

Bescherming van de consumenten bij de verkoop van consumptiegoederen (na 1 juni 2022)

Wat zijn de rechten van de consumenten?





FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie

Vooruitgangstraat 50 – 1210 Brussel

Ondernemingsnr.: 0314.595.348



○ 0800 120 33 (gratis nummer)



○ FODEconomie



○ @fodeconomie



○ [linkedin.com/company/fod-economie](https://www.linkedin.com/company/fod-economie) (tweetalige pagina)



○ [instagram.com/fodeconomie](https://www.instagram.com/fodeconomie)



○ [youtube.com/user/FODEconomie](https://www.youtube.com/user/FODEconomie)



○ economie.fgov.be

Verantwoordelijke uitgever:

Séverine Waterbley

Voorzitter van het Directiecomité

Vooruitgangstraat 50 – 1210 Brussel

Internetversie

262-22

Voorwoord

Deze brochure werd opgesteld op basis van de wetgeving die sinds 1 juni 2022 van kracht is. Ze houdt rekening met de informatie die de FOD Economie bij de consumenten heeft ingezameld.

Ze heeft als doel de consumenten te informeren over hun rechten en plichten inzake de waarborg in een vraag-antwoordvorm.

Het eerste gedeelte behandelt algemene vragen over wettelijke garantie sinds de inwerkingtreding van de wet van 20 maart 2022 tot wijziging van de bepalingen van het oude Burgerlijk Wetboek met betrekking tot de verkopen aan consumenten, tot invoeging van een nieuwe titel VIbis in boek III van het oude Burgerlijk Wetboek en tot wijziging van het Wetboek van economisch recht. In deze brochure staan dus de regels die van toepassing zijn op verkopen uitgevoerd na 1 juni 2022.

Wat betreft de regels die van toepassing zijn op goederen gekocht vóór 1 juni 2022 verwijzen we naar onze andere brochure ["Bescherming van de consumenten bij de verkoop van consumptiegoederen \(vóór 1 juni 2022\)"](#).

Hoewel vastgelegd in de wet van 20 maart 2022, gaat deze brochure niet in op de wettelijke garantie voor digitale inhoud en diensten. Voor die specifieke garantie verwijzen we naar de [rubriek garantieregels voor digitale inhoud en digitale diensten op](#) onze website.

Het tweede gedeelte is opgesteld in een zeer praktijkgerichte vraag-antwoordvorm, vertrekkende van concrete voorbeelden en situaties die consumenten hebben meegemaakt.

Het derde en laatste gedeelte omvat een aantal tips en aanbevelingen om de consumenten in staat te stellen hun rechten uit te oefenen.

Deze brochure streeft geen volledigheid na.

Geüpdatet: juni 2022

Inhoud

Voorwoord.....	3
1. De regels voor de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen. 7	
1.1. Wat wordt verstaan onder wettelijke garantie voor de consument?.....	7
1.2. Wat zijn de belangrijkste principes van de wettelijke garantie?	8
1.3. Wat houdt de wettelijke garantie in?	9
1.4. Geldt de wettelijke garantie voor alle aankopen?	10
1.5. Hoe lang duurt de wettelijke garantie?	11
1.6. Wat is het verschil tussen de wettelijke garantie en de commerciële of contractuele garantie?	12
1.7. Wat gebeurt er na de 2 jaar wettelijke garantie?	12
1.8. Nieuw of tweedehands: wat zijn de verschillen in garanties?	12
1.9. Wie is uiteindelijk aansprakelijk als een product niet in overeenstemming is?	13
1.10. Wat zijn de verplichtingen van de consument om te kunnen genieten van de wettelijke garantie?	13
2. De toepassing van de wettelijke garantie bij verkoop van consumptiegoederen.....	14
2.1. Ik heb een probleem met de schokdempers van mijn bijna nieuwe wagen. Volgens de garagist zou dat normale slijtage zijn en geen conformiteitsgebrek. In welke gevallen kan ik een conformiteitsgebrek laten gelden? Wat is een conformiteitsgebrek?	14
2.2. Ik heb een gsm in een winkel gekocht, kan ik genieten van de wettelijke garantie? ..	15
2.3. Als ik een afkortzaagmachine koop in een winkel die aan professionelen levert, kan ik dan ook van de wettelijke garantie genieten?.....	15
2.4. Ik heb een gsm gekocht in het kader van mijn activiteit als zelfstandige. Kan ik genieten van deze garantie?	15
2.5. De nieuwe wagen die ik gekocht heb bij een vertegenwoordiger werd 4 maanden vóór de leveringstermijn vervaardigd. De verkoper zegt me dat de garantie begint te lopen vanaf de datum van fabricage van de wagen. Klopt dit?	16
2.6. Ik heb een tweedehandsauto gekocht bij een garagehouder. Wordt hij gedekt door de wettelijke garantie?.....	16
2.7. Ik heb een tweedehandsmotor gekocht bij een particulier. Wordt hij gedekt door een garantie?	17
2.8. Ik heb in een winkel een koelkast gekocht die niet meer functioneert. De verkoper zegt dat ik me tot de fabrikant moet richten en de fabrikant verwijst mij naar de verkoper. Tot wie moet ik mij uiteindelijk richten?	17
2.9. Ik heb een nieuwe computer gekocht en de verkoper zegt dat de garantie 12 maanden bedraagt. Ik heb nochtans horen zeggen dat de garantie twee jaar bedraagt. Is het nu 12 maanden of 2 jaar?	17

