andere concepten die in deze module aan bod komen.

Kan ik de toepassing van de regels inzake consumentenrechten en -garanties uitsluiten?

Nee, u kunt de toepassing van de regels inzake consumentenrechten en -garanties niet uitsluiten.

De regels inzake consumentenrechten en -garanties in het geval van producten die niet in overeenstemming zijn met de overeenkomst zijn bindend en de toepassing ervan kan nooit door de contractpartijen worden uitgesloten. Dit geldt met name voor de wettelijke garantie die nooit kan worden uitgesloten of beperkt. Alleen in het geval van gebruikte goederen en alleen indien het nationale recht van de betrokken lidstaat dit toestaat (d.w.z. Oostenrijk, België, Cyprus, Tsjechië,

Duitsland, Hongarije, Italië, Luxemburg, Polen, Portugal, Slowakije, Slovenië en Spanje), kunnen de verkoper en de consument een kortere termijn voor de wettelijke garantieperiode overeenkomen, maar niet minder dan één jaar. 

Een clause in een consumentenovereenkomst die tot doel heeft de wettelijke garantie te beperken of volledig uit te sluiten, is niet legaal.

Wat is het toepassingsgebied van de regels inzake garanties?

De regels inzake garanties gelden voor alle roerende materiële goederen die aan consumenten worden¹⁰ verkocht, met uitzondering van:

- goederen die bij wijze van executie of anderszins bij wet worden verkocht
- water en gas, indien zij niet in een beperkt volume of in een bepaalde hoeveelheid te koop zijn aangeboden
- elektriciteit.

Bovendien kan het nationale recht van een lidstaat uitsluiten dat de regels inzake garanties van toepassing zijn op gebruikte goederen die op een openbare veiling worden verkocht en die de consument persoonlijk kan bijwonen: Finland, Frankrijk, Duitsland en Hongarije hebben van deze optie gebruik gemaakt. Spanje heeft een beperktere uitsluiting ingevoerd, waarbij alleen wordt verwezen naar „administratieve veilingen”. Denemarken, Italië en Zweden hebben van deze optie geen gebruik gemaakt, maar beperken de aansprakelijkheid van de verkoper voor dergelijke

⁹ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

¹⁰ Met ingang van 1 januari 2022 zullen met de inwerkingtreding van Richtlijn (EU) 2019/771 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de verkoop van goederen, tot wijziging van

Verordening (EU) 2017/2394 en Richtlijn 2009/22/EG en tot intrekking van Richtlijn 1999/44/EG en van Richtlijn (EU) 2019/770 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud en digitale diensten, soortgelijke rechten en regels voor digitale inhoud en diensten van toepassing zijn.

goederen die op openbare veilingen worden verkocht.



Vallen ook consumentendiensten onder de richtlijn?

Neen. Consumentendiensten, zoals loodgieters- of tuindiensten, vallen buiten het toepassingsgebied van deze richtlijn.

Elk gebrek aan overeenstemming als gevolg van een onjuiste installatie van het product zal echter worden beschouwd als een gebrek aan overeenstemming van de goederen indien de installatie deel uitmaakt van het verkoopcontract en de goederen door de verkoper of onder zijn verantwoordelijkheid zijn geïnstalleerd. Deze regel is ook van toepassing indien het goed, dat bestemd is om door de consument te worden geïnstalleerd, door de consument is geïnstalleerd en de onjuiste installatie het gevolg is van een tekortkoming in de installatie-instructies. Afgezien van deze gevallen die onder Richtlijn 99/44/EG vallen, bepalen de nationale wetgevingen van de lidstaten de rechten voor diensten die niet in overeenstemming zijn met de overeenkomst. Dus, als u diensten verleent, raden wij u aan om vertrouwd te raken met de relevante nationale regels.



Nieuwe regels sinds 1 januari 2022

Vanaf 1 januari 2022 worden digitale diensten (bv. online muziekwinkels) en digitale inhoud (bv. een mobiele app) ook gedekt door regels inzake consumentenrechten en -garanties (bv. minimale

wettelijke garantieperiode, harmonisatie van rechtsmiddelen).

Wat zijn de verschillende garanties voor de aan de consument verkochte goederen?

Wat de verkoop van consumptiegoederen betreft, is een van de belangrijkste kwesties de wettelijke garantie van overeenstemming, d.w.z. de aansprakelijkheid van de verkoper betreffende de gebreken van de verkochte goederen. Volgens het EU-recht is er een duidelijk onderscheid tussen de wettelijke garantie en de commerciële garantie.

De wettelijke garantie is een verplichte garantie die een minimumtermijn van twee jaar voor nieuwe goederen dekt en¹¹ de consument beschermt tegen gebreken die reeds bestonden op het moment van levering van het goed en later zichtbaar worden. De wettelijke garantie kan niet contractueel worden uitgesloten en is geldig in alle EU-landen.

De commerciële garantie is een aanvullende garantie op de wettelijke garantie die door de verkoper of de producent wordt verleend, hetzij kosteloos, hetzij tegen een vergoeding. Het kan ook andere gebreken dekken dan die welke bestonden op het moment van levering van het goed en voor een langere duur dan de wettelijke garantie.

¹¹ Zie bijlagen 1 en 2 voor meer informatie over landen die een langere duur van de wettelijke garantie toepassen.

Wat zijn de belangrijkste kenmerken van de wettelijke garantie?

De wettelijke garantie is een verplichte garantie. Het biedt de consument gedurende twee jaar een aantal vormen van genoegdoening wanneer het product niet overeenkomt met wat de verkoper heeft beloofd (of, afhankelijk van de EU-lidstaat, gedurende een langere periode zoals in Ierland, Finland, Nederland en Zweden, zoals beschreven in bijlage 1).

Het biedt de consument genoegdoening in geval van een gebrek aan overeenstemming.

Als bijvoorbeeld een haardroger na enkele maanden niet meer werkt en dit te wijten is aan een gebrek aan conformiteit op het moment van levering, moet de verkoper deze herstellen, vervangen of de consument een passende verlaging van de prijs geven of de verkoopovereenkomst ontbinden.

Wanneer worden consumptiegoederen als niet-conform beschouwd?

In Richtlijn 99/44/EG wordt uitgelegd welke goederen in overeenstemming met de consumentenovereenkomst worden geacht. Consumptiegoederen worden geacht in overeenstemming te zijn met de verkoopovereenkomst indien zij:

- voldoen aan de door de verkoper gegeven beschrijving en beschikken over de kwaliteiten van de goederen die de verkoper als model aan de consument heeft verstrekt;
Een voorbeeld: schoenen die aan de consument worden beschreven en als waterdicht worden beschouwd, moeten inderdaad waterdicht zijn.



- als verkoper moet u ervoor zorgen dat de beschrijving van de goederen die u verkoopt altijd correct is. Anders kan de consument u aansprakelijk stellen.
- geschikt zijn voor elk bepaald doel aangegeven door de consument bij het sluiten van de overeenkomst aan de verkoper en wanneer de verkoper heeft kenbaar gemaakt dat het goed het doel kan dienen;
Een voorbeeld: een fiets die op het moment van de verkoop geschikt is om in de bergen te fietsen, moet daarvoor daadwerkelijk geschikt zijn.



