

Wet Consumentenkoop

De Wet Consumentenkoop versterkt de positie van de Europese consument. Deze wet heeft een aantal belangrijke gevolgen voor ondernemers.

De belangrijkste regels van de Wet Consumentenkoop en een vergelijking met de CBW algemene voorwaarden:

De Wet Consumentenkoop brengt artikelen van het Nederlands Burgerlijk Wetboek in overeenstemming met de Europese Richtlijn. De Europese wetgever wil hiermee het consumentenrecht van de lidstaten op elkaar af stemmen.

De Wet Consumentenkoop geldt alleen bij een koop tussen een professionele verkoper en een consument. Daarnaast heeft de wet betrekking op roerende zaken, dus niet op de koop van een woning en diensten, zoals het afsluiten van een verzekering of het geven van een interieuradvies. Bij koop door een consument via het internet, de telefoon, etc. gelden naast de regels voor consumentenkoop ook de regels in de Wet Koop op Afstand.

Conformiteitseis: verwachting van product bij consument

In de wet staat dat het geleverde product de eigenschappen moet bezitten die verwacht mogen worden op grond van de overeenkomst. Dit is gebaseerd op 'de conformiteitseis'. Het gaat om verwachtingen die worden gewekt bij de consument, ook op basis van de uitstraling en locatie van een winkel. De consument baseert zijn verwachtingen op factoren zoals:

- 1) aard van het product: nieuw, gebruikt, merkartikel, beschadigd;
- 2) hoogte van de prijs;
- 3) omstandigheden waaronder de koop plaatsvond;
- 4) mededelingen van de verkoper tijdens het verkoopsgesprek; de positieve en negatieve aspecten van het product.

Voorbeelden

Van een leren bank mag de consument verwachten dat hij hierop kan zitten. Van een keuken dat deze kan worden gebruikt om te koken. Dit is het normale verwachtingspatroon. Maar wat als een lederen bank tegen een zeer goedkope prijs wordt verkocht? Dan mag de consument hiervan minder verwachten dan van de lederen bank met de zeer hoge prijs.

Voor onuitgesproken verwachtingen van de koper is de ondernemer in het algemeen niet aansprakelijk. Als de koper vindt dat zijn hond of kat op de bank moet kunnen zitten, dan is dit iets dat de koper tijdens het verkoopsgesprek kenbaar moet maken. Voert de verkoper de installatie van een product ondeugdelijk uit, dan geldt dit als een gebrek van het product. Het voldoet dan niet aan de conformiteitseis. Hiervan is ook sprake als de koper zelf het product installeert maar de bijgevoegde montagevoorschriften gebreken vertonen, waardoor het eindresultaat tegenvalt.

De verkoper is ook gebonden aan de reclame-uitingen die de fabrikant voor het product maakt. Voldoet een product niet aan, in reclame, toegezegde eigenschappen dan kan de consument de verkoper hierop aanspreken. Wanneer bijvoorbeeld de fabrikant van lederen banken een TV-spot uitzendt, waarbij een heel gezin "inclusief hond en kat" op de bank zit, dan wekt dit de verwachting dat de bank hierop tegen kan. Ook de verkoper is hieraan gebonden.

Verplichtingen consument

De consument moet bij ontvangst betalen, tenzij dit anders is overeengekomen. Betaalt de koper niet of niet tijdig dan kan de verkoper eisen:

- 1) dat de koopsom alsnog wordt betaald;
- 2) dat de koper de kosten vergoedt die de verkoper hiervoor heeft moeten maken, de zogenaamde incassokosten
- 3) dat de wettelijke rente over de koopprijs wordt vergoed, die ingaat vanaf de dag waarop de betalingstermijn is verstreken.

De verkoper kan ook eisen dat de overeenkomst wordt ontbonden. In dat geval heeft de verkoper recht op een schadevergoeding.

Defect aan product

In de Wet Consumentenkoop staan ook regels als een product na aanschaf defect gaat. De consument kan de verkoper in een aantal gevallen aanspreken. Hierbij dient onderscheid te worden gemaakt naar defecten die reeds op het moment van levering aanwezig zijn en defecten die na enige tijd optreden.

Indien een defect zich binnen zes maanden na aflevering openbaart, dan wordt vermoed dat dit defect reeds bij aflevering aanwezig was. De koper kan de klacht melden, waarna de verkoper moet bewijzen dat het defect nog niet aanwezig was op het moment van aflevering. Deze regel moet passen bij het type product; geldt dus niet bij de koop van een ijsje of een krop sla.