- 2.10. Mijn nieuwe gsm is geen zes maanden oud en hij werkt al niet meer. De verkoper zegt dat hij vochtschade (oxidatie) heeft opgelopen en hij weigert om hem onder garantie te herstellen! Wat kan ik doen? 18
- 2.11. Ik heb twee deuren gekocht in een speciaalzaak. De plaatsing werd uitgevoerd door de verkoper en vertoont gebreken. Heb ik verhaal tegen de verkoper? 18
- 2.12. Ik heb meubels gekocht in een grote supermarkt en kan ze zelf niet in elkaar zetten. Er zitten fouten in de montagehandleiding. Heb ik verhaal tegen de verkoper? 18
- 2.13. Ik heb mijn tv gedurende 2 maanden moeten missen wegens een herstelling onder garantie. Kort daarna, is het toestel opnieuw defect en de verkoper weigert om de herstelling onder garantie uit te voeren omdat de garantietermijn overschreden is. Tellen de 2 garantiemaanden gedurende dewelke mijn tv in herstelling was dan niet mee voor de berekening van de 2 jaar garantie? 19
- 2.14. Mijn fototoestel is reeds twee keer in herstelling geweest gedurende zes weken in totaal. Ik heb het een derde keer laten herstellen en heb het nog altijd niet teruggekregen. Ik ben ongerust want de garantietermijn van twee jaar is nu reeds bijna overschreden? Kan ik om een nieuw toestel vragen? 20
- 2.15. De verkoper bij wie ik mijn defect elektrisch huishoudapparaat binnenbracht, wil het niet vervangen maar herstellen. Heb ik niet het recht om te kiezen wat mij het beste past? 20
- 2.16. Mijn nieuwe radio is minder dan 6 maanden oud. De verkoper rekent mij herstellkosten aan (bestek, transport, enz.) hoewel hij onder garantie is. Is dat wettelijk? 21
- 2.17. Mijn gsm, die nog steeds onder wettelijke garantie staat, kan niet worden hersteld en wordt niet vervangen omdat hij niet meer vervaardigd wordt. De verkoper wil mij ter vergoeding een aankoopbon overhandigen. Moet ik dit aanvaarden? 21
- 2.18. De verkoper wil mij niet volledig vergoeden voor een defect apparaat dat ik 1 jaar geleden gekocht heb. Is dat wettelijk? Het is nochtans onherstelbaar en onvervangbaar! 22
- 2.19. De verkoper weigert om de garantie uit te voeren omdat er meer dan een jaar is verstreken tussen het defect en de datum waarop ik dit heb meegedeeld aan de verkoper. Heeft hij het recht hiertoe? 22
- 2.20. Ik heb een babyfoon gekocht; hij functioneert niet meer maar helaas stel ik vast dat de commerciële garantie van een jaar is afgelopen. Moet ik de herstellkosten betalen? 22
- 2.21. Het pupje dat ik bij een fokker gekocht heb, is na 6 weken gestorven. Volgens mijn dierenarts was het besmet met de kennelziekte. Heb ik verhaal tegen die fokker? 22
- 2.22. De garagehouder bij wie ik een bestelbon voor een tweedehandsauto heb ondertekend, biedt mij een korting van 500 euro aan als ik een document onderteken waarbij ik afstand doe van mijn garantierecht. Heeft hij het recht hiertoe? 23
- 2.23. Kan de verdeler bij wie ik mijn wagen heb gekocht weigeren om de garantie uit te voeren omdat ik het onderhoud van de wagen niet bij hem heb laten uitvoeren? .24
- 2.23.1. Wat zijn de garantieverplichtingen van de dienstverleners? 24
- 2.24. Ik heb een computer gekocht die over een besturingssysteem beschikte. Kan de verkoper weigeren om de herstelling onder garantie uit te voeren omdat ik het oorspronkelijke besturingssysteem heb laten wegnemen en een ander van mijn keuze heb laten plaatsen? 24

