

Module 3

Rechten en garanties voor de consument

Januari 2018

consumerlawready.eu

Inhoud

Inleiding.....	4
Zijn de regels inzake consumentenrechten en garanties dezelfde in alle EU-lidstaten?	7
Kan ik de toepasbaarheid van de regels inzake consumentenrechten en garanties uitsluiten?	7
Wat is het toepassingsgebied van de regels inzake garanties?	7
Vallen diensten ten behoeve van de consument ook onder deze regels?	8
Wat zijn de mogelijke garanties voor goederen die verkocht worden aan de consument?	8
Wat zijn de belangrijkste kenmerken van de wettelijke garantie?	9
Wanneer worden consumptiegoederen als niet-conform beschouwd?.....	9
Wat zijn de belangrijkste kenmerken van de commerciële garantie?	10
Mag ik als handelaar de wettelijke garantie voorstellen als commerciële garantie?	10
Bestaat er ook een wettelijke garantie voor tweedehandsgoederen?	10
Wat zijn de rechten van de consument in het geval van niet-overeenstemming van de goederen?	11
Zijn er binnen de hiërarchie grenzen aan de vrije keuze van de consument tussen verschillende manieren van genoegdoening?	12
Mag ik de consument om een vergoeding vragen in het geval van genoegdoening voor niet-conforme goederen?	13
Hoe moet ik herstellingen of vervangingen uitvoeren?	13
Mag u als verkoper na het beëindigen van de overeenkomst een vergoeding vragen voor het gebruik van niet- conforme goederen?	14
In welke gevallen zal de verkoper niet aansprakelijk zijn voor de niet-conformiteit van goederen?	14
Wie moet het gebrek aan overeenstemming bewijzen?	15
Mag ik als verkoper een klacht van een consument doorschuiven naar de invoerder, distributeur of producent van het product?	16
Mag ik compensatie eisen van een andere persoon in de toeleveringsketen die aansprakelijk is voor de niet-conformiteit van goederen?	16
Wat gebeurt er bij niet-conforme producten die bovendien gevaarlijk zijn?	17
Wat zijn de gevolgen van inbreuken tegen de regels inzake consumentenrechten en garanties in het geval van niet- conforme producten?	17
Wat in het geval van grensoverschrijdende verkopen?	18
Specifieke behandeling van verkopen expliciet gericht tot buitenlandse consumenten.....	19
Wanneer gaat men ervan uit dat uw activiteiten als handelaar specifiek gericht zijn op consumenten in een andere lidstaat?.....	19
Wat betekent dit voor u in de praktijk?.....	19

"Het feit dat ik minimum 2 jaar garantie heb, verhoogt mijn vertrouwen om producten te kopen."

Een handelaar

"De concurrentie tussen bedrijven wordt eerlijker. Door de wettelijke garantie worden we allemaal verplicht om kwaliteitsvolle producten te maken".

Een handelaar

"Om het vertrouwen van de consument in mijn producten te verhogen, bied ik hen ook een commerciële garantie. Dat vinden ze fijn. Het is vaak de reden waarom ze voor ons kiezen".

Een handelaar

Inleiding

Beste ondernemer,

Dit handboek maakt deel uit van het project Consumer Law Ready ("klaar voor consumentenrecht"), dat zich specifiek richt tot kleine en middelgrote ondernemingen die in interactie treden met consumenten.

Het CLR-project is een project dat over heel Europa loopt en dat beheerd wordt door de Europese consumentenorganisatie BEUC, in een consortium met UEAPME (het Europees Verbond voor Ambachten en Midden- en Kleinbedrijf) en Eurochambres (de Vereniging van Europese Kamers van Koophandel en Industrie). Het wordt gefinancierd door de Europese Unie en ondersteund door het Europees Parlement en de Europese Commissie.

De doelstelling van het project is om u als handelaar te helpen de regels van het Europese consumentenrecht na te leven.

Dat Europese consumentenrecht bestaat uit meerdere wetgevende teksten die over de voorbije 25 jaar zijn goedgekeurd door de Europese Unie en die door elke EU-lidstaat werden omgezet in nationaal recht. In 2017 voerde de Europese Commissie een analyse uit ("fitness check") om na te gaan of deze regels nog altijd beantwoorden aan hun vooropgestelde doel. Het globale resultaat van die beoordeling was positief¹ De belangrijkste vaststelling was dat overheden nauwer moeten toezien op de naleving van de bestaande regels, en dat die regels beter gekend moeten zijn door bedrijven en consumenten. Het CLR-project wil handelaren, in het bijzonder kleine en middelgrote ondernemingen, helpen om hun kennis over consumentenrecht en hun wettelijke verplichtingen daaromtrent te vergroten.

Dit handboek bestaat uit vijf modules die elk inzoomen op een specifiek deelaspect van het Europees consumentenrecht.

- Module 1 behandelt de regels inzake precontractuele informatievoorschriften;
- Module 2 neemt het herroepingsrecht van de consument onder de loep bij overeenkomsten op afstand en bij buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten;
- Module 3 spitst zich toe op de verhaalmogelijkheden (oplossingen) die handelaren moeten aanbieden indien producten niet conform de overeenkomst zijn.
- Module 4 focust op oneerlijke handelspraktijken en oneerlijke bedingen in overeenkomsten.
- Module 5 introduceert alternatieve geschillenbeslechting en het ODR-platform (online dispute resolution), een officiële website die beheerd wordt door de Europese Commissie en die ernaar streeft consumenten en handelaren te helpen hun geschillen te regelen zonder tussenkomst van een rechtbank.

¹ You can find more information about the evaluation, its findings and follow-up actions on the website of the European Commission: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Dit handboek is slechts één van de leermaterialen die beschikbaar zijn binnen het CLR-project. Op de website consumerlawready.eu vindt u andere leerinstrumenten zoals filmpjes, quizen en een e-test die u kunt afleggen en waarna u een getuigschrift wordt afgeleverd. U kunt er ook in interactie treden met andere kmo's via een forum.

In Module 3 bekijken we samen over welke rechten en garanties de consument beschikt indien goederen niet conform de overeenkomst blijken te zijn. U leert er welke informatie u als handelaar moet meedelen, op welke manier en op welk moment. Daarnaast krijgt u nuttige tips om de regelgeving op een voor u zo makkelijk mogelijke manier na te leven.

Deze Module is gebaseerd op de bepalingen van de EU-richtlijn 1999/44/EG betreffende bepaalde aspecten van de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen, zoals omgezet in nationaal recht door de verschillende lidstaten. Voor meer gedetailleerde info over de richtlijn Consumentenrechten en specifiek de informatievoorschriften met betrekking tot wettelijke garanties kunt u de [Leidraad van de Europese Commissie](#)² raadplegen die beschikbaar is in alle officiële talen van de EU.

Naast die overkoepelende informatievoorschriften kunnen er, in functie van het type overeenkomst (bijv. consumentenkredieten, pakketreizen, enz.) ook andere, in hoofdzaak sectorspecifieke informatievereisten gelden, en dit onafhankelijk van of in combinatie met de voorschriften uit de richtlijn Consumentenrecht. Die andere voorschriften vallen buiten het bereik van dit handboek, maar indien ze van toepassing zijn op uw activiteitssector, moedigen we u wel aan om er u vertrouwd mee te maken. Ook het [Europees e-justitieportaal](#)³ en de [Praktische gids voor zakendoen in Europa](#)⁴ kunnen u helpen om relevante info te vinden.

We hopen alvast dat de informatie in deze module nuttig is voor u.

