

Een product dat ik heb gekocht deugt niet, wat nu?

Heb je ergens een product aangeschaft, maar is het niet wat je ervan mocht verwachten? Denk bijvoorbeeld aan een zaak die al op korte termijn gebreken vertoont of een verkeerde maat die geleverd wordt. In dit soort situaties heb je als consument allerlei rechten die je kunt uitoefenen. Er zijn verschillende regels waar de verkoper zich aan moet houden. De verkoper mag van jou bijvoorbeeld niet zomaar verwachten dat je de helft van de reparatie- of herstellkosten vergoed. Ook mag hij je niet zomaar met een bewijslast opzadelen. In deze blog gaan we je kort wat vertellen over jouw rechten en plichten bij een consumentenkoop.

Is er sprake van een consumentenkoop?

Een koopovereenkomst is niet altijd ook een consumentenkoop. Alleen een consumentenkoop zal in aanmerking komen voor alle consumentenrechten en plichten die hierbij horen. Voor een consumentenkoop is het belangrijk dat het product een roerende zaak is. Een roerende zaak is een object dat niet duurzaam verbonden is met de grond. Zaken die duurzaam verbonden zijn met de grond zoals een huis of ander bouwwerk zijn dus geen roerende zaak en vallen daarmee niet onder een consumentenkoop. Ook is vereist dat de koper een consument is. Dit betekent simpel gezegd dat de koper een natuurlijk persoon moet zijn die niet handelt namens zijn handels, bedrijfs- of beroepsactiviteit. Tot slot moet er sprake zijn van een professionele verkoper. Dit is een verkoper die juist handelt namens zijn handels, bedrijfs- of beroepsactiviteit. Een bestelling van een boek bij de Bol.com of een aankoop van een televisie bij de Mediamarkt zullen als een consumentenkoop worden aangemerkt, mits de koper het als particulier koopt. Een aankoop via Marktplaats waarbij een particulier van een andere particulier een fiets koopt, is geen consumentenkoop.

Conformiteit

Wanneer een product niet voldoet aan wat de consument er volgens de koopovereenkomst van mocht verwachten, is er sprake van een non-conform product. Het product beantwoordt dan niet aan de overeenkomst. Wat de consument van een product mag verwachten is afhankelijk van specifieke omstandigheden die per situatie kunnen verschillen.

Wat nou als je een dure merkstofzuiger hebt gekocht voor een bedrag van € 400,- bij een winkel of webshop. Een paar weken na aanschaf werkt de stofzuiger niet meer. De stofzuiger voldoet niet aan jouw verwachtingen. Je mag er immers vanuit gaan dat een stofzuiger van € 400,- veel langer dan een paar weken mee zal gaan. Volgens de wet geldt dat indien een afwijking zich binnen 12 maanden voordoet er een vermoeden bestaat dat het product non-conform is ongeacht of de verkoper een garantie heeft gegeven. De verkoper moet dan bewijzen dat de afwijking jouw schuld is. Dit is de verplichte wettelijke garantie van één jaar die ervoor zorgt dat een consument nooit binnen die periode hoeft te bewijzen dat een afwijking of defect al bestond ten tijde van de aflevering. Uitzondering hierop zijn uiteraard producten waarvan je niet mag verwachten dat ze 12 maanden meegaan. Bij het beoordelen van de non-conformiteit zijn de verwachtingen van de consument het uitgangspunt. De invulling hiervan hangt af van de specifieke omstandigheden. Zo mag een consument een levensduur verwachten van in ieder geval 12 maanden van een dure stofzuiger, wasmachine of computer. Maar als het gaat om voedsel, planten of andere voor eenmalig gebruik bestemde producten kan dit weer niet. Ook de aard van een afwijking kan zich verzetten tegen de toepassing van het bewijsvermoeden. Bij de aard van de afwijking kun je denken aan afwijkingen die alleen kunnen zijn ontstaan nadat het product aan de koper is afgeleverd. Denk aan overduidelijke beschadiging aan apparatuur zoals een televisie die hard op de grond is gevallen en daardoor niet meer functioneert, of een vaas die in duizend stukjes is omdat die keihard op de grond is gevallen.

Het kan ook zo zijn dat een verkoper een garantie biedt. Laten we in het voorbeeld van de stofzuiger zeggen er een garantie wordt aangeboden van 24 maanden. Dit is volgens de wet een commerciële garantie. Ook hier kan je als consument rechten aan ontlene. De commerciële garantie geldt in dit geval als een verlenging van de wettelijke 12 maanden garantie. Dit betekent dat als de stofzuiger na 16 maanden stuk gaat, het nog steeds aan de verkoper is om te bewijzen dat de non-conformiteit ná aflevering is ontstaan.

Gaat de stofzuiger stuk na de wettelijke termijn van 12 maanden óf na de door de verkoper verstrekte garantietermijn? Dan ligt de bewijslast bij de consument om aannemelijk te maken dat de stofzuiger non-conform is.

Wat mag je als consument eisen?

Als er sprake is van een non-conform product dan ontstaan er verschillende rechten voor de consument. Hij kan allereerst reparatie of vervanging eisen van het product. De verkoper mag in dit geval nooit van de consument eisen dat hij een gedeelte van de reparatie of vervanging betaalt. Als reparatie of vervanging niet mogelijk is dan pas mag de consument ontbinding dan wel een prijsvermindering eisen. Bij ontbinding geeft de consument aan de verkoper het product terug en krijgt de consument het volledige bedrag terug. Bij een prijsvermindering wordt de prijs verminderd in evenredigheid met de mate van de afwijking. Bij zowel een ontbinding als een prijsvermindering heeft de consument recht op geld. Hij hoeft geen genoegen te nemen met een tegoedbon.

Kom jij er niet uit met een verkoper of heb je een vraag over dit onderwerp? Neem contact met ons op. De HAN-Rechtswinkel kijkt graag of ze iets voor je kunnen betekenen.