2.25.	De verkoper weigert om de garantie van een koffiezetmachine uit te voeren omdat er krassen op zitten. Het vastgestelde defect houdt echter geen enkel verband met de krassen. Heeft hij het recht hiertoe?.....	25
2.26.	De afwasmachine die ik enkele maanden geleden in een grote supermarkt gekocht heb, is defect. De verkoper weigert om de garantie uit te voeren omdat er geen document is waarop de aankoopdatum is vermeld (kasticket, factuur).	25
2.27.	Ik heb een gsm gekocht waarvan de batterij 5 maanden na de aankoop defect is. De verkoper vertelt mij dat de garantie voor accessoires 3 maanden bedraagt. Klopt dit?	26
2.28.	Ik ben niet meer in het bezit van de oorspronkelijke verpakking van de microgolfoven die ik 8 maanden geleden gekocht heb en de verkoper weigert om die reden om de herstelling onder garantie uit te voeren. Heeft hij het recht hiertoe?	26
2.29.	De algemene voorwaarden van de verkoper verwijzen niet naar de wettelijke garantie van 2 jaar. Is de wasmachine die ik pas gekocht heb toch gedekt door de garantie van 2 jaar?	26
2.30.	Ik heb een huis gekocht en vier maanden nadat ik er ben ingetrokken, stel ik vast dat het is aangetast door huiszwam. Mag ik vragen om het contract te verbreken op grond van de bepalingen betreffende de wettelijke garantie?	27
2.31.	Ik heb een nieuwe wagen gekocht in november 2019. De motor heeft nu de geest gegeven en moet worden vervangen. Heb ik verhaal gezien het feit dat de wettelijke garantie overschreden is?	27
2.32.	De verkoper stelt me een bijkomende betalende garantie van vijf jaar voor. Heeft hij het recht hiertoe aangezien ik reeds een wettelijke garantie van twee jaar heb? ...	28
2.33.	Ik heb mijn stofzuiger die niet meer onder garantie was, laten herstellen. Is de wettelijke garantie van toepassing op deze herstelling?	28
2.33.1.	Wat zijn de verplichtingen van dienstverleners?	28
2.34.	Vallen wisselstukken ook onder de twee jaar garantie?	29
2.35.	Ik heb via het internet een televisie gekocht bij een Franse verkoper. Het toestel is nu defect. Heb ik dezelfde rechten op wettelijke garantie die ik zou hebben als bij aankoop in een winkel in België?	29
2.36.	Ik heb een kledingstuk in solden gekocht. Bij de eerste wasbeurt verschenen er grote stukken zonder kleur. De fabrikant geeft toe dat er een probleem is. Volgens het kasticket worden gesoldeerde stukken echter niet terugbetaald en ook niet ingeruild. Kan ik toch vragen dat mijn aankoop wordt ingeruild of terugbetaald op basis van de wettelijke garantie?	30
3.	De toepassing van de wettelijke garantie	31
3.1.	Wat kan ik doen na een aankoop om mijn rechten op de wettelijke garantie veilig te stellen?	31
3.2.	Wat kan ik doen als ik een defect vaststel?	31
3.3.	Hoe kan ik een conformiteitsgebrek bewijzen?	33
3.4.	Wat kan ik ondernemen tegen een verkoper die weigert om mijn klacht onder garantie te behandelen. Waar moet ik naartoe?	34
3.5.	Wat kan ik ondernemen tegenover een buitenlandse verkoper?	35



1. De regels voor de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen

Algemene vragen

1.1. Wat wordt verstaan onder wettelijke garantie voor de consument?

De wettelijke rechten van de consument inzake garantie zijn opgenomen in artikel [1649bis tot 1649nonies van het oude Burgerlijk Wetboek](#). Het betreft hier niet de algemene garantieregeling tegen verborgen gebreken die is opgenomen in het oude Burgerlijk Wetboek (artikelen 1641 tot 1649).

Sinds 1 januari 2005, datum van inwerkingtreding van de wet van 1 september 2004 betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen, heeft de beroepsverkooper de wettelijke verplichting om de consument een consumptiegoed te leveren dat beantwoordt aan de verkoopovereenkomst. Deze wet heeft artikelen 1649bis tot 1649octies ingevoegd in het oude Burgerlijk Wetboek.

Sindsdien geniet de consument in geval van conformiteitsgebrek van een consumptiegoed gekocht bij een verkoper, een wettelijke bescherming gedurende 2 jaar vanaf de levering van het goed.