² De Nederlandse versie vindt u op http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_nl.pdf

³ <https://e-justice.europa.eu/home.do>

⁴ <http://europa.eu/youreurope/business>

Module 3

Zijn de regels inzake consumentenrechten en garanties dezelfde in alle EU-lidstaten?

Het antwoord op die vraag is: ja, toch tot op zekere hoogte. De doelstelling van de EU-richtlijn inzake de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen bestaat erin een minimaal niveau van consumentenbescherming te waarborgen in de hele Europese Unie ('minimumharmonisatie') maar ze biedt individuele lidstaten ook de kans om hogere normen te hanteren. Sommige lidstaten hebben evenwel geen gebruik gemaakt van die mogelijkheid om verder te gaan dan de richtlijn⁵. In BIJLAGE 1 vindt u een overzicht van de situatie in elke lidstaat m.b.t. de wettelijke garantieperiode, het omkeren van de bewijslast, de hiërarchie van de verschillende verhaalmogelijkheden en andere concepten die in deze module aan bod komen.

Kan ik de toepasbaarheid van de regels inzake consumentenrechten en garanties uitsluiten?

Nee, het is onmogelijk om de toepasbaarheid van de regels inzake consumentenrechten en garanties uit te sluiten.

Deze regels zijn dwingend in het geval van niet-conforme producten en de toepassing ervan kan nooit worden uitgesloten door de contracterende partijen. Dit

⁵ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

⁶ Hou er rekening mee dat er momenteel onderhandeld wordt over nieuwe Europese wetgeving: indien het voorstel tot Richtlijn betreffende overeenkomsten voor de online-verkoop

geldt in het bijzonder voor de wettelijke garantie, die nooit kan worden beperkt of uitgesloten. Alleen in het geval van tweedehandsgoederen, en indien dit toegelaten wordt door de nationale regelgeving van de lidstaat in kwestie (met name Oostenrijk, België, Cyprus, Tsjechië, Duitsland, Hongarije, Italië, Luxemburg, Polen, Slowakije, Slovenië en Spanje) kunnen de verkoper en de consument een kortere aansprakelijkheidstermijn overeenkomen voor de wettelijke garantie, maar nooit minder dan 1 jaar⁶. In Nederland geldt dat de termijn voor zowel nieuwe als voor gebruikte goederen gekoppeld is aan de redelijke verwachting van de consument. De termijn voor nieuwe goederen is daarbij gesteld op minimaal twee jaar en voor gebruikte goederen op minimaal 1 jaar.

Clausules in consumentenovereenkomsten die proberen om de wettelijke garantie te beperken of uit te sluiten, zijn niet wettelijk. Indien u als handelaar op de hoogte wordt gesteld van een gebrek aan overeenstemming van uw product (niet-conformiteit), dan staat het u vrij om aan de consument een minnelijke oplossing voor te stellen die afwijkt van de richtlijn. De consument dient er dan wel over geïnformeerd te worden dat het hem vrij staat die oplossing al dan niet te aanvaarden, dan wel om zich op de wettelijke garantie te beroepen.

Wat is het toepassingsgebied van de regels inzake garanties?

De regels inzake garanties zijn van toepassing op alle roerende lichamelijke zaken die verkocht worden aan consumenten, met uitzondering van:

en andere verkoop op afstand van goederen wordt aangenomen, zullen nieuwe en tweedehandsgoederen op dezelfde manier behandeld worden.

- goederen die via een gerechtelijk uitvoeringsbevel (executoriaal) of anderszins gerechtelijk worden verkocht;
- water en gas dat niet marktklaar is gemaakt in een beperkt volume of in een bepaalde hoeveelheid;
- elektriciteit.

Nationale wetgeving van de lidstaten kan bovendien de toepasbaarheid van de regels inzake garanties uitsluiten voor tweedehandsgoederen die verkocht worden op een openbare verkoping waarop de consument fysiek aanwezig kan zijn. Finland, Frankrijk, Duitsland, Hongarije en het VK hebben gebruik gemaakt van die mogelijkheid. Spanje heeft de uitsluiting nauwer gedefinieerd, en verwijst uitsluitend naar "veilingen van administratieve aard".

Denemarken, Italië en Zweden hebben geen gebruik gemaakt van deze optie maar ze beperken wel de aansprakelijkheid van de verkoper voor goederen die verkocht worden op openbare veilingen. Ook Nederland kent de uitsluiting van de non conformiteitsregels voor goederen verkocht op een veiling waar de consument fysiek aanwezig kan zijn.

Vallen diensten ten behoeve van de consument ook onder deze regels?

Neen. Consumentendiensten, bijv. loodgieterij- of tuinonderhoudsdiensten, vallen buiten het toepassingsgebied van deze richtlijn.

Let wel op: gebrek aan overeenstemming ten gevolge van een verkeerde installatie wordt gelijkgesteld met gebrek aan overeenstemming van de goederen met de overeenkomst, wanneer de installatie deel uitmaakt van de koopovereenkomst en wanneer ze door de verkoper of onder diens verantwoordelijkheid is uitgevoerd. Dit geldt evenzeer als voor montage door de consument bestemde goederen door de consument

werden geïnstalleerd en de verkeerde installatie het gevolg is van een gebrek in de montagehandleiding. Uiteraard is het zo dat het domein van diensten ten behoeve van de consument gereguleerd wordt door nationale wetgeving van de lidstaten. Indien u als handelaar diensten aanbiedt, raden we u dan ook aan om u vertrouwd te maken met de relevante regels. Een dienstverlener in Nederland zal de diensten moeten uitvoeren overeenkomstig de afspraken in de overeenkomst en als goed opdrachtnemer. De consument mag van de opdrachtnemer verwachten dat deze ter zake deskundig is.

Wat zijn de mogelijke garanties voor goederen die verkocht worden aan de consument?

Met betrekking tot de verkoop van consumptiegoederen is een van de belangrijkste kwesties die van de garantie, met name de aansprakelijkheid van de verkoper voor gebreken aan de verkochte goederen. In de EU-wetgeving wordt een duidelijk onderscheid gemaakt tussen de wettelijke en de commerciële garantie.

De wettelijke garantie is een verplichte garantie gedurende een termijn van minimum twee jaar voor nieuwe goederen, maar alleen voor gebreken die al bestonden op het moment van levering. Er zijn geen uitzonderingen op en de wettelijke garantie geldt in alle EU-landen.

De commerciële garantie is een bijkomende garantie die bovenop de wettelijke garantie wordt verstrekt door de verkoper of producent, ofwel gratis, ofwel tegen betaling, en die, mogelijk voor een periode van langer dan twee jaar, ook andere gebreken dekt dan enkel de gebreken die al bestonden op het moment van aflevering van de goederen.

Wat zijn de belangrijkste kenmerken van de wettelijke garantie?

De wettelijke garantie is een verplichte garantie of waarborg. Ze biedt gedurende een termijn van minstens 2 jaar (in sommige EU-lidstaten kan dat langer zijn, zoals in het VK, Ierland, Finland, Nederland en Zweden; zie ook in bijlage 1) aan de consument een aantal mogelijkheden tot genoegdoening indien het product niet in overeenstemming blijkt te zijn wat de verkoper had beloofd.

De wettelijke garantie reikt de consument m.a.w. efficiënte oplossingen aan in het geval van goederen die niet in overeenstemming zijn met de overeenkomst. Als een haardroger bijvoorbeeld al na een paar maanden niet meer werkt en dit defect is te wijten aan een gebrek dat al bestond op het moment van levering, dan moet de verkoper het toestel herstellen of vervangen of de consument een passende prijsvermindering bieden.