In het geval dat een defect niet aanwezig was op moment van aflevering of zich pas na zes maanden openbaart, kan de consument ook een klacht indienen bij de verkoper. Reparatie of vervanging is dan in beginsel geheel voor rekening van de koper. In beginsel, want ook hierop zijn weer uitzonderingen mogelijk, denk hierbij aan fabrieksgarantie, garantie vanwege een servicegarantieregeling en –zeer belangrijk in dit kader- de garantieregeling van de CBW-voorwaarden.

Wees ervan bewust, dat een verkoper aansprakelijk is als hij de koper een garantie heeft gegeven, zoals bijvoorbeeld de fabrieksgarantie en de CBW-productgarantie. Deze laatste regeling zit als volgt in elkaar. CBW-leden bieden consumenten een extra garantie, bovenop het hiervoor genoemde wettelijke regime. Die regeling houdt in dat bij een defect:

- a) in het eerste jaar alle kosten van reparatie, vervanging met inbegrip van vracht- en voorrijkosten geheel voor rekening van verkoper komen;
- b) tijdens het 2e jaar 2/3 van deze kosten voor rekening van de verkoper komen en
- c) in het derde jaar 1/3 van deze kosten voor rekening van de verkoper komen.

Er is bij het verlenen van een garantie, dus ook bij de CBW-productgarantie, sprake van omkering van de bewijslast. De koper kan gedurende de termijnen een klacht melden en de verkoper moet deze zoals aangegeven oplossen, tenzij de verkoper aantoont dat de koper geen normaal gebruik heeft gemaakt van het product.

In het eerste jaar is de regeling in de CBW-voorwaarden gunstiger voor de koper dan de wet, immers gedurende het hele jaar dient de verkoper te bewijzen dat geen normaal gebruik is gemaakt van het product.

In het tweede en derde jaar zijn de CBW-voorwaarden minder gunstig voor de consument dan de wet. Daarom is het goed mogelijk, dat de verkoper op grond van het wettelijk regime in het tweede en derde jaar (veel) méér moet doen dan de kosten voor respectievelijk 2/3 en 1/3 te vergoeden. Dit is geheel afhankelijk van de aard en ernst van de klacht, gerelateerd aan dat wat de consument mocht verwachten. Maar ook na het verstrijken van garantietermijnen kan een klant nog rechten hebben. Dan geldt echter weer dat de klant moet bewijzen dat het product niet deugt.

Een consument kan de verkoper niet altijd aanspreken voor elk defect. Een product heeft een bepaalde levensduur. Ook is de intensiteit van het gebruik van het artikel een factor die meeweegt. De verkoper weet dat de prijs van een artikel ook bepaalde verwachtingen wekt. Bovendien kan een defect het gevolg zijn van verkeerd gebruik of onderhoud door de consument.

Mogelijke eisen consument

Als een product niet aan de verwachtingen voldoet dan kan de consument een aantal eisen stellen.

- Allereerst is er de eis dat de verkoper het ontbrekende levert, indien er niet compleet is geleverd.
- Ten tweede kan de consument eisen dat het product wordt hersteld of vervangen. De wet regelt dat de koper de keuze mag maken tussen herstel of vervanging. In de CBW-voorwaarden staat dat de verkoper deze keuze kan maken; zie artikel 13, lid 2. Men kan zich niet op deze bepaling beroepen, want de wet gaat voor.

De koper mag geen onredelijk eis stellen; hij moet bij zijn keuze de belangen van de verkoper betrekken. Soms is herstel zo duur, dat dit niet kan worden gevergd van de verkoper. Het omgekeerde komt ook voor, soms is vervanging moeilijk realiseerbaar en duurder. De verkoper

kan een onredelijke eis pareren met een redelijk tegenbod. Als de koper een keuze heeft gemaakt, dan is de verkoper verplicht om deze binnen redelijke termijn en zonder te veel overlast voor de koper uit te voeren. Hiervoor kunnen geen kosten in rekening worden gebracht. Als de verkoper te lang wacht met het herstellen of vervangen, dat heeft de koper de mogelijkheid om de koop te ontbinden. Herstelt of vervangt de verkoper het product uiteindelijk wel, maar niet binnen een redelijke termijn, dan kan de koper een deel van de koopprijs terugvorderen. Op ontbinden en koopprijsvermindering komen we in de volgende alinea nog nader terug. De levensduur van het product is hierbij wel van groot belang. Als de consument het product al heel lang in gebruik heeft, dan is het steeds minder aannemelijk dat het defect al aanwezig was op het moment van aankoop. Binnen de zes maanden termijn wordt vermoed dat het defect al aanwezig was op het moment van aflevering, maar na die termijn moet de consument dit wel aannemelijk maken.