Voor de toepassing van de wettelijke garantie moeten drie voorwaarden vervuld zijn:

1. het moet een verkoop betreffen;
2. het moet gaan om een consumptiegoed (elk roerend lichamelijk goed: vb., wagens, dvd-spellen, elektrische huishoudapparaten (koelkast, wasmachine, enz.), hifi-toestellen (radio, dvd-speler, enz.), meubels (divan, zetel, tafel, enz.), smartphones enz. Wat betreft de verkoop van digitale inhoud en diensten verwijzen we naar [onze website](#)).
3. de verkoop moet plaatsvinden tussen een verkoper en een consument:
 - de consument is de natuurlijke persoon die voor privédoeleinden handelt d.w.z. voor doeleinden die geen verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
 - de verkoper is de natuurlijke persoon of rechtspersoon, ongeacht of deze privaat of publiek is, die handelt, mede via een andere persoon die namens hem of voor zijn rekening optreedt, in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit.

1.2. Wat zijn de belangrijkste principes van de wettelijke garantie?

Vier principes kunnen omschreven worden.

1e principe: het consumptiegoed moet beantwoorden aan het begrip “overeenstemming met de overeenkomst” oftewel “conformiteit met de overeenkomst”. Het gaat om subjectieve en objectieve criteria vastgelegd in het oude Burgerlijk Wetboek (art. 1649ter, § 2 tot § 8).

Het verkochte goed is in overeenstemming of conform als:

1. het beantwoordt aan de door de verkoper gegeven beschrijving ervan
Voorbeeld: als u een bed van 1m80 breed bestelde, dan moet het bed die afmeting hebben en niet groter of kleiner zijn;
2. het geschikt is voor het gewenste gebruik opgegeven door de consument.
Voorbeeld: als u aan de verkoper een gsm vraagt met een specifieke functie, dan moet uw gsm uitgerust zijn met die functie;
3. het geleverd wordt samen met alle toebehoren en instructies zoals bepaald in de overeenkomst.
Voorbeeld: een pakket met zelf te monteren kast moet alle vermelde onderdelen en de beloofde installatieinstructies bevatten;
4. het van updates voorzien wordt zoals bepaald in de verkoopovereenkomst.
Voorbeeld: een computer waarvan het besturingssysteem regelmatig aangepast wordt zodat het veilig werkt en met de nieuwste software compatibel is;
5. het geschikt is voor het gebruik waartoe goederen van hetzelfde type gewoonlijk dienen.
Voorbeeld: een keukenrobot moet kunnen hakken, mixen, enz.;
6. het beschikt, in voorkomend geval, over de kwaliteit van en beantwoordt aan de beschrijving van een monster of model, dat de verkoper aan de consument vóór de sluiting van de overeenkomst ter beschikking heeft gesteld.
Voorbeeld: een smartwatch wordt u getoond met saffierglas dat krasbestendig is, dan mag u er geen ontvangen met gorillaglas
7. het wordt, in voorkomend geval, samen met het toebehoren, waaronder verpakking, installatie-instructies of andere instructies, die de consument redelijkerwijs mag verwachten, geleverd.
Voorbeeld: een bluetoothluidspreker wordt met de nodige oplader en verbindingsoverbrengingsinstructies geleverd;
8. het heeft de hoeveelheid en bezit de kwaliteiten en andere kenmerken, onder meer met betrekking tot duurzaamheid, functionaliteit, compatibiliteit en beveiliging die voor hetzelfde type consumptiegoederen normaal zijn en die de consument redelijkerwijs mag verwachten, gelet op de aard van de consumptiegoederen en rekening houdend met publieke mededelingen die zijn gedaan door of namens de verkoper of andere personen in eerdere schakels van de overeenkomstenketen, waaronder de producent, in het bijzonder in reclameboodschappen of op de etikettering.
Voorbeeld: de stofzuiger die in de reclame geprezen wordt als “de stilste” moet zich voor dit kenmerk duidelijk onderscheiden van de andere merken.

Als het goed niet beantwoordt aan één van die voorwaarden, is er sprake van niet-overeenstemming en van niet-naleven van de overeenkomst.

De koper kan de wettelijke waarborg niet invoeren voor wijzigingen van de termijnen of van de plaats van levering. In dat geval gelden de regels van het gemeene recht.

2e principe: het consumptiegoed is onder garantie gedurende een periode van 2 jaar vanaf de levering ervan. Voor tweedehandsgoederen kunnen de verkoper en de consument een andere termijn in de overeenkomst afspreken die evenwel niet minder dan 1 jaar mag bedragen. Als er niets wordt vermeld in de overeenkomst, bedraagt de wettelijke garantietermijn 2 jaar.