Wanneer worden consumptiegoederen als niet-conform beschouwd?

De regels in de toepasselijke wetgeving leggen uit wanneer goederen worden geacht in overeenstemming te zijn met de verkoopovereenkomst voor consumenten. Overeenstemming met de overeenkomst wordt vermoed, wanneer de consumptiegoederen:

- in overeenstemming zijn met de door de verkoper gegeven beschrijving ervan, en de eigenschappen bezitten van de goederen die de verkoper aan de consument als monster of als model heeft getoond;

Voorbeeld: schoenen die aan de consument werden beschreven en getoond als zijnde waterdicht, moeten effectief ook waterdicht zijn.



- Als verkoper dient u erover te waken dat de beschrijving van de goederen die u verkoopt altijd correct is. Anders kan de consument u aansprakelijk stellen.
- geschikt zijn voor elk bijzonder door de consument gewenst gebruik dat deze aan de verkoper bij het sluiten van de overeenkomst heeft medegedeeld en dat door de verkoper werd aanvaard;
Voorbeeld: een mountainbike waarvan op het moment van verkoop werd gezegd dat hij geschikt is voor offroad fietsen, moet daar ook effectief voor geschikt zijn.



- geschikt zijn voor het gebruik waartoe goederen van dezelfde soort gewoonlijk dienen;
Voorbeeld: een mobiele telefoon dient geschikt te zijn om mee te bellen.

- de kwaliteit en prestaties bieden die voor goederen van dezelfde soort normaal zijn en die de consument redelijkerwijs mag verwachten, gelet op de aard van de goederen en op de eventuele door de verkoper, de producent of diens vertegenwoordiger publiekelijk gedane mededelingen (met name in reclame of etikettering) over de bijzondere kenmerken ervan. **Voorbeeld:** het label dat het energieverbruik van een koelkast aanduidt, dient ook het daadwerkelijke verbruik van die koelkast weer te geven.



Wat zijn de belangrijkste kenmerken van de commerciële garantie?

De commerciële garantie is een bijkomende garantie die bovenop de wettelijke garantie kan worden aangeboden door de verkoper of producent (bijv. een verlenging van de garantietermijn van 2 naar 3 jaar), en die ook andere gebreken kan dekken dan de gebreken die al bestonden op het moment van levering. Deze commerciële garantie kan gratis worden aangeboden of tegen betaling van een vergoeding.

Vaak bieden producenten een betalende commerciële garantie aan die de consument in staat stelt het product in kwestie te laten herstellen in een aantal

erkende verkooppunten wereldwijd, en niet alleen in de winkel waar het product werd gekocht. Een draagbare computer kan bijvoorbeeld over zo'n commerciële garantie beschikken, waarbij de consument de laptop in een aantal winkels gratis kan laten herstellen.

Mag ik als handelaar de wettelijke garantie voorstellen als commerciële garantie?

Nee, dat is verboden. Indien u als handelaar een commerciële garantie wilt aanbieden, dan is het noodzakelijk dat die commerciële garantie meer biedt dan de standaard wettelijke garantie.

Ook als u de consument wel degelijk een commerciële garantie aanbiedt, is het nog altijd van belang dat u hem ook correct informeert over de wettelijke garantie. Sterker nog, u bent wettelijk verplicht om de consument op de hoogte te brengen van het feit dat hij over een wettelijke garantie beschikt.

Indien u als handelaar de wettelijke garantie voorstelt als een onderscheidend kenmerk van uw specifieke aanbod, of indien u de consument doet betalen om van de wettelijke garantie te kunnen genieten, dan maakt u zich wellicht schuldig aan oneerlijke handelspraktijken en kunt u hiervoor gestraft worden.

Bestaat er ook een wettelijke garantie voor tweedehandsgoederen?

Ja, die bestaat wel degelijk. De regels inzake de wettelijke garantie zijn ook van toepassing voor tweedehandsgoederen. Krachtens de richtlijn inzake de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen, hebben lidstaten evenwel het recht om regels aan te nemen die specifiek gelden voor tweedehandsgoederen en die de verkoper en de

consument de mogelijkheid bieden een aansprakelijkheidstermijn overeen te komen die korter is dan 2 jaar, maar nooit minder dan 1 jaar. De volgende lidstaten hebben gebruik gemaakt van die optie: Oostenrijk, België, Cyprus, Tsjechië, Duitsland, Hongarije, Italië, Luxemburg, Polen, Portugal, Slowakije, Slovenië en Spanje. Voor Nederland geldt dat voor gebruikte goederen een termijn van tenminste 1 jaar van toepassing is. Echter net als in het geval van nieuwe goederen bestaat er geen afgebakende maximale termijn. De termijn is afhankelijk van de redelijke verwachting van de consument. Deze kan voor hetzelfde goed uiteenlopen afhankelijk van bijvoorbeeld de mededelingen die aan de consument zijn gedaan.

Dit is het enige geval waarin u, indien de nationale wetgeving het mogelijk maakt, de wettelijke garantietermijn kunt inkorten.

Een voorbeeld zou kunnen zijn de verkoop van een tweedehandsauto.

Wat zijn de rechten van de consument in het geval van niet-overeenstemming van de goederen?

In het geval van non-conformiteit of niet-overeenstemming van de goederen met de overeenkomst, heeft de consument de mogelijkheid om te kiezen tussen twee mogelijke oplossingstrajecten, maar wel in een vastgestelde volgorde (hiërarchie van de verhaalmogelijkheden). Het is de consument die bepaalt voor welke oplossing hij wil opteren:

1. **herstelling of vervanging** – de keuze tussen deze twee alternatieven ligt bij de consument.

2. **beëindiging van de overeenkomst of prijskorting**– ook de keuze tussen deze twee alternatieven ligt bij de consument.

In eerste instantie heeft de consument het recht om van de verkoper het kosteloze herstel of de kosteloze vervanging van de goederen te verlangen behalve als dat onmogelijk of buiten verhouding zou zijn vergeleken met andere vormen van genoegdoening. Een consument mag bijvoorbeeld vragen om zijn defecte auto te laten herstellen of hem te vervangen door een auto met gelijkaardige kenmerken als het defecte exemplaar.

In tweede instantie, en:

- indien de herstelling of vervanging onmogelijk is of onredelijke kosten met zich brengt in verhouding tot andere vormen van genoegdoening;
- indien de verkoper niet binnen een redelijke termijn tot genoegdoening is overgegaan;
- of indien de verkoper niet zonder ernstige overlast voor de consument tot genoegdoening is overgegaan;
- kan de consument vragen om de beëindiging van de overeenkomst of om een korting op de prijs die hij heeft betaald voor het product.

Nederland heeft de hiërarchie van verhaalmogelijkheden uit de richtlijn gevolgd.



weigeren (in het VK is dat bijv. 30 dagen na levering of na overdracht van het eigendomsrecht/bezit, of na de inkennisstelling van de consument van bepaalde acties) en de overeenkomst als zijnde beëindigd te beschouwen.⁷

Zijn er binnen de hiërarchie grenzen aan de vrije keuze van de consument tussen de verschillende manieren van genoegdoening?

Het recht van de consument om bij niet-conforme goederen in eerste instantie te kiezen tussen herstelling en vervanging, en in tweede instantie tussen beëindiging van de overeenkomst en een prijskorting, is beperkt.