- geschikt zijn voor de doeleinden waarvoor goederen van dezelfde soort gewoonlijk worden gebruikt;
Een voorbeeld: een mobiele telefoon die gebruikt kan worden om te bellen.

- de kwaliteit en de prestaties tonen die gangbaar zijn in goederen van dezelfde soort en die de consument redelijkerwijs kan verwachten, gelet op de aard van de goederen en rekening houdend met eventuele publieke verklaringen over de specifieke kenmerken van de goederen die de verkoper, de producent of zijn vertegenwoordiger daarover hebben afgelegd, met name in reclame of op de etikettering.
Een voorbeeld: het etiket met vermelding van het energieverbruik van een koelkast moet overeenkomen met het werkelijke energieverbruik.



Nieuwe regels sinds 1 januari 2022.

Sinds 1 januari 2022 moeten met de nieuwe richtlijnen de subjectieve en objectieve criteria voor de beoordeling van de conformiteit van goederen, digitale inhoud en diensten op voet van gelijkheid worden beoordeeld.

a) Subjectieve criteria.

Om in overeenstemming te zijn met de overeenkomst moeten de digitale inhoud, de digitale dienst of de goederen met name:

- overeenkomen met de beschrijving**, kwantiteit en kwaliteit, en beschikken over de functionaliteit, compatibiliteit, interoperabiliteit en andere kenmerken, zoals vereist door het contract.

- geschikt zijn voor elk bepaald doel waarvoor de consument dit verlangt en dat** de consument u uiterlijk op het tijdstip van de sluiting van de overeenkomst kenbaar heeft gemaakt en ten aanzien waarvan u de overeenkomst heeft aanvaard;

- worden voorzien van alle toebehoren, instructies, met inbegrip van installatie, en klantenhulp **zoals vereist door het contract**; en

- worden bijgewerkt zoals overeengekomen in het contract.**

B) Doelstellingscriteria

Bovendien moet de digitale inhoud, digitale dienst of goed voldoen aan de volgende lijst van „objectieve” criteria om als conform te worden beschouwd:

- geschikt zijn voor de doeleinden** waarvoor digitale inhoud, digitale diensten of het goed van hetzelfde type normaal zouden worden gebruikt;

- van de kwantiteit zijn en de kwaliteiten en prestatiekenmerken bezitten, onder meer met betrekking tot functionaliteit, compatibiliteit, toegankelijkheid, continuïteit en beveiliging**, die normaal zijn voor digitale inhoud of digitale diensten van dezelfde aard. Om deze kwaliteiten te beoordelen, wordt rekening gehouden met de aard van de digitale inhoud/dienst en publieke verklaringen (bijv. reclame, etikettering) door u of uw leverancier/producent. Als u goederen aan consumenten levert, moeten deze van kwaliteit zijn en overeenstemmen met de beschrijving en/of sample die u aan de consument hebt verstrekt voordat de overeenkomst met hem werd gesloten;

- het digitale product, de digitale diensten en de goederen worden geleverd met alle toebehoren en instructies die de consument **redelijkerwijs mag verwachten** te ontvangen;

- de digitale inhoud, dienst of goederen die aan consumenten **worden verkocht, moeten voldoen aan**

elke steekproef, proefversie of voorbeeld van de digitale inhoud of digitale dienst die u vóór het sluiten van de overeenkomst aan de consument ter beschikking hebt gesteld.

Er moet ervoor gezorgd worden dat consumenten op de hoogte worden gebracht en worden voorzien van updates (met inbegrip van beveiligingsupdates) die nodig zijn om de digitale inhoud of dienst in overeenstemming met het contract te houden.

Wat zijn de belangrijkste kenmerken van de commerciële garantie?

De commerciële garantie is een aanvullende garantie, die verder gaat dan en geen invloed heeft op de wettelijke garantie van de verkoper. Het kan worden aangeboden door de verkoper of de producent. Het kan een langere periode dan de wettelijke garantie van twee jaar dekken, andere gebreken dekken dan die welke bestonden op het moment van levering van het goed en/of andere voordelen bieden. Het kan gratis of tegen betaling worden verstrekt.

Producenten kunnen commerciële garanties bieden die de consument in staat stellen het goed te laten repareren in een aantal erkende winkels wereldwijd en niet alleen in de winkel van de verkoper. Een draagbare computer zou bijvoorbeeld kunnen profiteren van een dergelijke commerciële garantie die de consument in staat stelt deze gratis in een aantal winkels te laten repareren.

Kan ik de wettelijke garantie aanbieden als een commerciële garantie?


Nee, u kunt de wettelijke garantie niet presenteren als een commerciële garantie. Als u een commerciële

garantie wilt bieden, moet deze meer dekken dan wat al voorzien is onder de wettelijke garantie.

Wanneer u de consument een commerciële garantie biedt, is het daarom van groot belang dat u de consument ook informeert over het bestaan van de wettelijke garantie. Houd er rekening mee dat het wettelijk verplicht is om de consument te informeren over het bestaan van een wettelijke garantie (Richtlijn 2011/83/EU inzake consumentenrechten).

Als u de wettelijke garantie presenteert als een onderscheidend kenmerk van uw specifieke aanbod, of als u de consument ervoor laat betalen, kunt u aansprakelijk worden gesteld voor het aangaan van oneerlijke handelspraktijken en bestraft worden.

Is er ook een wettelijke garantie voor tweedehandsgoederen?

Ja, dat is zo. De wettelijke garantieregels gelden ook voor de verkoop van tweedehandsgoederen. De lidstaten hebben echter het recht regels vast te stellen voor tweedehandsgoederen die de verkoper en de consument in staat stellen een kortere termijn dan de termijn van twee jaar voor de aansprakelijkheid van de verkoper overeen te komen. Deze periode mag echter niet korter zijn dan een jaar. Hier is de lijst van lidstaten waar consumenten en verkopers de mogelijkheid hebben om een kortere garantietermijn voor tweedehandsgoederen overeen te komen: België, Cyprus, Duitsland, Hongarije, Italië, Luxemburg, Polen, Portugal, Slowakije, Slovenië en Spanje. 

Alleen wanneer de nationale wetgeving in een dergelijke mogelijkheid voorziet, kunt u het met de consument eens worden over een kortere termijn voor de wettelijke garantie voor tweedehandsgoederen, bijvoorbeeld een gebruikte auto.

Wat zijn de rechten van consumenten in geval van gebrek aan overeenstemming?