Voor goederen gekocht na 1 juni 2022: elk conformiteitsgebrek vastgesteld vanaf de levering van het goed wordt vermoed te hebben bestaan vanaf de levering van het goed. De verkoper moet het tegendeel bewijzen als hij niet akkoord gaat.

3e principe: het is de verkoper die ten aanzien van de consument instaat voor elk gebrek aan overeenstemming.

Voorbeeld: de radio die u onlangs in de winkel kocht, werkt niet meer. In geval van herstelling is het aan de verkoper om uw radio terug te nemen en hem zelf terug te sturen naar de fabrikant of naar een herstellingscentrum.

De wettelijke garantieverplichting van 2 jaar rust op de verkoper van het product en niet op de fabrikant. De verkoper kan dus niet vragen dat u zich rechtstreeks richt tot de fabrikant of een herstellingscentrum.

4e principe: de consument beschikt over verschillende remedies om de niet-conformiteit van het consumptiegoed te verhelpen:

- in de eerste plaats herstelling of omruiling;
- in de tweede plaats een passende prijsvermindering of ontbinding van de koopovereenkomst onder bepaalde voorwaarden.

1.3. Wat houdt de wettelijke garantie in?

Als het consumptiegoed binnen een termijn van 2 jaar vanaf de levering ervan aan de consument een bewezen (onbetwistbaar) conformiteitsgebrek vertoont, heeft de consument volgens de wettelijke garantie recht op:

- herstel of vervanging van het product bekomen op kosten van de verkoper behalve als dat onmogelijk of gepaard gaat met onevenredige kosten voor de verkoper. Die eis (herstel of vervanging) moet dus redelijk zijn, bijvoorbeeld rekening houden met de waarde van het goed of de ernst van het gebrek of de mogelijkheid om een andere oplossing te kiezen zonder ernstige overlast voor de consument.

Voorbeeld: een verkoper kan weigeren om een zetel te vervangen waarvan het naaiwerk een gebrek vertoont en eerder voorstellen om hem te herstellen.

De vervanging van de zetel in geval van een gebrek in het naaiwerk lijkt inderdaad buiten verhouding. Voor de verkoper zijn deze kosten in vergelijking met de herstelling te groot.

- prijsvermindering of ontbinding van de overeenkomst (terugbetaling van de verkoopprijs), als herstel en vervanging onmogelijk zijn of gepaard gaan met onevenredige kosten voor de verkoper.
- een rechtstreekse prijsvermindering of ontbinding wanneer:
 - de verkoper weigert het goed te herstellen of vervangen;
 - er terug een gebrek is ondanks de poging van de verkoper om de goederen te herstellen of vervangen;
 - het gebrek zo ernstig is dat een onmiddellijke prijsvermindering of ontbinding van de koopovereenkomst gerechtvaardigd is;
 - de verkoper verklaard heeft of uit de omstandigheden duidelijk blijkt dat de verkoper de goederen door middel van herstelling of vervanging niet binnen een redelijke termijn of zonder ernstige overlast voor de consument conform de overeenkomst zal maken.
 - in geval van terugbetaling, kan de verkoper rekening houden met het gebruik dat de consument van het goed heeft gehad sinds de levering ervan.

Ontbinding van de overeenkomst wordt niet toegestaan in geval van een kleiner gebrek.

Voorbeeld: de verkoper heeft mijn defect strijkijzer herhaaldelijk voor herstelling van steeds hetzelfde probleem ingeleverd. Er zijn nu 3 maanden verstreken en mijn strijkijzer werkt nog steeds niet. De verkoper weigert om het te vervangen omdat het niet meer gefabriceerd wordt. In dat geval kan terugbetaling worden geëist.

Een redelijke termijn is een punt dat moet beoordeeld worden naargelang van het product in kwestie, de aard en de ernst van het probleem, de praktijken van de betrokken sector. De verkoper moet blijk geven van beroepsijver, hij moet actief zijn en zich informeren bij het herstellingscentrum.

1.4. Geldt de wettelijke garantie voor alle aankopen?

A) De wettelijke garantie is van toepassing op de verkoop van consumptiegoederen, verricht door een professionele verkoper die handelt in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, aan een consument (natuurlijk persoon die voor privédoeleinden handelt).

1. De beoogde consumptiegoederen zijn:

roerende lichamelijke zaken: met inbegrip van water, gas of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of in een bepaalde hoeveelheid;

Voorbeeld: autovoertuigen, huishoudapparaten, meubels, dieren enz.