De consument kan vrijelijk kiezen tussen de kosteloze herstelling of vervanging tenzij zijn keuze onmogelijk is of onredelijk in verhouding tot andere oplossingen. Dat zal het geval zijn indien de keuze van de consument onredelijke kosten doet ontstaan in hoofde van de handelaar/verkoper, rekening houdend met:

- 1) de waarde van de goederen indien ze in overeenstemming waren met de overeenkomst; Bijvoorbeeld indien de waarde van een product lager is dan de kosten voor de herstelling.
- 2) de ernst van het gebrek aan overeenstemming in elk individueel geval;
- 3) de vraag of het gebrek aan overeenstemming kan worden verholpen door een andere oplossing zonder ernstige overlast voor de consument.

Indien een verkoper bijvoorbeeld voorstelt om een kapotte auto slechts binnen een termijn van een paar maanden te herstellen, dan kan de consument ervoor kiezen om de auto terug te geven en een volledige terugbetaling van de aankoopprijs te vragen. Of, als hij de auto kan blijven gebruiken, kan hij ervoor kiezen om een geldbedrag te vragen als prijskorting (een deel van de aankoopprijs van de auto) en de auto te houden.

Let op: hoewel de meeste lidstaten de bovenstaande hiërarchie of volgorde voor genoegdoening volgen, is er een beperkt aantal landen (Kroatië, Griekenland, Litouwen, Portugal en Slovenië) waar de consument volledig vrij kan kiezen welke genoegdoening hij wenst. De bovenstaande opdeling in twee fases geldt in dat geval niet (meer informatie vindt u in Bijlage I).

In het VK en Ierland heeft de consument gedurende een beperkte periode het recht om de goederen te

⁷ Consumer Rights Act 2015:
<http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/contents/enacted>

Bijvoorbeeld indien de kosten voor het herstellen van een product hoger oplopen dan die voor de vervanging van het product, zal een herstelling niet de geschikte manier van genoegdoening zijn. Het bestaan van een last die onredelijk of buiten verhouding is voor de verkoper, dient evenwel altijd aangetoond te kunnen worden door de verkoper (bewijslast bij de verkoper), vandaar dat het belangrijk is dat elk geval individueel beoordeeld wordt.

Op dezelfde manier kan een consument in tweede instantie niet onbeperkt vrijuit kiezen tussen het beëindigen van de overeenkomst en het verkrijgen van een prijskorting: Indien het gebrek of de tekortkomingen aan het product in kwestie van ondergeschikt belang zijn, kan de consument alleen om een prijskorting verzoeken. Wanneer een gebrek van ondergeschikt belang is, dient geval per geval te worden beoordeeld.

Een voorbeeld kan een auto zijn met een defecte koplamp. Dergelijk defect is van ondergeschikt belang in verhouding tot de waarde van de volledige auto. In zo'n geval zou de beëindiging van de overeenkomst niet aanvaard worden aangezien het gebrek van ondergeschikt belang is.

Zoals hierboven reeds aangegeven volgen niet alle lidstaten de bovenstaande opdeling in twee fasen m.b.t. de wijze van genoegdoening en het keuzerecht van de consument.

Mag ik de consument om een vergoeding vragen in het geval van genoegdoening voor niet-conforme goederen?

Nee, dat mag u niet. De herstelling of vervanging van niet-conforme goederen, dient altijd kosteloos te gebeuren voor de consument. U mag als handelaar de consument m.a.w. niets aanrekenen voor het verhelpen van de niet-conformiteit van goederen. Als verkoper mag u bij herstellingen of vervangingen onder de wettelijke garantie dus ook geen bedragen aanrekenen zoals:

- verzendings- of portkosten voor het terugzenden van de goederen door de consument;
- arbeidskosten (werkuren);
- kosten voor materialen die gebruikt worden om de goederen te herstellen.

Hoe moet ik herstellingen of vervangingen uitvoeren?

Herstellingen of vervangingen van niet-conforme goederen dienen altijd te gebeuren binnen een redelijke termijn, kosteloos voor de consument en zonder ernstige overlast voor de consument.

In de praktijk is het mogelijk dat handelaars erop aandringen om goederen te mogen herstellen omdat het de enige mogelijke oplossing is en het vervangen ervan niet mogelijk is omdat de handelaar de goederen niet meer in voorraad heeft of ze ook niet meer kan verkrijgen. In dergelijke gevallen is het aan de verkoper om te bewijzen dat vervanging effectief niet mogelijk is.

Mag u als verkoper na het beëindigen van de overeenkomst een vergoeding vragen voor het gebruik van niet-conforme goederen?

Krachtens de Europese wetgeving mag de verkoper geen compensatie eisen voor het gebruik door de consument van goederen met gebreken die vervangen werden door nieuwe exemplaren (dit dient kosteloos te gebeuren voor de consument). Indien de overeenkomst met de consument beëindigd wordt (zonder vervanging), kan er in sommige gevallen een vergoeding worden afgehouden van het aan de consument terug te betalen bedrag maar dit is afhankelijk van wat er bepaald wordt in de relevante nationale wetgeving. In het voorstel van de Europese Commissie voor een Richtlijn betreffende de online-verkoop en andere verkoop op afstand van goederen (2015) worden nieuwe regels gesuggereerd, die oneerlijke verrijking moeten vermijden. Het criterium "normaal gebruik" fungeert in die voorstellen als maatstaf.

Als u als eindverkoper jegens de consument aansprakelijk bent uit hoofde van een gebrek aan overeenstemming dat voortvloeit uit een handelen of nalaten van de producent van de goederen of van een eerdere verkoper in de contractuele keten, dan hebt u het recht om dit te verhalen op de aansprakelijke persoon of personen in de contractuele keten. De precieze regels hieromtrent worden bepaald door de nationale wetgeving. In Nederland kan een verkoper die door een consument wordt aangesproken op de non conformiteit van een door hem geleverd goed, de kosten die hij moet maken voor bijvoorbeeld het herstel hiervan, verhalen op zijn leverancier. Dit enkel indien de leverancier een zakelijke partij is die van de handel in desbetreffende producten gewoonlijk zijn bedrijf

maakt. Dus niet bijvoorbeeld een drogist die een auto heeft verkocht aan een dealerbedrijf.

In welke gevallen zal de verkoper niet aansprakelijk zijn voor de niet-conformiteit van goederen?

In een aantal gevallen kan de claim van een consument onterecht zijn.

Dat is bijvoorbeeld zo wanneer de consument op de hoogte was van het gebrek aan overeenstemming van de goederen of wanneer het redelijkerwijs niet mogelijk is dat hij daarvan niet op de hoogte was. Een consument die bijvoorbeeld weet dat hij een T-shirt koopt met een aantal gebreken, bijvoorbeeld een kleine scheur aan de achterzijde, kan later niet beweren dat dit product niet in overeenstemming was.

Op dezelfde manier kan een consument die een boek koopt in een boekhandel waarbij duidelijk vermeld stond dat het om "beschadigde exemplaren - tegen halve prijs" ging, later de handelaar niet aansprakelijk stellen omdat er een paar bladzijden in het boek ontbraken.

De verkoper kan evenmin aansprakelijk worden gesteld voor goederen die niet in overeenstemming blijken te zijn doordat de verkoper bij de productie ervan materiaal heeft gebruikt dat hem door de consument werd aangeleverd. Een praktisch voorbeeld is een kleermaker die een maatpak naait met stof die hem door de consument werd overhandigd. Indien dat pak na een paar dagen scheurt enkel en alleen door de slechte kwaliteit van de door de consument overhandigde stof, dan is de kleermaker daar niet aansprakelijk voor en kan de consument geen aanspraak maken op de rechten die normaal wel gelden in het geval van niet-conforme goederen.