In het geval van een gebrek aan overeenstemming voorziet Richtlijn 1999/44/EG in de volgende rechtsmiddelen in een welbepaalde rangorde („hiërarchie van rechtsmiddelen“):

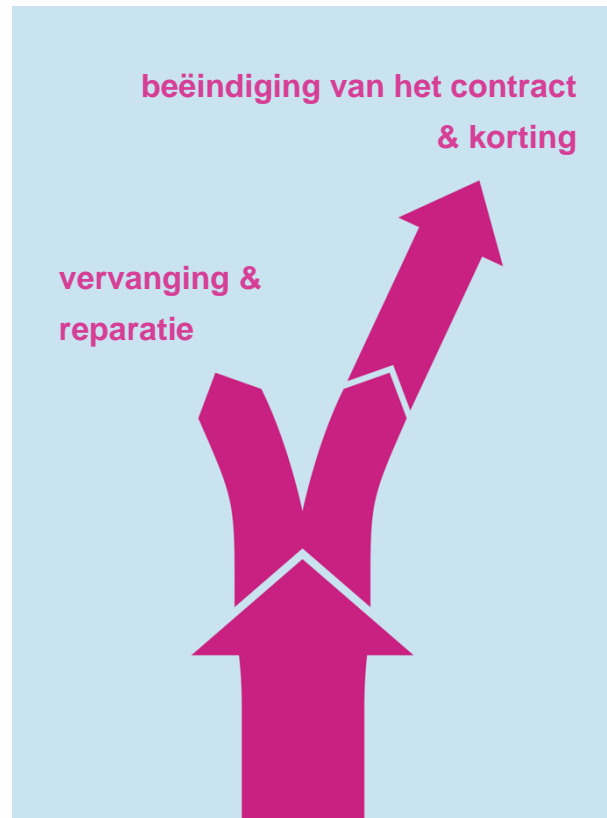
1. **reparatie of vervanging** als 1st lijn remedies
2. **beëindiging van het contract of korting** als 2^e lijn rechtsmiddelen.

Ten eerste kan de consument reparatie of vervanging van het niet-conforme goed eisen. Consumenten kunnen kiezen uit de twee, tenzij reparatie of vervanging onmogelijk of onevenredig is ten opzichte van de andere vorm van genoegdoening. De consument kan bijvoorbeeld vragen om zijn kapotte camera te laten repareren of vervangen door een andere. De handelaar kan echter alleen reparaties verrichten als de vervanging niet in verhouding staat tot de reparatie, bijvoorbeeld als de reparatie slechts betrekking heeft op het veranderen van een klein onderdeel van de camera zonder aanzienlijke overlast voor de consument.

Ten tweede, indien:

- de consument geen recht heeft op herstelling of vervanging, of
- de verkoper het rechtsmiddel niet binnen een redelijke termijn heeft voltooid, of
- de verkoper het rechtsmiddel niet heeft voltooid zonder ernstige overlast voor de consument.

Dan kan de consument de ontbinding van de overeenkomst eisen of een korting op de prijs die voor het verworven product is betaald.



Als de verkoper bijvoorbeeld slechts binnen een paar maanden een kapotte auto wil repareren, kan de consument de ontbinding van de overeenkomst eisen en de kapotte auto teruggeven. Of, als de auto nog kan worden gebruikt, kan de consument ervoor kiezen om een geldsom (een deel van de prijs van de auto) te eisen als prijsverlaging terwijl de transactie behouden blijft.

De meeste lidstaten volgen deze hiërarchie van rechtsmiddelen maar in bepaalde landen (Kroatië, Griekenland, Litouwen, Portugal en Slovenië), beschikken consumenten over een vrije keuze van rechtsmiddelen. Desgevallend is de hierboven toegelichte hiërarchie niet van toepassing (zie voor meer informatie bijlage I).

Ierland biedt een kortlopend recht om de goederen af te wijzen en de overeenkomst te behandelen als beëindigd.

Is er een beperking van de vrije keuze van de consument binnen de hiërarchie?

Het recht van de consument om in de eerste fase te kiezen tussen reparatie en vervanging en, in een tweede fase, tussen beëindiging van de overeenkomst en prijsvermindering is beperkt.

In de eerste plaats kan de consument kosteloos kiezen tussen herstelling en vervanging, tenzij zijn keuze onmogelijk of onevenredig is rekening houdende met de alternatieve voorziening. Dit is het geval indien de keuze van de consument de verkoper onredelijke kosten oplegt, rekening houdend met:

- 1) de waarde van het goed indien het in overeenstemming was met de overeenkomst. Bijvoorbeeld, als de waarde van dat goed lager is dan de reparatiekosten;
- 2) de grootte van het gebrek aan overeenstemming in elk afzonderlijk geval;
- 3) of het gebrek aan overeenstemming kan worden tegemoetgekomen door de alternatieve voorziening, zonder dat de consument ernstige overlast ondervindt.

Wanneer bijvoorbeeld de prijs van het herstel van een goed hoger is dan de kosten van de vervanging ervan, kan de reparatie waarschijnlijk niet de juiste remedie zijn. Het bestaan van een onevenredige last moet echter altijd door de verkoper worden aangetoond, en daarom is een beoordeling per geval noodzakelijk.

Als de reparatie of de vervanging niet kan worden uitgevoerd zonder ernstig ongemak voor de consument of als het gebrek niet binnen een redelijke termijn kan worden vastgesteld, kunnen uw consumenten aanspraak maken op terugbetaling van het gebrekkige product of een prijsverlaging.

Een consument kan niet vrij kiezen tussen het beëindigen van de overeenkomst en het ontvangen van een prijsverlaging wanneer het gebrek van de verworven goederen slechts gering is. In dat geval kan de consument alleen maar een prijsverlaging eisen. Of een gebrek als minder belangrijk wordt beschouwd, moet per geval worden beoordeeld.

Een voorbeeld: een auto dat een licht heeft dat niet goed werkt. Een dergelijk gebrek is gering in vergelijking met de waarde van de gehele auto. In dat geval is de beëindiging van het contract niet toegestaan gezien het geringe karakter van het gebrek van het product.

Zoals hierboven vermeld, volgen niet alle lidstaten een hiërarchie van corrigerende maatregelen (zie bijlage I).

Nieuwe regels sinds 1 januari 2022.

De nieuwe richtlijnen zullen **een strikte en volledig geharmoniseerde hiërarchie van rechtsmiddelen** voor consumenten invoeren in geval van niet-conformiteit van een goed, digitale inhoud of dienst.

Bijgevolg zullen lidstaten zonder hiërarchie van rechtsmiddelen hun nationale wetgeving moeten aanpassen.

Voor u betekent dit dat de regels inzake rechtsmiddelen in alle landen van de Europese Unie dezelfde zullen zijn.

Kan ik de consument om een schadevergoeding vragen?

De reparatie en vervanging in geval van gebrek aan overeenstemming is altijd kosteloos voor de consument. Dit betekent dat van de consument geen vergoeding kan worden gevraagd om het gebrek aan overeenstemming van de goederen te verhelpen. De verkoper mag geen betaling vragen voor de vervanging of reparatie, bijvoorbeeld voor:

- verzendkosten voor het retourneren van het goed;
- loonkosten;
- kosten van materialen die worden gebruikt om goederen te repareren.


Hoe een reparatie of vervanging uitvoeren?

Reparatie of vervanging van goederen die niet conform zijn, moet altijd binnen een redelijke termijn, kosteloos en zonder aanzienlijke overlast voor de consument gebeuren.