Wat dieren betreft geldt de wettelijke garantie alleen als er een specifieke garantiewetgeving bestaat. Bovendien is het de wettelijke garantie zoals ze bestond vóór de inwerkingtreding van de wet van 20 maart 2022 die van toepassing is ([art. 23, wet van 20 maart 2022](#)), zelfs voor de aankoop van een dier na 1 juni 2022. Wat betreft het toepasselijke stelsel verwijzen we naar onze vorige brochure (vóór 1 juni 2022) "[Bescherming van de consumenten bij de verkoop van consumptiegoederen](#)".

Wanneer er een specifieke garantiereglementering wordt aangenomen, zullen de regels van de wettelijke garantie van het oude Burgerlijk Wetboek niet langer van toepassing zijn op dieren.

2. goederen met digitale elementen namelijk "alle roerende lichamelijke zaken waarin digitale inhoud of een digitale dienst zijn verwerkt of die daarmee onderling verbonden zijn, op zodanige wijze dat het ontbreken van die digitale inhoud of digitale dienst ertoe zou leiden dat de goederen hun functies niet kunnen vervullen".

Voorbeeld: smartphones, smartwatches, computers, spelconsoles, geconnecteerde wagens enz.

De onroerende goederen en goederen die in uitvoering van een beslag of anderszins gerechtelijk zijn verkocht, worden niet gedekt door de wettelijke garantie van twee jaar voor consumptiegoederen.

B) De wettelijke garantie is van toepassing op een slechte installatie van het consumptiegoed:

- uitgevoerd door de verkoper als die installatie deel uitmaakt van het contract voor de verkoop van het goed.

Voorbeeld: aankoop van een slaapkamer geïnstalleerd door de verkoper;

- uitgevoerd door de consument, als die installatie het resultaat is van een fout in de montage-handleiding.

Voorbeeld: aankoop van zelf te monteren meubels op basis van verkeerde of ontoereikende handleiding.

Die "verkeerde" installaties worden gelijkgesteld met een conformiteitsgebrek van het goed.

1.5. Hoe lang duurt de wettelijke garantie?

De wettelijke garantie dekt het consumptiegoed gedurende 2 jaar (minimum 1 jaar voor de tweedehandsgoederen) te rekenen vanaf de levering van het goed aan de consument.

Elk conformiteitsgebrek tijdens de wettelijke garantieperiode wordt vastgesteld, wordt geacht te hebben bestaan op het tijdstip van levering van het goed. Als hij de garantie wil weigeren, moet de verkoper hiervoor het tegenbewijs leveren. Dat wil zeggen dat hij moet bewijzen dat het conformiteitsgebrek nog niet bestond op het moment van de levering.

In het geval van een goed met digitale elementen geldt dat, wanneer de verkoopovereenkomst voorziet in een continue levering van de digitale inhoud of de digitale dienst gedurende een periode, de verkoper aansprakelijk is voor elk conformiteitsgebrek van de digitale inhoud of digitale dienst dat zich voordoet of kenbaar wordt binnen de twee jaar vanaf het moment dat de digitale inhoud of digitale dienst werd geleverd.

Wanneer de overeenkomst voorziet in een continue levering gedurende meer dan 2 jaar, is de verkoper aansprakelijk voor elk conformiteitsgebrek van de digitale inhoud of digitale dienst dat zich voordoet of kenbaar wordt tijdens de contractuele leveringsperiode.

De verkoper en de consument kunnen een kortere garantietermijn bepalen voor tweedehandsgoederen, met een minimumtermijn van 1 jaar. Als er niets uitdrukkelijk wordt vermeld in de overeenkomst, zijn de goederen gedekt gedurende een periode van 2 jaar.

De periode van 2 jaar wordt verlengd met de periode vereist voor het in overeenstemming brengen van het gebrekkige goed (herstel, vervanging, enz....).



1.6. Wat is het verschil tussen de wettelijke garantie en de commerciële of contractuele garantie?

In het oude Burgerlijk Wetboek is er sprake van twee soorten garanties: de verplichte wettelijke garantie van 2 jaar en de commerciële garantie (ook contractuele garantie genoemd) vrij toegestaan door de verkoper.

- De consument heeft sowieso recht op de **wettelijke garantie** ten opzichte van de eindverkoper bij wie hij het product heeft gekocht. Deze garantie moet dus niet door de consument worden onderhandeld. De verkoper kan deze garantie niet beperken;
- De **commerciële garantie** kan worden gegeven door de eindverkoper of door de invoerder of door de fabrikant. Deze garantie mag de wettelijke garantie van de consument niet beperken. Ze moet daarentegen één of meer bijkomende voordelen bieden ten opzichte van de wettelijke garantie (bijvoorbeeld verlenging van de garantietijd tot meer dan twee jaar of de consument gedurende de herstelling een vervangingsproduct ter beschikking stellen).