- Ten derde kan de consument eisen dat de verkoper een gedeelte van de verkoopprijs terug betaalt. Is herstel en vervanging van het product onmogelijk of kan dit niet verlangd worden van de verkoper, dan kan de koper de koopovereenkomst ontbinden, of eisen dat een gedeelte van de koopprijs wordt terugbetaald. Denk hierbij aan bijvoorbeeld een defect aan een eenmalige aanbieding. Soms is vervanging hiervan niet mogelijk en reparatie te duur of omslachtig. De koper kan de overeenkomst schriftelijk ontbinden. Hij moet het product teruggeven aan de verkoper, die op zijn beurt de koper het geld teruggeeft. De koper kan ook, schriftelijk, van de verkoper verlangen dat deze een deel van de koopprijs terugbetaalt. De hoogte van de terugbetaling is afhankelijk van de mate waarin het product niet voldoet aan de verwachtingen van de consument. Tenslotte kan de consument van de verkoper eisen dat de overeenkomst wordt ontbonden.

Aansprakelijkheid leverancier

Vaak is een defect aan het product te wijten aan een productiefout. Ook transportschade komt voor. De verkoper zet de relatie met de leverancier liever niet onder druk. Dankzij de CBW en de BOVAG staat in de wet dat de verkoper de rekening van de kosten bij de leverancier kan indienen. De Nederlandse leverancier mag deze aansprakelijkheid niet meer uitsluiten in zijn leveringsvoorwaarden. Dit betekent dat een ondernemer zijn Nederlandse leveranciers kan aanspreken voor alle schade die hij lijdt bij de oplossing van consumentenklachten en die het gevolg is van een fout van de leverancier. Dit geldt dus ook voor vergoedingen die de ondernemer op grond van de wet aan de consument moet betalen.

Extra garanties

De verkoper kan een consument extra garanties verstrekken. Deze komen boven op de wettelijke rechten, die de consument altijd heeft (dus niet 'in plaats van', laat staan dat zij de rechten van een consument beperken). Deze rechten kwamen in de vorige alinea's aan de orde, zoals bijvoorbeeld keuze tussen reparatie of vervanging; ontbinding of gedeeltelijke vermindering van de koopsom enz. De verkoper kan de consument als extra garantie "een jaar lang gratis repareren" verstrekken.

Een voorbeeld van de combinatie van een wettelijk recht met een extra garantie:

Je koopt een horloge met een jaar lang gratis reparatie. Als het horloge binnen zes maanden kapot gaat kun je reparatie vragen, maar ook vervanging (mits redelijk). Als het horloge kapot gaat na zes maanden hebt je sowieso recht op gratis reparatie op grond van de extra verstrekte garantie. Als je vervanging wilt dan moet je bewijzen dat het defect al aanwezig was op het moment van de koop of aflevering.

In het Burgerlijk Wetboek staat dat de garantie op duidelijke en begrijpelijke wijze de rechten of vorderingen van de koper moet bevatten. In de garantie moet worden vermeld dat de consument ook wettelijke rechten heeft en dat de garantie die rechten onverlet laat. Dit laatste is geregeld in de CBW-voorwaarden. CBW-leden voldoen dus aan die eis. Ook moet de garantie de naam en het adres van de verkoper of de producent vermelden en de duur en het gebied waarvoor de garantie geldt.

Reclame-uitingen en mededelingen, ook die van de fabrikant, producent of importeur, vallen ook onder de garantie. Bij de aanschaf van het product kan de koper verlangen dat deze garantie op papier wordt verstrekt.

Klachttermijn van twee maanden

Een consument met een klacht over een product moet binnen twee maanden na ontdekking van de klacht de verkoper op de hoogte stellen. Wacht hij langer dan twee maanden dan verspeelt hij zijn rechten.

Meer informatie:

Vragen over consumenten- of leveranciersgeschillen:

Marjan Spronk, m.spronk@cbw.org

mr. Helma van Dalsen, h.vandalsen@cbw.org

mr. Hans Wolters, h.wolters@cbw.org

Vragen over de algemene voorwaarden:

mr. Sietske van der Linden, s.vanderlinden@cbw.org

Dit artikel bevat belangrijke bepalingen en geeft grote lijnen weer. Aan deze tekst kunnen geen rechten worden ontleend. Het bovenstaande kan in concrete situaties niet altijd direct worden toegepast.