In de praktijk kan het voorkomen dat de handelaar erop aandringt dat de goederen repareren het enige beschikbare rechtsmiddel is en beweert dat de vervanging ervan niet mogelijk is omdat hij deze goederen niet meer produceert of niet meer kan verwerven. In deze gevallen is het aan de verkoper om te bewijzen dat vervanging niet mogelijk is, in welk geval het aan hem is om andere vormen van genoegdoening aan te bieden (prijzvermindering of ontbinding van de overeenkomst).

Kunt u na de beëindiging van het contract als verkoper een vergoeding eisen voor het gebruik van de goederen?

De verkoper kan geen vergoeding eisen voor het gebruik van een defect goed dat wordt vervangen door een nieuw goed (omdat dit kosteloos moet worden gedaan). In geval van ontbinding van de overeenkomst kan de aan de consument te betalen vergoeding worden verminderd, afhankelijk van de regels van het toepasselijke nationale recht.

Houd er rekening mee dat als u aansprakelijk bent jegens de consument wegens een gebrek aan overeenstemming dat het gevolg is van een handelen of nalatenschap van een vorige verkoper in de keten of de producent, u het recht hebt om rechtsmiddelen in te stellen tegen de persoon (personen) die in de contractuele keten aansprakelijk is (recht op verhaal). De specifieke kenmerken zijn vastgelegd in het nationale recht. 

In welke gevallen is de verkoper niet aansprakelijk voor het gebrek aan overeenstemming?

In bepaalde gevallen kan de claim van een consument niet worden gerechtvaardigd.

Ten eerste, wanneer de consument wist of het niet mogelijk was dat hij/zij niet op de hoogte was van het gebrek aan overeenstemming van het product. Bijvoorbeeld, de consument die weet dat hij/zij een T-shirt koopt met enkele gebreken, bijvoorbeeld een klein gat in de rug, kan later niet beweren dat het goed defect was.

Ook wanneer een consument een boek koopt in de winkel in een rubriek die duidelijk als „beschadigde

boeken — halve prijs” is gemarkeerd, is het duidelijk dat het boek enkele gebreken kan vertonen. Als blijkt dat sommige pagina's ontbreken in het boek, kan de verkoper niet als aansprakelijk worden beschouwd.

Bovendien is de verkoper ook niet aansprakelijk voor de goederen die niet conform zijn geworden als gevolg van het materiaal dat door de consument aan de verkoper is verstrekt. Dat zou bijvoorbeeld het geval zijn voor een kleermaker die een pak naait met het door de consument geleverde materiaal. Als het pak na enkele dagen zonder andere reden dan de slechte kwaliteit van het materiaal uit elkaar valt, dan is de kleermaker daar niet verantwoordelijk voor.


In dergelijke gevallen kan de consument geen aanspraak maken op rechten die verband houden met niet-conforme goederen.


Indien de verkoper echter beweert dat zijn producten conform zijn, is hij/zij verantwoordelijk voor het gebrek aan overeenstemming, ongeacht of het gebrek gemakkelijk door de consument had kunnen worden opgemerkt. Bijvoorbeeld, een handelaar verkoopt een nieuwe auto die niet goed werkt, maar beweert dat het komt omdat niemand ermee heeft gereden. Wanneer, na enige tijd van het besturen van de auto, de koper merkt dat de auto nog steeds niet goed werkt, dan is de verantwoordelijkheid bij de handelaar.

Aan de andere kant is de verkoper niet aansprakelijk voor het gebrek aan overeenstemming van de verklaringen van andere handelaren over de kenmerken van de goederen indien hij/zij niet op de hoogte was van dergelijke verklaringen of niet op de hoogte kon zijn. Bijvoorbeeld als een consument een winkel binnengaat waar de verkoper hem/haar vertelt dat een bepaald type schoenen waterdicht is, en deze consument naar een andere winkel gaat en dezelfde schoenen koopt, hoewel de verkoper van die winkel nooit heeft beweerd dat ze waterdicht zijn; dan kan de consument niet beweren dat er sprake is van een gebrek aan overeenstemming.

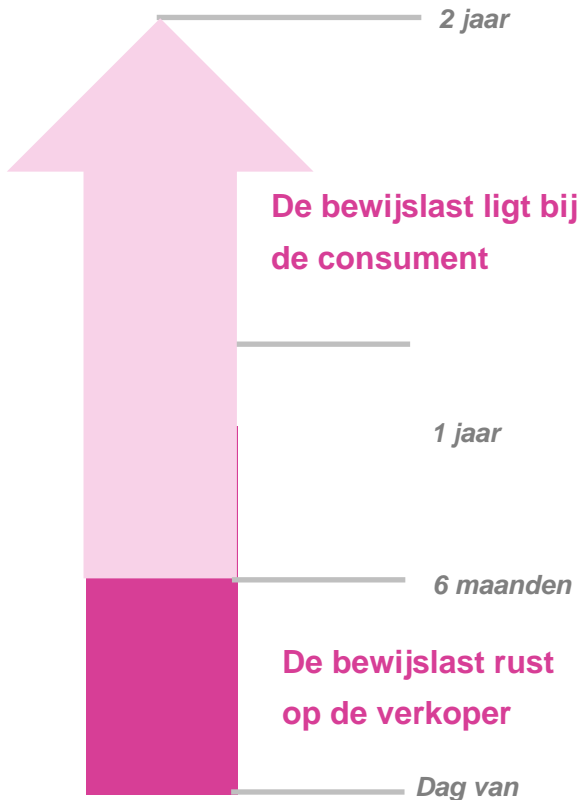
Hetzelfde geldt wanneer de handelaar kan aantonen dat hij dergelijke verklaringen vóór het sluiten van een overeenkomst heeft gecorrigeerd. Om bijvoorbeeld het vorige voorbeeld te gebruiken, kan de verkoper de consument ervan op de hoogte stellen dat dit soort schoenen, hoewel hij door de fabrikant als waterdicht wordt geadverteerd, niet echt waterdicht is, zodat de consument zich ervan bewust is. De verkoper is dan vrijgesteld van deze aansprakelijkheid, maar hij moet kunnen bewijzen dat de verklaring is gecorrigeerd.

Wie moet het gebrek aan overeenstemming bewijzen?

De aansprakelijkheid van de verkoper voor niet-overeenstemming van een nieuw goed met de overeenkomst duurt ten minste twee jaar, te rekenen vanaf het moment van levering van het goed aan de consument. De verkoper is alleen aansprakelijk voor gebreken die reeds bestonden op het moment van levering en later duidelijk werden. Daarom is de vraag wanneer het gebrek zich heeft voorgedaan in de praktijk zeer belangrijk. In de eerste zes maanden wordt ervan uitgegaan dat het gebrek aan overeenstemming met de overeenkomst reeds bestond op het moment van de levering. Indien bijvoorbeeld een oven zes weken na levering aan de consument stopt met werken, wordt het gebrek geacht bestaan te hebben op het moment van de levering. 