Als er een commerciële garantie bestaat moet die duidelijk vermelden:

- dat de consument bij wet recht heeft op kosteloze remedies van de verkoper in geval van een conformiteitsgebrek van het consumptiegoed en dat de commerciële garantie geen invloed heeft op die rechten.
De consument kan altijd, gedurende twee jaar, de toepassing van de wettelijke garantie eisen van de verkoper, zelfs als de commerciële garantie niets vermeldt over de wettelijke rechten van de consument;
- welke elementen die vereist zijn om de commerciële garantie uit te voeren (duur, het geografisch toepassingsgebied, naam en adres van de garant).

De consument kan altijd voor de commerciële garantie kiezen en zich richten tot degene die ze aanbiedt.

1.7. Wat gebeurt er na de 2 jaar wettelijke garantie?

Na de 2 jaar dekking door de wettelijke garantie zijn het de regels betreffende de garantie voor verborgen gebreken die opnieuw toepasselijk zijn (art. 1641 tot 1649 van het oude Burgerlijk Wetboek). De koper:

- moet in dat geval het bewijs leveren van het bestaan van een gebrek dat het product ongeschikt maakt voor gebruik. Het moet een verborgen gebrek zijn, een ernstig gebrek en het moet bestaan hebben vóór de verkoop;
- kan enkel een prijsvermindering of de ontbinding (annulering) van de verkoopovereenkomst eisen.

1.8. Nieuw of tweedehands: wat zijn de verschillen in garanties?

De garantietermijn van 2 jaar die bestaat voor consumptiegoederen kan contractueel beperkt worden tot minimum 1 jaar voor de tweedehandsgoederen.

Voor de toepassing van de wettelijke garantie moet rekening worden gehouden met het feit of het een nieuw of een tweedehandspand betreft, op basis van de 8 conformiteitscriteria bepaald door het oude Burgerlijk Wetboek.

1.9. Wie is uiteindelijk aansprakelijk als een product niet in overeenstemming is?

Het is de eindverkoper die moet instaan voor het conformiteitsgebrek van het consumptiegoed dat de consument heeft gekocht.

De verkoper is eveneens aansprakelijk voor:

- de verkeerde installatie van een consumptiegoed wanneer de installatie deel uitmaakt van de koopovereenkomst (vb.: aankoop van een slaapkamer geïnstalleerd door de verkoper);
- de verkeerde installatie van een consumptiegoed door de consument in gevolge een foute montagehandleiding (vb.: meubelen geleverd in een bouw pakket om zelf te monteren).

Deze verkeerde installaties worden gelijkgesteld met een conformiteitsgebrek .

1.10. Wat zijn de verplichtingen van de consument om te kunnen genieten van de wettelijke garantie?

Zodra de consument vaststelt dat het goed niet in overeenstemming is, moet hij de verkoper zo snel mogelijk en in ieder geval binnen de twee maanden hiervan op de hoogte brengen. De verkoper en de consument kunnen echter een langere contractuele termijn vastleggen.





2. De toepassing van de wettelijke garantie bij verkoop van consumptiegoederen

Praktische vragen

- 2.1. Ik heb een probleem met de schokdempers van mijn bijna nieuwe wagen. Volgens de garagist zou dat normale slijtage zijn en geen conformiteitsgebrek. In welke gevallen kan ik een conformiteitsgebrek laten gelden? Wat is een conformiteitsgebrek?

Het is waar dat de slijtage van de schokdempers afhankelijk is van het aantal gereden kilometers, van de rijstijl (sportief of niet) en van de gebruiksomstandigheden van het voertuig. De abnormale slijtage van de schokdempers kan echter ook een conformiteitsgebrek vormen voor zover de oorzaak van het conformiteitsgebrek (defect onderdeel, montagefout, enz.) bestond bij de levering van de wagen.