Indien een verkoper beweert dat zijn producten conform zijn, maar dat achteraf niet het geval blijkt te zijn, dan zal de verkoper aansprakelijk zijn voor het gebrek aan overeenstemming, ongeacht het feit of de consument de niet-conformiteit al dan niet makkelijk had kunnen vaststellen. Als voorbeeld denken we aan een handelaar die een auto verkoopt die niet goed start maar waarbij de handelaar beweert dat dit komt omdat er lang te weinig mee gereden is. Als de consument de auto enige tijd gebruikt en blijkt dat de auto daarna nog altijd moeilijk start, dan zal de handelaar daarvoor aansprakelijk zijn.

Anderzijds zal de verkoper niet aansprakelijk zijn voor een gebrek aan conformiteit ten opzichte van beweringen van andere handelaars over de kenmerken van de goederen indien hij zelf niet op de hoogte was of kon zijn van dergelijke beweringen. Een voorbeeld hiervan is een consument die een schoenwinkel binnenstapt waar men hem zegt dat een bepaald paar schoenen waterdicht is. Hij koopt de schoenen echter niet in deze winkel maar gaat naar een andere winkel waar hij dezelfde schoenen koopt. De eigenaar van deze tweede winkel heeft evenwel nooit beweerd dat deze schoenen waterdicht waren. Bijgevolg kan de consument hem ook niet aansprakelijk stellen voor niet-conformiteit indien zou blijken dat de schoenen effectief niet waterdicht zijn.

Hetzelfde geldt ook wanneer een handelaar reclameboodschappen corrigeert alvorens de overeenkomst met de consument wordt gesloten. We denken bijv. aan hetzelfde paar schoenen als hierboven waarvoor reclame werd gemaakt dat ze waterdicht waren maar waarbij de handelaar vaststelt dat dit niet het geval is en hij de consument daar ook

attent op maakt alvorens hij de schoenen koopt. De verkoper is in dergelijk geval niet aansprakelijk maar hij zal wel nog altijd moeten kunnen bewijzen dat hij de verkeerde reclame wel degelijk gecorrigeerd had.

Wie moet het gebrek aan overeenstemming bewijzen?

De verplichting van de verkoper om de conformiteit van nieuwe goederen te garanderen duurt minimum twee jaar en gaat in vanaf het moment dat de goederen aan de consument werden geleverd. De verkoper is uitsluitend aansprakelijk voor gebreken die al bestonden op het moment van levering. Daarbij is het van belang wanneer het gebrek zich manifesteert. Indien dat gebeurt tijdens de eerste zes maanden na levering, dan gaat men ervan uit dat het product niet conform is door een oorzaak die al bestond op het moment van levering. Indien bijvoorbeeld een oven die thuis werd geleverd bij de consument al na 6 weken niet meer werkt, dan zal men de verkoper hiervoor aansprakelijk achten.

Na een periode van zes maanden verschuift echter de bewijslast van de handelaar naar de consument en is het de consument die moet bewijzen dat het gebrek aan het gekochte product al bestond op het moment van levering.⁸

Nederland heeft de regels voor de bewijslastverdeling uit de richtlijn gevolgd. Overigens worden er aan het bewijs van de consument over het algemeen geen zware eisen gesteld.

levering van digitale inhoud bepaalt dat het aan de verkoper is om aan te tonen dat er geen gebrek aan overeenstemming is (non-conformiteit), tenzij de digitale omgeving van de consument niet compatibel is met de digitale inhoud in kwestie. Deze aanname is niet beperkt in de tijd aangezien digitale inhoud niet onderhevig is aan slijtage.

⁸ In het voorstel van de Europese Commissie (uit 2015) voor een Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende de online-verkoop en andere verkoop op afstand van goederen (2015) ligt de bewijslast bij de verkoper gedurende de 2 jaar van de wettelijke garantietermijn. Het voorstel van de Commissie (uit 2015) voor een richtlijn betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de



Wat de verkoper bijgevolg dient aan te tonen, is dat het gebrek aan overeenstemming of de oorzaak ervoor nog niet bestond op het moment van levering maar pas in een latere fase is opgetreden. We denken bijvoorbeeld aan een verkoper van mobiele telefoons die moet kunnen bewijzen dat een toestel niet werkt omdat het in het water is gevallen en niet door een fabricagefout.

Om dergelijke gevallen efficiënt af te handelen, raden we u als handelaar aan om een strategie en procedures te hebben om na te gaan wie daadwerkelijk verantwoordelijk is voor gebreken. Als u in uw winkel bijvoorbeeld mobiele telefoons verkoopt, zorg er dan voor dat u een goede samenwerking hebt met de producent van die telefoons zodat die voor u kan

nagaan of een teruggebracht toestel bijv. defect is doordat het in het water of op de grond is gevallen, dan wel doordat het een fabricagefout vertoont.

Indien een consument speciale wensen heeft, zorg er dan voor (om klachten te voorkomen) dat die wensen ook duidelijk vermeld worden in de overeenkomst zodat het achteraf duidelijk is wat de consument precies verlangde.

Mag ik als verkoper een klacht van een consument doorschuiven naar de invoerder, distributeur of producent van het product?

Nee, dat mag u niet. Als u goederen hebt verkocht die niet in overeenstemming blijken te zijn met de overeenkomst, dan bent u het als verkoper die dat probleem moet afhandelen conform de toepasselijke nationale regelgeving inzake de verkoop van consumptiegoederen.

De verkoper is aansprakelijk voor de niet-conformiteit, ongeacht eventuele fouten of nalatigheden. Deze aansprakelijkheid kan niet ontvlucht worden op grond van het feit dat iemand anders, zoals de invoerder of producent, verantwoordelijk is voor het gebrek aan overeenstemming van de goederen.

Mag ik compensatie eisen van een andere persoon in de toeleveringsketen die aansprakelijk is voor de niet-conformiteit van goederen?

Ja, dat mag u wel. Eens u als verkoper het gebrek aan overeenstemming hebt verholpen (lees: nadat u de consument genoegdoening hebt geboden) hebt u het recht om schadeloosstelling te eisen van de persoon in

de toeleveringsketen die verantwoordelijk is voor de niet-conformiteit van de goederen. De EU-richtlijn inzake de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen geeft de eindverkoper het recht om compensatie te vragen aan de producent, tussenpersoon of eerdere verkopers in de keten.

Wanneer u als verkoper bijv. aansprakelijk bent jegens de consument doordat u hem loopschoenen hebt verkocht die niet in overeenstemming bleken te zijn, maar wanneer die niet-conformiteit het gevolg is van het feit dat de producent een gebrekkig materiaal heeft gebruikt, dan hebt u het recht om een vergoeding te eisen van die producent.

Op dezelfde manier kan een invoerder aansprakelijk worden gesteld voor goederen die niet conform werden door een gebeurtenis of omstandigheden gedurende het invoerproces.

De voorwaarden en manieren om uw rechten als verkoper af te dwingen worden gedefinieerd door de nationale wet- en regelgeving van de lidstaten en door de leveranciersovereenkomst (het contract dat u als verkoper hebt met uw leverancier).

Eenvoudige tip

Om op veilig te spelen als verkoper, raden we u aan om samen met uw leveranciers na te gaan wat hun beleid is inzake de terugname van niet-conforme producten en om dit duidelijk vast te leggen in de overeenkomsten die u met uw leveranciers sluit.

Wat gebeurt er bij niet-conforme producten die bovendien gevaarlijk zijn?