Na het verstrijken van de eerste zes maanden verschuift de bewijslast echter naar de consument. Dit betekent dat hij moet aantonen dat het gebrek aan het verworven produkt bestond op het tijdstip van de levering . Hoewel dit de juridische situatie is, kunnen handelaren besluiten om ook na de periode van zes maanden voor het onderzoek van de goederen te zorgen, teneinde de

consument te helpen de oorzaak van het gebrek vast te stellen.



De wettelijke garantie dekt geen gebreken die niet bestonden op het moment van levering, maar die zich later hebben voorgedaan. Zo is de verkoper niet aansprakelijk voor een mobiele telefoon die niet werkt omdat deze in water viel in plaats van door een fabricagefout.

Om dit soort gevallen aan te pakken, is het advies steeds om een strategie en mechanismen op te zetten om na te gaan wie daadwerkelijk verantwoordelijk is voor het gebrek aan overeenstemming. Bijvoorbeeld, als uw winkel mobiele telefoons verkoopt, zou het goede strategie zijn om een goede samenwerking met de fabrikant te hebben, die in staat zou zijn om te controleren waarom de door de consument

teruggebrachte mobiele telefoon niet werkt, d.w.z. of dat verband houdt met een productieprobleem of met het feit dat de consument het op de vloer of in het water heeft laten vallen.

Nieuwe regels sinds 1 januari 2022. 🇪🇺

De nieuwe richtlijn betreffende overeenkomsten voor de verkoop van goederen **zal de hierboven beschreven bewijstermijn ten gunste van de consument (omkering van de bewijslast) verlengen van 6 maanden tot één jaar**. Indien een wasmachine (na 1 januari 2022) zeven maanden na levering aan de consument stopt met werken, wordt het gebrek derhalve geacht op de leveringstermijn te hebben bestaan.

Alle lidstaten zullen een omkering van de bewijslast moeten invoeren voor een periode van één jaar. De lidstaten kunnen echter verder gaan en kiezen voor een periode van twee jaar.

Daarnaast zullen er nieuwe regels komen met betrekking tot de bewijslast voor digitale inhoud en digitale diensten, die door de „richtlijn digitale inhoud en diensten” zullen worden ingevoerd. De regels kunnen verschillen afhankelijk van het type digitale inhoud of dienst dat u aan consumenten zult leveren:

— Indien uw overeenkomst met de consument betrekking heeft op **één enkele levering of een reeks afzonderlijke leveringen**, rust de bewijslast met betrekking tot de vraag of de geleverde digitale inhoud of digitale dienst op het tijdstip van levering in overeenstemming was, op u voor een gebrek aan overeenstemming dat duidelijk wordt **binnen een jaar na de levering van** de digitale inhoud of digitale dienst.

Wanneer de overeenkomst voorziet in continue levering gedurende een bepaalde periode (bv. vier jaar), ligt de bewijslast met betrekking tot de vraag of de digitale inhoud of digitale dienst in overeenstemming was, op u **binnen de tijd waarin de digitale inhoud of digitale**

dienst op grond van de overeenkomst moet worden geleverd.

De bewijslast kan echter onder bepaalde voorwaarden naar de consument verschuiven:

— Als u kunt aantonen dat de digitale omgeving van de consument niet verenigbaar is met de technische vereisten van de door u verstrekte digitale inhoud/dienst en u de consumenten vóór het sluiten van de overeenkomst op duidelijke wijze over deze vereisten hebt geïnformeerd, zal de bewijslast op de consument verschuiven.

Ten slotte werken de consumenten zoveel mogelijk samen en verstrekken zij technische informatie om de oorzaak en het tijdstip van gebrek aan overeenstemming vast te stellen. Indien de consument niet meewerkt en indien u hem vóór de sluiting van de overeenkomst op duidelijke en begrijpelijke wijze van deze voorwaarde in kennis heeft gesteld, is het de consument die moet bewijzen dat het probleem op het tijdstip van levering bestond.

Kan ik de klacht van een consument doorverwijzen naar de importeur, distributeur of producent?

Nee, dat kan je niet. Als u goederen verkocht aan de consument die niet in overeenstemming bleken te zijn met de verkoopovereenkomst, moet u als verkoper die kwestie behandelen in overeenstemming met de toepasselijke nationale regels inzake consumentenverkoop.

De verkoper is aansprakelijk voor het gebrek aan overeenstemming, ongeacht schuld of nalatigheid. De aansprakelijkheid van de verkoper voor goederen die niet in overeenstemming zijn, kan niet worden vrijgesteld op grond van het feit dat iemand anders

verantwoordelijk is voor het gebrek aan overeenstemming, zoals de producent of importeur.

Kan ik worden gecompenseerd door de andere persoon in de toeleveringsketen die aansprakelijk is voor het gebrek aan overeenstemming?

Ja, dat kan je wel. Zodra u, als verkoper, het gebrek aan overeenstemming hebt verholpen, hebt u het recht om schadevergoeding te vragen van de persoon in de toeleveringsketen die aansprakelijk is voor het gebrek aan overeenstemming. De EU-richtlijn inzake verkoop en garanties geeft de verkoper het recht om schadevergoeding te vragen aan de producent, tussenpersoon of de vorige verkoper.

Wanneer u bijvoorbeeld aansprakelijk bent voor de consument omdat de loopschoenen die u in uw winkel verkoopt defect zijn als gevolg van het slechte materiaal dat de fabrikant heeft gebruikt, hebt u het recht om de fabrikant om schadevergoeding te vragen.

Evenzo zou de importeur voor goederen die tijdens de invoer niet in overeenstemming zijn geworden, jegens de verkoper aansprakelijk kunnen worden gesteld voor schadevergoeding.

De voorwaarden en de wijze waarop deze rechten van de verkoper kunnen worden afgedwongen, worden bepaald door het nationale recht van de lidstaten en de met de leverancier gesloten overeenkomst.

Ons advies


Om aan de veilige kant te zijn, raden wij u aan om met uw eigen leveranciers te verduidelijken wat hun retourbeleid van niet-conforme producten is en daarover

eens te geraken in het contract dat u met uw leverancier sluit. Deze contracten zijn echter zelden bespreekbaar en in de praktijk hebt u vaak geen andere mogelijkheid dan de voorwaarden van de leveranciers te aanvaarden.

Wat gebeurt er als het product niet alleen niet conform is, maar ook gevaarlijk is?

Deze module heeft alleen betrekking op de regels inzake consumentenrechten en garanties in het geval van producten die niet conform zijn, bijvoorbeeld een jas die pas een week na aankoop versleten is. Wees er echter van bewust dat er specifieke regels bestaan die betrekking hebben op producten die gevaarlijk blijken te zijn, bijvoorbeeld een ijzer dat brandt terwijl het strijken van een shirt zonder externe redenen.

In dergelijke gevallen zijn, om een schadevergoeding toe te kennen door lichamelijk letsel of schade aan andere voorwerpen dan het product die niet conform zijn, een andere reeks regels van toepassing die betrekking hebben op productaansprakelijkheid en productveiligheid. Op Europees niveau zijn de belangrijkste wetgevingsteksten opgenomen in Richtlijn 85/374/EEG betreffende de aansprakelijkheid voor producten met gebreken en de reeks algemene en sectorspecifieke voorschriften inzake productveiligheid.

