

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

231

Vragen van het lid Bouwmeester (PvdA) aan de minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie over *onduidelijke garantiebepalingen* (ingezonden 4 september 2012).

Antwoord van minister **Verhagen** (Economische Zaken, Landbouw en Innovatie) (ontvangen 9 oktober 2012)

Vraag 1

Kent u het bericht «Consumenten betalen onnodig voor reparaties»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Hoe lang is het geleden dat de wet «verkoop en garanties voor consumentengoederen» in werking trad, waarmee consumenten een sterkere juridische positie verkregen onder andere ten aanzien van garantietermijnen?

Antwoord 2

De wet van 6 maart 2003 tot aanpassing van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek aan de richtlijn betreffende bepaalde aspecten van de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen (Wet verkoop en garanties voor consumentengoederen) is op 1 mei 2003 in werking getreden (Stb. 2003, 110 en 151).

Vraag 3

Hoe lang is het al bekend dat de wettelijke garantietermijn in de praktijk bij veel consumenten onbekend is en hoe lang doen u of consumentenorganisaties al aan voorlichting om de consument bewust te laten worden van zijn rechten ten aanzien van koop en garantie bij consumentengoederen?

Antwoord 3

Het is mij niet bekend hoe lang de wettelijke garantietermijn in de praktijk bij consumenten onbekend is. Wel kan ik u melden dat het informatieloket ConsuWijzer sinds de oprichting in oktober 2006 constant zeer actief is met het voorlichten van consumenten over de regels omtrent non-conformiteit en garanties. Naast verschillende specials op ConsuWijzer zijn een brochure en

¹ <http://www.nu.nl/economie/2886675/consumenten-betalen-onnodig-reparaties.html>

een checklist «terug naar de winkel» ontwikkeld voor consumenten. De garantieweek die in november 2010 samen met het Juridisch Loket is georganiseerd stond eveneens in het teken van rechten bij een non-conform product. Aan de garantieweek wordt begin 2013 wederom samen met het Juridisch loket een vervolg gegeven.

Vraag 4

Heeft deze voorlichting er toe geleid dat de consumenten nu wel op de hoogte zijn van hun rechten? Zo ja, betekent dat dan ook dat consumenten zelden of nooit meer ten onrechte voor een reparatie of vervanging van een defect apparaat betalen? Zo nee, deelt u dan de mening dat (alleen) voorlichting niet meer afdoende is?

Antwoord 4

ConsuWijzer ontvangt regelmatig vragen van consumenten over garanties en non-conformiteit. Ik deel de mening dat (alleen) consumentenvoorlichting niet voldoende is. Juist daarom wordt er naast de voorlichting door ConsuWijzer aan consumenten ook voorlichting door de Consumentenautoriteit aan ondernemers gegeven. Zo heeft de Consumentenautoriteit in 2009 samen met het Hoofdbedrijfschap Detailhandel een digitale training ontwikkeld om de kennis bij ondernemers over de garantierechten te vergroten en de serviceverlening aan consumenten te verbeteren. Daarnaast kan de Consumentenautoriteit handhavend optreden indien sprake is van een collectieve inbreuk. In 2011 heeft de Consumentenautoriteit vijf ondernemingen in de elektronicasector beboet en aan een onderneming een last onder dwangsom opgelegd voor het onjuist informeren van consumenten over de wettelijke garantieregels.

Vraag 5

Deelt u de mening dat de wettelijke garantietermijn, dat wil zeggen de termijn waarbinnen een consument redelijkerwijs mag verwachten dat een product ongestoord dient te functioneren, bij aankoop al bekend moet zijn? Zo ja, hoe kan worden bevorderd dat dit het geval wordt? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 5

Het bij aankoop al bekend zijn van een garantietermijn veronderstelt een generieke vaste non-conformiteitstermijn (wettelijke garantie). Het nadeel daarvan is dat die voor het ene product wellicht te lang is, wat in het nadeel van de aanbiedende bedrijven is, terwijl die in het andere geval, met name bij duurzame producten, te kort kan zijn, waardoor consumenten onnodige benadeeld worden. Juist omdat de variëteit aan producten zo groot is, is het lastig om met een vaste algemene garantietermijn te werken. Nederland kent daarom een open non-conformiteitstermijn. Een verkoper is verplicht een product te leveren dat aan de overeenkomst beantwoordt. Dit wil zeggen dat een gekocht product de eigenschappen moet bezitten die zijn overeengekomen en die de koper van het product mag verwachten (artikel 7:17 BW). De aard van het product en de mededelingen die zijn gedaan door de verkoper over het product, tellen hierbij mee (artikel 7:18 BW). Als een product de overeengekomen eigenschappen niet bezit (en dus «non-conform» is), heeft de koper recht op correcte nakoming in de vorm van herstel, vervanging of aflevering van het ontbrekende, mits het gebrek al bij aflevering aanwezig was (artikelen 7:21 en 22 BW). De termijn waarbinnen de consument correcte nakoming kan inroepen, is in Nederland niet in tijd begrensd, en kan dus langer zijn dan de termijn van 2 jaar uit de richtlijn koop en garantie 1999/44/EG. Hoe lang die periode in een specifiek geval is, is onder andere afhankelijk van de aard en de levensduur van het product en hetgeen de consument voor normaal gebruik mocht verwachten, bijvoorbeeld op grond van schriftelijke of mondelinge mededelingen van de ondernemer. Zo zal deze periode bij een koelkast over het algemeen langer zijn dan bij een mobiele telefoon. Wanneer een gebrek zich voordoet binnen 6 maanden na aflevering geldt het vermoeden dat de zaak al bij aflevering non-conform was. Na deze 6 maanden keert de bewijslast om en is het aan de consument om aan te tonen dat het product al bij aflevering een gebrek had (artikel 7:18 BW). Tussen ondernemers en consumenten bestaat soms onduidelijkheid over de non-conformiteitsregels. Ik vind het van belang dat hier duidelijkheid over

wordt geschapen die breed wordt gedragen. Ik zie dat vooral als een taak van partijen zelf. Daarom heb ik de Consumentenbond en VNO-NCW tijdens de SER Commissie Consumentenaangelegenheden van 18 januari 2012 opgeroepen samen na te gaan in hoeverre het mogelijk is hier meer eenduidigheid te creëren. Het in de Commissie Consumentenaangelegenheden van de SER bereikte compromis over de Richtlijn Consumentenrechten zou daarvoor wellicht als uitgangspunt kunnen dienen².

Vraag 6

Deelt u de mening dat informatie ten aanzien van de wettelijke garantietermijn de consument het beste bereikt op het moment dat die termijn bij de aankoop al bekend is en op het aankoopbewijs staat vermeld? Zo ja, hoe gaat u stimuleren dat dit gaat gebeuren? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 6

Zolang Nederland een open termijn kent, kan op voorhand niet gezegd worden wat de exacte wettelijke garantietermijn is. Om deze reden vind ik het te meer van belang dat consumenten goed voorgelicht worden over hun rechten en plichten en dat de kennis bij ondernemers over de garantierechten en serviceverlening aan consumenten verder wordt verbeterd, zoals ik ook bij de beantwoording van vragen 3 en 4 heb aangegeven. Zoals in antwoord op vraag 5 al is aangegeven, is het daarnaast mijn inzet meer eenduidigheid te creëren ten aanzien van garantie en non-conformiteit.

² Sociaal-Economische Raad, Consumentenrechten in de interne markt, Den Haag, Publicatienummer 5, 17 juni 2009