Deze module behandelt alleen de regels inzake consumentenrechten en garanties in het geval van

niet-conforme producten, bijvoorbeeld een jas die al een week na aankoop versleten is. Als handelaar dient u er zich echter van bewust te zijn dat er specifieke regels zijn voor producten die gevaarlijk blijken te zijn, zoals een strijkijzer dat in brand vliegt tijdens het gebruik ervan.

In het geval van gebrekkige producten die schade veroorzaken door dood of lichamelijk letsel of aan persoonlijk eigendom van mensen, gelden specifieke regels inzake productaansprakelijkheid en productveiligheid. Op Europees niveau is de belangrijkste wetgeving terug te vinden in Richtlijn 85/374/EEG inzake de aansprakelijkheid voor producten met gebreken en in de algemene en sectorspecifieke regelgeving betreffende de veiligheid van producten.

In bepaalde gevallen is het mogelijk dat krachtens de nationale wetgeving van EU-lidstaten de verkoper naast de producent of invoerder mee aansprakelijk is voor gevaarlijke producten, dus besteed hier als handelaar zeker aandacht aan. Voor Nederland geldt dit indien u als verkoper niet in staat bent om uw leverancier te identificeren aan de koper van uw product. U dient dus in staat te zijn om vast te stellen wie de leverancier is van het gevaarlijke product en u dient dit op verzoek van uw afnemer aan deze bekend te maken.

Wat zijn de gevolgen van inbreuken tegen de regels inzake consumentenrechten en garanties in het geval van niet-conforme producten?

Indien een verkoper de regels inzake consumentenrechten en garanties niet naleeft in het geval van producten die niet in overeenstemming zijn, dan riskeert hij diverse sancties.

Het kan daarbij al voldoende zijn dat een handelaar nalaat om de consument te informeren over de wettelijke garantie maar hij wel zijn commerciële garantie aanbiedt om van een inbreuk te spreken. De aansprakelijkheid van de handelaar is ook niet afhankelijk van het feit of hij doelbewust dan wel uit nalatigheid de consument niet heeft geïnformeerd over het bestaan en de reikwijdte van de wettelijke garantie.

Als een consument beslist om gebruik te maken van een van de verhaalmogelijkheden (oplossingen) in het kader van niet-conforme goederen, dan dient de verkoper de keuze van de consument volledig te respecteren en hem bij te staan om het gebrek aan overeenstemming te verhelpen. De verkoper mag dus geen hindernissen creëren die de bekrachtiging van de rechten van de consument, en dan met name de herstelling of vervanging van niet-conforme goederen, in de weg kunnen staan of moeilijker maken dan nodig is.

Zo mag een verkoper bijvoorbeeld niet vragen aan de consument die zijn niet-conforme laptop wil vervangen om op een andere keer terug te komen omdat hij die dag geen tijd of zin heeft om de klacht te behandelen.

Wat in het geval van grensoverschrijdende verkopen?

Aangezien het niveau van consumentenbescherming kan verschillen van lidstaat tot lidstaat, zijn er specifieke EU-regels die bepalen welke nationale wetgeving van toepassing is in het geval van grensoverschrijdende verkopen. We lichten die regels toe in de onderstaande paragrafen.

In de praktijk betekent dit dat u altijd de wetgeving van het relevante land moet raadplegen indien u producten verkoopt aan consumenten uit een andere lidstaat.

Zo kozen sommige lidstaten (het VK, Ierland, Finland, Nederland en Zweden) voor een langere garantieperiode dan de termijn van twee jaar die voorzien is in Richtlijn 1999/44/EG betreffende bepaalde aspecten van de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen. Of lidstaten kunnen ook voor een andere volgorde/hiërarchie van mogelijkheden tot genoegdoening voor de consument opteren. Zo kan de consument in bepaalde lidstaten onmiddellijk verzoeken om de overeenkomst te beëindigen zonder dat hij eerst om herstelling of vervanging van de niet-conforme goederen dient te vragen.

In december 2015 heeft de Europese Commissie twee wetgevende voorstellen aangenomen die tot bedoeling hebben de regels op dit vlak volledig te harmoniseren, één voorstel met betrekking tot de levering van digitale inhoud en één voorstel betreffende overeenkomsten voor de online-verkoop en andere verkoop op afstand van goederen. Deze twee voorstellen mikken dus op volledige harmonisatie of dezelfde regels in alle lidstaten.

Het voorstel van de Commissie voor een richtlijn betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud remedieert het probleem dat er op dit moment geen regels zijn die in de hele Europese Unie gelden m.b.t. digitale inhoud die gebreken vertoont. Indien het voorstel wordt aangenomen, zal het consumenten bescherming bieden wanneer ze digitale inhoud aankopen (producten zoals e-books, films en muziekbestanden) of wanneer ze zich abonneren op digitale diensten. Het voorstel betreffende overeenkomsten voor de online-verkoop en andere verkoop op afstand van goederen wil de verschillen tussen de diverse lidstaten wegwerken op het vlak van de regels inzake wettelijke garanties en hoopt tot een werkelijk eengemaakte digitale markt te komen.

Specifieke behandeling van verkopen expliciet gericht tot buitenlandse consumenten

De EU-wetgeving⁹ bepaalt dat, indien u als handelaar uw activiteiten richt op consumenten in een andere lidstaat, het dan doorgaans de wetgeving van de woonstaat van de consument is die van toepassing zal zijn op uw overeenkomst. Ook indien jullie allebei voor een andere wetgeving zouden hebben gekozen, kan die keuze de buitenlandse consument niet de bescherming ontnemen die hij geniet krachtens de bindende bepalingen in zijn woonstaat.

Indien u als handelaar uw website richt op consumenten van een lidstaat die op grond van artikel 6, lid 7 van de richtlijn Consumentenrechten taalvoorschriften heeft opgelegd, moet u aan de consument de contractuele informatie verstrekken in de door die lidstaat vereiste taal. Meer algemeen dient u bij het reclame maken voor, of bij het aanbieden van goederen of diensten in andere lidstaten, rekening te houden met de geldende regels en normen voor consumentenbescherming in het land in kwestie.

Wanneer gaat men ervan uit dat uw activiteiten als handelaar specifiek gericht zijn op consumenten in een andere lidstaat?

Het Hof van Justitie van de Europese Unie heeft een niet-uitputtende lijst met criteria opgesteld om te bepalen of uw marketingactiviteiten "gericht zijn" op een specifieke lidstaat. Die criteria omvatten bijvoorbeeld het gebruik van talen of munteenheden die niet gebruikelijk zijn in de lidstaat waar uw bedrijf

gevestigd is, het vermelden van internationale telefoonnummers (landnummers), het gebruik van een hoofddomeinnaam die anders is dan die voor het land waar uw bedrijf gevestigd is, enz.¹⁰

Indien uw activiteiten evenwel niet gericht zijn op andere EU-landen en indien een consument uit een andere lidstaat u op eigen initiatief benadert, dan zal uw nationale wetgeving van kracht zijn.

Wat betekent dit voor u in de praktijk?

Welke wetgeving zal van toepassing zijn op uw grensoverschrijdende overeenkomsten?