In bepaalde gevallen kan volgens sommige nationale wetgevingen van EU-lidstaten zelfs de verkoper samen met de producent of importeur voor de gevaarlijke producten aansprakelijk worden gesteld, dus let op deze regels. 

Wat zijn de gevolgen van een schending van de regels inzake consumentenrechten en -garanties?

Wanneer een verkoper de in Richtlijn 99/44/EG en de in nationale wetgeving vastgestelde regels inzake consumentenrechten en -garanties niet naleeft, kan hij/zij worden bestraft met sancties.

De richtlijn maakt geen onderscheid of een inbreuk op de bepalingen ervan al dan niet bedoeld is.

Wanneer de consument besluit de rechtsmiddelen voor het gebrek aan overeenstemming te gebruiken, moet de verkoper de keuze van de consument in overeenstemming met de wettelijke vereisten respecteren en hem helpen het gebrek aan overeenstemming te verhelpen. De verkoper mag geen belemmeringen opwerpen die de handhaving van de rechten van de consument om de goederen te laten herstellen of vervangen moeilijker dan noodzakelijk zouden maken.

Zo kan de verkoper de consument niet vragen om een week later terug te komen naar de winkel om zijn laptop te laten vervangen omdat hij niet bereid is de klacht op die dag te behandelen.

Wat gebeurt er met de grensoverschrijdende verkoop?

Aangezien het niveau van consumentenbescherming per lidstaat kan verschillen, bestaan er specifieke EU-regels die bepalen welk recht van toepassing is als u grensoverschrijdend verkoopt.

In de praktijk moet u altijd de juridische situatie van het betrokken land controleren wanneer u zich richt op consumenten in een ander land (bv. via reclame voor deze consumenten of taalgerichte websites).

Zo kan de wettelijke garantietermijn, gedurende welke de verkoper aansprakelijk is voor de gebreken van de nieuwe verkochte goederen, langer zijn dan de twee jaar waarin de EU-verkooprichtlijn voorziet. De meeste EU-lidstaten hebben besloten de periode van twee jaar te handhaven, maar sommige van hen (Ierland, Finland, Nederland, Zweden zoals beschreven in bijlage 1) beschikken over langere perioden. Evenzo kunnen de lidstaten een andere volgorde van genoegdoening voor de consument overwegen. Sommige lidstaten hebben bijvoorbeeld besloten dat de consument een vrije keuze van genoegdoening heeft en dus onmiddellijk om ontbinding van de overeenkomst kunnen verzoeken als het product niet conform is, zonder eerst om vervanging en reparatie te hoeven vragen en pas daarna om ontbinding van de overeenkomst¹².

Specifieke behandeling van verkopen die u richt aan consumenten die in andere lidstaten wonen.

Als u uw zakelijke activiteiten richt op consumenten in andere EU-landen dan uw eigen land, is het recht van het land waar de consument gewoonlijk woont van toepassing op uw overeenkomst met de buitenlandse consument¹³. U kunt een ander recht kiezen als toepasselijk recht, maar die keuze mag uw buitenlandse consument niet de bescherming ontnemen die wordt geboden door de dwingende bepalingen van zijn land van verblijf.

Als uw website gericht is op consumenten in een andere lidstaat, en meer in het algemeen, wanneer u uw goederen of diensten in andere lidstaten reclame maakt of aanbiedt, moet u dus voldoen aan de normen voor de

bescherming van het consumentenrecht van de landen waarop u zich richt.

Onder welke voorwaarden kunt u worden beschouwd als gericht op consumenten in een andere lidstaat?

Het Hof van Justitie van de Europese Unie heeft een aantal niet-exhaustieve criteria vastgesteld om vast te stellen of uw commerciële of beroepswerkzaamheden naar een bepaalde lidstaat „gericht” zijn. Dergelijke criteria omvatten bijvoorbeeld het gebruik van andere talen of valuta's dan diegene die gewoonlijk in de lidstaat van vestiging van uw onderneming worden gebruikt, de vermelding van telefoonnummers met een internationale code, het gebruik van een andere topniveaudomeinnaam dan die van de lidstaat waar uw onderneming is gevestigd¹⁴.

Als u uw activiteiten echter niet naar andere EU-landen richt en een consument uit een andere EU-lidstaat u op eigen initiatief benaderd, dan is uw nationale wetgeving van toepassing.

Wat betekent dit voor jou in de praktijk?

Welk recht zal van toepassing zijn op uw grensoverschrijdende overeenkomsten?

Op het eerste gezicht zou het voor een kleine handelaar ingewikkeld kunnen lijken om de wetgeving van het land van zijn verschillende consumenten in verschillende landen na te leven. Het zou sommige handelaren

¹² Kroatië, Griekenland, Litouwen, Portugal, Slovenië — zie bijlage 1 voor meer informatie.

¹³ Met name de zogenaamde Rome I-verordening (Verordening (EG) nr. 593/2008).

¹⁴ Zie voor meer informatie de gevoegde zaken C 585/08 en C 144/09, Peter Pammer en Hotel Alpenhof GesmbH.

kunnen beletten hun goederen of diensten over de grens aan te bieden. In de praktijk echter:

1. De EU-wetgeving harmoniseert een belangrijk onderdeel van de wetgeving inzake consumentenbescherming. Dit betekent dat in principe overal in de EU dezelfde regels gelden.
2. Zelfs als er op sommige punten verschillen tussen de lidstaten blijven bestaan, betekent dit niet dat u uw overeenkomsten met consumenten niet mag laten ontwerpen volgens uw eigen wetgeving: zoals hierboven uiteengezet, kunt u het met de consument eens zijn dat een ander recht van toepassing moet zijn, in welk geval u alleen het verplichte consumentenrecht van de lidstaat waar de consument woont, moet eerbiedigen.
3. In de praktijk zal de verplichte consumentenwetgeving van een andere lidstaat alleen relevant zijn als de regels ervan meer bescherming bieden dan die van uw rechtsstelsel of het recht dat u met de consument hebt overeengekomen. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer de wettelijke garantietermijn van het consumentenrecht langer is dan die van uw eigen recht.
4. Met behulp van de modules Consumer Law Ready kunt u van tevoren weten welke aanvullende eisen van toepassing kunnen zijn in welke andere lidstaat u overweegt uw bedrijfsactiviteiten te leiden.

5. De kwestie van het toepasselijke recht is vaak alleen relevant wanneer er een meningsverschil met de consument bestaat. Veel misverstanden kunnen in der minne worden opgelost of door gebruik te maken van uw interne klachtendienst.

Als u een geschil heeft over een dergelijke grensoverschrijdende overeenkomst, welke rechtbank is dan bevoegd?

Als u uw producten of diensten aan consumenten in een ander EU-land aanbiedt en toevallig een geschil met een consument in dat EU-land heeft, moet u zich ervan bewust zijn dat de bevoegde rechter om een dergelijk geschil te beslechten altijd het land is waar de consument woont. U kunt de consument niet voor een rechtbank van een ander land aanklagen en als u een dergelijke optie in uw algemene voorwaarden vermeldt, loopt u risico op een ernstige boete. De consument heeft daarentegen de mogelijkheid om u ook voor een rechtbank van uw lidstaat aan te klagen. Voor grensoverschrijdende zaken heeft de EU, om geschillen gemakkelijker te beslechten, een ODR-platform opgezet dat communicatie tussen ADR-systemen in verschillende lidstaten heeft mogelijk gemaakt¹⁵.

Voorbeeld: als u een Franse handelaar in Rijsel bent die uw producten aan consumenten in België verkoopt, kunt u in uw algemene voorwaarden niet opleggen dat, in geval van een geschil, de enige bevoegde rechter om het geschil op te lossen de rechtbanken in Noord-Frankrijk zijn.

¹⁵ Zie module 5

De richtlijn voor de levering van digitale inhoud en digitale diensten in één oogopslag

Nieuwe regels sinds 1 januari 2022 🇪🇺

1) *Het toepassingsgebied:*

Digitale inhoud en diensten omvatten een breed scala aan producten zoals video's, muziekbestanden, software, live-evenementen, chattoepassingen, sociale media enz.

Deze nieuwe regels beschermen **consumenten wanneer digitale inhoud en diensten** gebrekkig zijn of, niet overeenkomen met wat in de overeenkomst is overeengekomen, bv.:

- gedownloade muziek, een mobiele applicatie voor een streamingplatform dat niet werkt op de mobiele telefoon van de consument;
- een software stopt plotseling met werken enz.

In dergelijke gevallen heeft de consument recht op de volgende rechtsmiddelen:

- vraag u om het probleem op te lossen,
- als het probleem blijft bestaan, krijgt de consument van u een prijsverlaging, of wordt het contract ontbonden en krijgt de consument een terugbetaling.

Tot nu toe bestond deze bescherming alleen voor materiële goederen op EU-niveau via Richtlijn 1999/44/EG betreffende bepaalde aspecten van de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen.

Bovendien betalen consumenten momenteel in veel gevallen niet om toegang te krijgen tot tal van digitale inhoud of diensten, maar verstrekken zij hun persoonsgegevens in plaats daarvan (bv. het aanmaken van een account op sociale media). Met de nieuwe regels zullen consumenten recht hebben op een remedie in geval van gebrekkige digitale inhoud of dienst, **zelfs wanneer zij geen prijs hebben betaald, maar hun persoonsgegevens hebben verstrekt.**

2) *Dezelfde regels in de hele EU:*

De richtlijnen zullen deze zaken volledig harmoniseren:

- de overeenstemmingscriteria,
- de rechtsmiddelen in geval van niet-conformiteit,
- de regels inzake de aansprakelijkheid van ondernemers,
- de regels inzake de bewijslast en de respectieve verplichtingen van de partijen in geval van niet-overeenstemming, en
- wijziging van digitale inhoud of digitale dienst.

Andere elementen zullen op nationaal niveau worden geregeld.

Raadpleeg voor meer informatie de relevante nationale wetgeving tot omzetting van de richtlijnen. U kunt ze vinden op de website van de Europese Commissie.

Bijlagen

BIJLAGE 1: Nationale omzetting van de consumentenverkoop en Garantierichtlijn

Groene schaduw staat voor lidstaten die verder gaan dan de minimumnormen van Richtlijn 1999/44/EG.

Belangrijkste bepalingen van de CSG-richtlijn				
Lidstaten	Duur van de wettelijke garantie (jaren)	Kennisgevingsverplichting voor consumenten ¹⁶	Omkering van de bewijslasttermijn	Rangorde van rechtsmiddelen
Oostenrijk	2	Nee	6 maanden	Ja
België	2	Ja ¹⁷	6 maanden	Ja
Bulgarije	2	Ja ¹⁸	6 maanden	Ja
Kroatië	2	Ja	6 maanden	Vrije keuze
Cyprus	2	Ja	6 maanden	Ja
Tsjechische Republiek	2	Ja ¹⁹	6 maanden	Ja
Denemarken	2	Ja	6 maanden	Ja ²⁰
Estland	2	Ja	6 maanden	Ja ²¹
Frankrijk	2	Nee	2 jaar	Ja
Duitsland	2	Nee	6 maanden	Ja
Griekenland	2	Nee	6 maanden	Vrije keuze
Hongarije	2	Ja	6 maanden	Ja
Ierland	6*	Nee	6 maanden	Ja + recht op korte termijn om te weigeren ²²
Italië	2	Ja	6 maanden	Ja
Letland	2	Ja	6 maanden	Ja ²³
Litouwen	2	Ja ²⁴	6 maanden	Vrije keuze
Luxemburg	2	Ja ²⁵	6 maanden	Ja ²⁶

¹⁶ Om redenen van eenvoud is het ontbreken van een kennisgevingsverplichting in deze categorie opgenomen, hoewel de richtlijn strikt genomen niet voorziet in een kennisgevingsverplichting en de lidstaten veeleer de mogelijkheid biedt een kennisgevingsverplichting op te nemen.

¹⁷ De handelaar en de consument kunnen ermee instemmen dat het gebrek aan overeenstemming door de consument moet worden gemeld binnen twee maanden nadat hij hiervan kennis heeft gekregen. Wet betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen/Loi relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation (2004), zie: http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet&sql=dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1

¹⁸ Zie artikel 126 van de Wet consumentenbescherming. Het bestaan van deze regel is echter niet formeel ter kennis van de Europese Commissie gebracht.

¹⁹ De Tsjechische wet geeft aan „de consument moet contact opnemen met de handelaar zonder onnodige vertraging na ontdekking van het gebrek”. Wet nr. 89/2012 Coll., het nieuwe burgerlijk wetboek („Nový občanský zákoník” en NCC).

²⁰ In Denemarken kan de consument aanspraak maken op terugbetaling indien het gebrek aanzienlijk is, maar niet indien de verkoper het product aanbiedt te herstellen of te vervangen — zie artikel 78 van de wet op de verkoop van goederen (Købelov)

²¹ De Estse regels zijn gebaseerd op het idee van een vrije keuze van rechtsmiddelen, waarbij de verkoper echter de mogelijkheid krijgt om de fout te verhelpen door middel van reparatie of vervanging.

²² S.I. nr. 11/2003 — European Communities (Certain Aspects of the Sale of Consumer Goods and Associated Guarantees) Regulations 2003, <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

²³ Sinds een wetwijziging in 2015.

²⁴ De consument moet dit binnen een redelijke termijn melden, overeenkomstig artikel 6.327 van het Burgerlijk Wetboek nr. VIII-1864 van 18 juli 2000

²⁵ De consument moet de verkoper binnen een „redelijke termijn” op de hoogte stellen van elke niet-conformiteit van het product, maar aangezien deze termijn niet is vastgesteld, betekent dit in feite twee jaar na de levering. Artikel L. 212-6, tweede alinea, voorziet in een tweede termijn van twee jaar voor het instellen van een vordering tot het doen gelden van een garantie; het loopt vanaf het moment dat de consument de niet-conformiteit van de goederen aan de handelaar meldde.