Op het eerste gezicht kan het complex lijken voor een handelaar om te voldoen aan de wetgeving van het land van zijn klanten en het kan er sommige handelaren mogelijk zelfs van weerhouden om hun goederen of diensten aan te bieden in andere landen. In de praktijk is het evenwel zo dat:

1. De EU-wetgeving, zoals we hier ook beschrijven in deze CLR-modules, een groot aantal geharmoniseerde bepalingen inzake consumentenbescherming bevat, die met andere woorden in de hele Europese Unie gelden.
2. Hoewel er voor een aantal zaken nog altijd verschillen zijn tussen lidstaten, betekent dit niet dat het voor u als handelaar verboden is om overeenkomsten met de consument te sluiten conform uw eigen wetgeving: zoals hierboven werd uitgelegd, kunt u met de consument uitdrukkelijk overeenkomen dat er een andere wetgeving van toepassing is, en in dergelijk geval hoeft u alleen maar de bindende wettelijke bepalingen inzake

⁹ Met name de Verordening 593/2008 (Rome I).

¹⁰ Meer informatie hierover vindt u o.a. in de gezamenlijke cases Peter Pammer tegen Reederei Karl Schlüter GmbH &

Co. KG (C-585/08) en Hotel Alpenhof GesmbH tegen Oliver Heller (C-144/09).

consumentenrecht na te leven zoals die gelden in de woonstaat van de consument.

3. In de praktijk zal de bindende consumentenwetgeving van een andere lidstaat uitsluitend relevant zijn indien de regels ervan de consument meer bescherming bieden dan de wetgeving van uw land als handelaar of dan de toepasselijke wetgeving die u met de consument bent overeengekomen. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn indien de periode van de wettelijke waarborg in de wetgeving van de woonstaat van de consument langer is dan in uw wetgeving.
4. Dankzij de modules van deze CLR-opleiding zult u in principe ook in staat zijn om op voorhand te weten welke aanvullende vereisten van toepassing kunnen zijn in andere lidstaten waar u uw bedrijfsactiviteiten wenst te ontplooiën.
5. De vraag welke wetgeving van toepassing is, zal vaak alleen relevant zijn in het geval van onenigheid met de consument. Voor heel wat misverstanden kan een minnelijke oplossing worden gevonden of ze kunnen worden opgelost via uw interne klachtendienst.

Welke rechtbank is bevoegd bij geschillen rond grensoverschrijdende overeenkomsten?

Indien u als handelaar uw producten of diensten aanbiedt aan consumenten in andere EU-landen en er een geschil ontstaat met een consument in een andere EU-lidstaat, wees u er dan van bewust dat krachtens de EU-wetgeving de rechtbank die bevoegd is om een beslissing te nemen over dat geschil altijd de rechtbank zal zijn van het land waar de consument woont. U kunt als handelaar onmogelijk de consument dagvaarden voor de rechtbank van het land waar u uw bedrijfsactiviteiten uitvoert, en indien u zo'n bepaling opneemt in uw algemene voorwaarden, riskeert u zelfs een stevige boete. De consument heeft daarentegen wel de mogelijkheid om u aan te klagen voor de rechtbank van het land van uw hoofdzetel. Om het oplossen van geschillen te bevorderen, i.h.b. in het geval van grensoverschrijdende overeenkomsten, heeft de EU het ODR-platform opgericht (online dispute resolution) dat het mogelijk maakt een overzicht te krijgen van de verschillende systemen voor alternatieve geschillenbeslechting (ADR).¹¹

Voorbeeld: Voorbeeld: indien u een Franse handelaar bent die gevestigd is in Rijsel (Lille) en die zijn producten verkoopt aan Belgische consumenten, dat kunt u in het geval van een geschil onmogelijk in uw algemene voorwaarden opnemen dat uitsluitend de rechtbanken van Rijsel bevoegd zullen zijn.

¹¹ Zie module 5 van dit handboek m.b.t. alternatieve geschillenbeslechting en online geschillenbeslechting.

Bijlagen

BIJLAGE 1: Omzetting in nationaal recht van Richtlijn 1999/44/EG inzake de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen

Een groene achtergrond geeft aan dat de lidstaat verder gaat dan de minimumvereisten van de Richtlijn

Belangrijkste bepalingen van de Richtlijn inzake de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen				
Lidstaten	Duur wettelijke garantie (in jaren)	Verplichting tot kennisgeving door consument	Termijn omkering bewijslast (na XX maanden)	Hiërarchie (volgorde) oplossingen
Oostenrijk	2	Nee	6	Ja
België	2	Ja ¹⁷	6	Ja
Bulgarije	2	Ja ¹⁸	6	Ja
Kroatië	2	Ja	6	Vrije keuze
Cyprus	2	Ja	6	Ja
Tsjechië	2	Ja ¹⁹	6	Ja

16 Om vereenvoudigingsredenen werd het ontbreken van een verplichting tot kennisgeving hier opgenomen, hoewel de Richtlijn strikt genomen geen verplichting tot kennisgeving oplegt en het aan de afzonderlijke lidstaten overlaat om die al dan niet in te voeren.

17 De handelaar en de consument kunnen overeenkomen dat een gebrek aan overeenstemming door de consument moet worden meegedeeld binnen een termijn van 2 maanden na vaststelling. Wet betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen (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 inzake consumentenbescherming. Het bestaan van deze regel werd evenwel niet officieel meegedeeld aan de Europese Commissie.

19 Volgens de Tsjechische wetgeving "dient de consument na vaststelling van een gebrek zonder verwijl contact op te nemen met de handelaar"; Wet nr. 89/2012 Coll., nieuw burgerlijk wetboek ("Nový občanský zákoník").

Belangrijkste bepalingen Richtlijn inzake de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen				
Lidstaten	Duur wettelijke garantie (in jaren)	Verplichting tot kennisgeving door consument	Termijn omkering bewijslast (na XX maanden)	Hiërarchie (volgorde) oplossingen
Denemarken	2	Ja	6	Ja ²⁰
Estland	2	Ja	6	Ja ²¹ Finland
Denemarken	2	Ja	6	Ja ²⁰
Frankrijk	2	Nee	24	Ja
Duitsland	2	Nee	6	Ja
Griekenland	2	Nee	6	Vrije keuze
Hongarije.	2	Ja	6	Ja
Ierland	6*	Nee	6	Ja + recht tot weigering op korte termijn ²²
Italië	2	Ja	6	Ja
Letland	2	Ja	6	Ja ²³
Litouwen	2	Ja ²⁴	6	Vrije keuze
Luxemburg	2	Ja ²⁵	6	Ja ²⁶
Malta	2	Ja	6	Ja
Polen	2	Nee	12	Ja ²⁷
Portugal	2	Ja	24	Vrije keuze
Roemenië	2	Ja	6	Ja
Slowakije	2	Ja	6	Ja
Slovenië	2	Ja	6	Vrije keuze
Spanje	2	Ja	6	Ja
Zweden	3	Ja	6	Ja

In Denemarken mag de consument om terugbetaling vragen als het om een ernstig gebrek gaat maar niet indien de handelaar aanbiedt om het product te herstellen of te vervangen. Zie artikel 78 van de wet inzake de verkoop van goederen (Købelov).

¹⁶ De regelgeving in Estland is gebaseerd op het principe dat de consument de vrije keuze heeft tussen de verschillende verhaalmogelijkheden (oplossingen), maar ze geeft de handelaar wel de mogelijkheid om het gebrek op te lossen door herstelling of vervanging.

¹⁷ Statutory Instruments 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>

¹⁸ Sinds een wetswijziging in 2015.

¹⁹ De consument dient de handelaar in kennis te stellen binnen een redelijke termijn, conform artikel 6.327 van het burgerlijk wetboek Nr. VIII-1864 van 18 juli 2000

²⁰ De consument dient de verkoper op de hoogte te brengen van de niet-conformiteit van het product binnen "een redelijke termijn", maar aangezien die termijn niet gedefinieerd wordt, komt dit in de praktijk neer op "tot 2 jaar na levering". In artikel L. 212-6, subparagraaf 2 wordt er melding gemaakt van een tweede termijn van 2 jaar om actie te ondernemen om een garantie

te laten gelden, deze termijn gaat in vanaf het moment dat de consument de handelaar op de hoogte heeft gesteld van de niet-conformiteit van de goederen.