²⁶ Rechtsmiddelen moeten binnen een maand door de verkoper worden uitgevoerd. Als dit niet het geval is, kan de consument een vervanging aanvragen en een volledige terugbetaling van de productprijs ontvangen of het product behouden en een gedeeltelijke

Belangrijkste bepalingen van de CSG-richtlijn				
Lidstaten	Duur van de wettelijke garantie (jaren)	Kennisgevingsverplichting voor consumenten ¹⁶	Omkering van de bewijslasttermijn	Rangorde van rechtsmiddelen
Malta	2	Ja	6 maanden	Ja
Polen	2	Nee	1 jaar	Ja ²⁷
Portugal	2	Ja	2 jaar	Vrije keuze
Roemenië	2	Ja	6 maanden	Ja
Slowakije	2	Ja	6 maanden	Ja
Slovenië	2	Ja	6 maanden	Vrije keuze
Spanje	2	Ja	6 maanden	Ja
Zweden	3	Ja	6 maanden	Ja
Nederland	Geen vaste termijn	Ja	6 maanden	Ja

**De aansprakelijkheid van de verkoper in deze lidstaten is slechts beperkt door de verjaringstermijn.*

terugbetaling verkrijgen. De consument kan echter verdere prijsverlagingen voor schade verkrijgen indien de consument kan aantonen dat de non-conformiteit van het gebrekkige goed extra kosten heeft veroorzaakt of gevaarlijk is voor de gezondheid.

²⁷ De Poolse regels die sinds december 2014 van toepassing zijn, zijn gebaseerd op het idee van een vrije keuze van rechtsmiddelen, waardoor de verkoper echter de mogelijkheid heeft om de fout te verhelpen door middel van reparatie of vervanging.

Bijlage 2 — Elementen in de nationale wetgeving die verder gaan dan Richtlijn 1999/44/EG inzake consumentenverkoop en -garanties (zie opnieuw groene schaduw).

Lidstaten	Soort en duur van de wettelijke garantie (jaren)	Opschorting van de wettelijke garantie tijdens reparatie/vervanging	Exacte termijn de goederen moeten worden gerepareerd of vervangen	Reserveonderdelen —verplichting om reserveonderdelen te behouden	Reserveonderdelen verplichting om consumenten te informeren
Oostenrijk	Uniform (2 jaar)	Nieuwe periode	Redelijke termijn	Nee	Nee (omgekeerd) ²⁸
België	Uniform (2 jaar)	Ja	Redelijke termijn	Nee	Nee
Bulgarije	Uniform (2 jaar)	Ja	Binnen een maand	Nee	Nee
Kroatië	Uniform (2 jaar)	Nieuwe periode	Redelijke termijn	Nee	Nee
Cyprus	Uniform (2 jaar)	Ja	Redelijke termijn	Nee	Nee
Tsjechische Republiek	Uniform (2 jaar)	Nee	30 dagen	Nee	Nee
Denemarken	Uniform (2 jaar)	Nieuwe periode ²⁹	Redelijke termijn	Nee	Nee
Estland	Uniform (2 jaar)	Nieuwe periode	Redelijke termijn ³⁰	Nee	Nee
Finland	Gedifferentieerd	Nee	Redelijke termijn	Nee	Nee
Frankrijk	Uniform (2 jaar)	Nee	1 maand	Ja	Ja
Duitsland	Uniform (2 jaar)	Nee	Redelijke termijn	Nee	Nee
Griekenland	Uniform (2 jaar)	Nieuwe periode	Redelijke termijn	Ja	Nee
Hongarije	Uniform (2 jaar)	Nieuwe periode ³¹	15 dagen	Nee	Nee
Ierland	Verjaringstermijn (6 jaar)	Ja	Redelijke termijn	Nee	Nee

²⁸In Oostenrijk deelt de verkoper de koper mee dat er geen reserveonderdelen zijn wanneer dit belangrijk is (wanneer een consument die informatie zou kunnen gebruiken om een product te kiezen dat wel over reserveonderdelen beschikt).

²⁹Twee jaar voor vervanging, drie jaar voor reparatie.

³⁰In Estland moet een vraag of klacht van een consument binnen 15 dagen worden beantwoord, maar er is geen termijn voor het herstel zelf.

³¹Opschorting van de wettelijke garantie voor reparatie, een nieuwe termijn voor vervanging.

Lidstaten	Soort en duur van de wettelijke garantie (jaren)	Opschorting van de wettelijke garantie tijdens reparatie/vervanging	Exacte tijdsspanne waarbinnen Reparatie of vervanging van de goederen	Reserveonderdelen —verplichting tot onderhoud reserveonderdelen	Reserveonderdelen —verplichting tot consumenten informeren
Italië	Uniform (2 jaar)	Ja	Redelijke termijn	Nee	Gedeeltelijk
Letland	Uniform (2 jaar)	Ja	Redelijke termijn ³²	Nee	Nee
Litouwen	Uniform (2 jaar)	Ja	Redelijke termijn	Nee	Nee
Luxemburg	Uniform (2 jaar)	Ja	1 maand	Nee	Nee
Malta	Uniform (2 jaar)	Ja	Redelijke termijn	Ja	Nee
Polen	Uniform (2 jaar)	Nieuwe periode ³³	Redelijke termijn	Nee	Nee
Portugal	Uniform (2 jaar)	Nieuwe periode ³⁴	30 dagen	Ja	Nee
Roemenië	Uniform (2 jaar)	Ja	15 dagen	Ja (fabrikanten)	Nee
Slowakije	Uniform (2 jaar)	Nieuwe periode ³⁵	30 dagen	Nee	Nee
Slovenië	Uniform (2 jaar)	Nieuwe periode ³⁶	8 dagen	Ja	Ja
Spanje	Uniform (2 jaar)	Nieuwe periode ³⁷	Redelijke termijn	Ja	Nee
Zweden	Uniform (3 jaar)	Nee	Redelijke termijn	Ja (bepaalde gevallen) ³⁸	Nee
Nederland	Gedifferentieerd	Ja	Redelijke termijn	Nee	Nee

³² Hoewel de redelijke termijn over het algemeen als 30 dagen wordt beschouwd, is er dus geen exacte wettelijke termijn.

³³ Alleen voor vervanging, niet voor reparatie.

³⁴ Alleen voor vervanging, niet voor reparatie.

³⁵ Alleen voor vervanging, niet voor reparatie.

³⁶ Alleen voor vervanging of belangrijke onderdelen van het product.

³⁷ Opschorting van de wettelijke garantie voor reparatie, een nieuwe termijn voor vervanging.

³⁸ Indien het ontbreken van reserveonderdelen of verbruiksartikelen het gebruik van de goederen belemmert en de consument op het moment van aankoop gegronde redenen had om aan te nemen dat het product bruikbaar zou zijn, zal het product worden beschouwd als een gebrek volgens de regels inzake feitelijke gebreken van de goederen die zijn vastgesteld in de Consumer Sales Act (1990:932).



Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022