²¹ De verkoper dient binnen de maand een oplossing (genoegdoening) te bieden aan de consument. Als dat niet het geval is, kan de consument om volledige terugbetaling vragen, dan wel het product houden en een gedeeltelijke terugbetaling vragen. De consument behoudt evenwel het recht op bijkomende prijskortingen voor schade die door het niet-conforme product werd veroorzaakt indien hij kan bewijzen dat het product bijkomende kosten heeft veroorzaakt of een gevaar inhield voor de gezondheid.

²⁷ De regelgeving in Polen sinds december 2014 is gebaseerd op een vrije keuze voor de consument tussen de verschillende verhaalmogelijkheden (oplossingen), maar ze geeft de handelaar wel de mogelijkheid om het gebrek op te lossen door herstelling of vervanging.

Belangrijkste bepalingen Richtlijn				
Lidstaten	Duur wettelijke garantie (in jaren)	Verplichting tot kennisgeving door consument	Termijn omkering bewijslast (na XX maanden)	Hiërarchie (volgorde) oplossingen
Nederland	Geen vaste termijn	Ja	6	Ja
Verenigd Koninkrijk	6 (in Schotland 5)*	Nee	6	Ja + recht tot weigering op korte termijn ²⁸

*Aansprakelijkheid verkoper enkel beperkt door deze periode.

BIJLAGE 2 - Elementen in nationale wetgeving die verder gaan dan Richtlijn 1999/44/EG inzake de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen (zie groene achtergrond)

Lidstaten	Type garantie en wettelijke garantietermijn (in jaren)	Opschorting wettelijke garantietermijn tijdens herstelling/vervanging	Afgebakende termijn waarbinnen goederen hersteld of vervangen moeten worden.	Reserveonderdelen - verplichting tot aanhouden reserveonderdelen	Reserveonderdelen - verplichting tot informeren van consument
Oostenrijk	Eenvormig (2 jaar)	Vernieuwing termijn	Redelijke termijn	Nee	Nee (omkering plicht) ¹⁸
België	Eenvormig (2 jaar)	Ja	Redelijke termijn	Nee	Nee
Bulgarije	Eenvormig (2 jaar)	Ja	Binnen 1 maand	Nee	Nee
Kroatië	Eenvormig (2 jaar)	Vernieuwing termijn	Redelijke termijn	Nee	Nee
Cyprus	Eenvormig (2 jaar)	Ja	Redelijke termijn	Nee	Nee
Tsjechië	Eenvormig (2 jaar)	Nee	30 dagen	Nee	Nee
Denemarken	Eenvormig (2 jaar)	Vernieuwing termijn ¹⁹	Redelijke termijn	Nee	Nee
Estland	Eenvormig (2 jaar)	Vernieuwing termijn	Redelijke termijn ²⁰	Nee	Nee
Finland	Gedifferentieerd	Nee	Redelijke termijn	Nee	Nee
Frankrijk	Eenvormig (2 jaar)	Nee	over 1 maand	Ja	Ja
Duitsland	Eenvormig (2 jaar)	Nee	Redelijke termijn	Nee	Nee
Griekenland	Eenvormig (2 jaar)	Vernieuwing termijn	Redelijke termijn	Ja	Nee
Hongarije.	Eenvormig (2 jaar)	Vernieuwing termijn ²¹	15 dagen	Nee	Nee
Ierland	Termijn van 6 jaar	Ja	Redelijke termijn	Nee	Nee

18 In Oostenrijk moet de verkoper de koper informeren over het feit dat er geen reserveonderdelen beschikbaar zijn indien dit van belang is (waarbij de consument die informatie dan kan gebruiken om een product te kiezen waarvoor er wel onderdelen beschikbaar zijn).

19 Twee jaar bij vervanging, drie jaar bij herstelling.

20 In Estland dient de verkoper binnen een termijn van 15 dagen vragen of klachten van een consument te beantwoorden, maar er staat geen termijn op het aanbieden van de oplossingen (genoegdoening) zelf.

21 Opschorten wettelijke garantietermijn bij herstelling, nieuwe termijn bij vervanging product.

Lidstaten	Type garantie en wettelijke garantietermijn (in jaren)	Opschorting wettelijke garantietermijn tijdens herstelling/vervanging	Afgebakende termijn waarbinnen goederen hersteld of vervangen moeten worden.	Reserveonderdelen - verplichting om reserveonderdelen aan te houden	Reserveonderdelen - verplichting om consument te informeren
Italië	Eenvormig (2 jaar)	Ja	Redelijke termijn	Nee	Gedeeltelijk
Letland	Eenvormig (2 jaar)	Ja	Redelijke termijn ²²	Nee	Nee
Litouwen	Eenvormig (2 jaar)	Ja	Redelijke termijn	Nee	Nee
Luxemburg	Eenvormig (2 jaar)	Ja	1 maand	Nee	Nee
Malta	Eenvormig (2 jaar)	Ja	Redelijke termijn	Ja	Nee
Polen	Eenvormig (2 jaar)	Vernieuwing termijn ²³	Redelijke termijn	Nee	Nee
Portugal	Eenvormig (2 jaar)	Vernieuwing termijn ²⁴	30 dagen	Ja	Nee
Roemenië	Eenvormig (2 jaar)	Ja	15 dagen	Ja (producenten)	Nee
Slowakije	Eenvormig (2 jaar)	Vernieuwing termijn ²⁵	30 dagen	Nee	Nee
Slovenië	Eenvormig (2 jaar)	Vernieuwing termijn ²⁶	8 dagen	Ja	Ja
Spanje	Eenvormig (2 jaar)	Vernieuwing termijn ²⁷	Redelijke termijn	Ja	Nee
Zweden	Eenvormig (3 jaar)	Nee	Redelijke termijn	Ja (in sommige gevallen) ²⁸	Nee
	Gedifferentieerd	Ja	Redelijke termijn	Nee	Nee

22 Als redelijke termijn neemt men doorgaans 30 dagen, er is dan geen exact bepaalde wettelijke termijn.

23 Uitsluitend bij vervanging, niet bij herstelling.

24 Uitsluitend bij vervanging, niet bij herstelling.

25 Uitsluitend bij vervanging, niet bij herstelling.

26 Uitsluitend bij vervanging of belangrijke onderdelen van het product.

27 Opschorten wettelijke garantietermijn bij herstelling, nieuwe termijn bij vervanging product.

28 Indien een gebrek aan reserve-onderdelen of verbruiksgoederen het gebruik van het product verhindert en de consument op het moment van aankoop goede redenen had om te veronderstellen dat het product zou werken, dan wordt het product als feitelijk defect beschouwd krachtens de wet betreffende de verkoop van consumentengoederen (1990:932).

Lidstaten	Type garantie en wettelijke garantietermijn (in jaren)	Opschorting wettelijke garantietermijn tijdens herstelling/vervanging	Afgebakende termijn waarbinnen goederen hersteld of vervangen moeten worden.	Reserveonderdelen - verplichting om reserveonderdelen aan te houden	Reserveonderdelen - verplichting om consument te informeren
Nederland			binnen bepaalde termijn		
Verenigd Koninkrijk	Termijn van 6 jaar (5 in Schotland)	Nee	Redelijke termijn	Nee	Nee

Consumer Law
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