De verkoper moet u een wagen leveren die in overeenstemming is met de verkoopovereenkomst. Om die conformiteit te beoordelen werden acht (objectieve en subjectieve) criteria bepaald in het oude Burgerlijk Wetboek. Uw voertuig is in overeenstemming met de overeenkomst als:

1. het overeenstemt met de beschrijving die werd gegeven door de verkoper;
2. het geschikt is voor het gewenste gebruik opgegeven door de consument;
3. het wordt geleverd samen met alle toebehoren en instructies zoals bepaald in de overeenkomst;
4. het wordt voorzien van updates zoals bepaald in de koopovereenkomst;
5. het geschikt is voor de doeleinden waar goederen van hetzelfde type doorgaans voor dienen;
6. het, in voorkomend geval, beschikt over de kwaliteit van en beantwoordt aan de beschrijving van een monster of model, dat de verkoper aan de consument vóór de sluiting van de overeenkomst ter beschikking heeft gesteld;

7. het, in voorkomend geval, samen met het toebehoren, waaronder verpakking, installatie-instructies of andere instructies, die de consument redelijkerwijs mag verwachten, wordt geleverd;
8. het de hoeveelheid heeft en de kwaliteiten en andere kenmerken bezit, onder meer met betrekking tot duurzaamheid, functionaliteit, compatibiliteit en beveiliging die voor hetzelfde type consumptiegoederen normaal zijn en die de consument redelijkerwijs mag verwachten, gelet op de aard van de consumptiegoederen en rekening houdend met publieke mededelingen die zijn gedaan door of namens de verkoper of andere personen in eerdere schakels van de overeenkomstenketen, waaronder de producent, in het bijzonder in reclameboodschappen of op de etikettering.

Als uw voertuig een nieuw voertuig is voldoet het klaarblijkelijk niet aan het 8ste criterium. Er is voorzien in een wettelijke garantie van twee jaar. Het gebrek wordt verondersteld te hebben bestaan op het moment van de levering ervan. In geval van betwisting is het de garagehouder die moet bewijzen dat het geen conformiteitsgebrek betreft, maar gewone slijtage van de schokdempers of een slijtage die te wijten is aan een bijzondere rijstijl van de consument.

De commerciële waarborg toegekend door de fabrikant/vertegenwoordiger kan de consument eventueel een grotere bescherming bieden.

2.2. Ik heb een gsm in een winkel gekocht, kan ik genieten van de wettelijke garantie?

Indien u een gsm voor privégebruik hebt gekocht (uzelf, uw familie, vrienden, enz.) bij een professionele verkoper, geniet u van de wettelijke garantie van 2 jaar te rekenen vanaf de datum waarop u hem in bezit neemt (levering van het goed).

2.3. Als ik een afkortzaagmachine koop in een winkel die aan professionelen levert, kan ik dan ook van de wettelijke garantie genieten?

Als een verkoper die gewoonlijk aan professionelen levert, bereid is om aan de consument (privé) een consumptiegoed (afkortzaagmachine) te verkopen, dan moet de verkoper, in geval van een conformiteitsgebrek, de wettelijke garantie toepassen.

De wettelijke garantie is van toepassing op de verkopen van consumptiegoederen, uitgevoerd door een professionele verkoper die handelt in het kader van zijn commerciële activiteiten of beroepsactiviteiten, aan een consument die handelt voor privédoeleinden.

2.4. Ik heb een gsm gekocht in het kader van mijn activiteit als zelfstandige. Kan ik genieten van deze garantie?

Als u een gsm heeft gekocht in het kader van uw professionele activiteit (factuur met btw-nummer), kunt u niet genieten van de wettelijke garantie toegekend aan de consumenten.

De verkoper moet in dat geval echter:

- u een gsm geven die op alle punten overeenstemt met het goed dat vermeld is in de koopovereenkomst. Als in de overeenkomst bijvoorbeeld staat dat de gsm een specifieke functie heeft dan moet de gsm die functie hebben;
- de commerciële garantie waarin eventueel voorzien is toepassen;

- de gsm waarborgen tegen verborgen gebreken. Indien er zich een probleem met uw gsm voordoet, moet u het gebrek dat het ongeschikt maakt voor zijn gebruik bewijzen. Als u kunt bewijzen dat dit gebrek verborgen was, vóór de verkoop bestond en niet te wijten is aan een abnormaal gebruik van uw kant, moet de verkoper de klacht behandelen conform de regeling inzake waarborgen voor verborgen gebreken bepaald door de artikelen 1641 tot 1649 van het oude Burgerlijk Wetboek.

2.5. De nieuwe wagen die ik gekocht heb bij een vertegenwoordiger werd 4 maanden vóór de leveringstermijn vervaardigd. De verkoper zegt me dat de garantie begint te lopen vanaf de datum van fabricage van de wagen. Klopt dit?

Neen. De fabricagedatum van het voertuig is in geen geval de datum waarop de garantietermijn begint te lopen.

U kunt de wettelijke garantie inroepen als het conformiteitsgebrek zich voordoet binnen de 2 jaar te rekenen vanaf de levering van het goed, d.w.z. vanaf de datum waarop de wagen aan u werd geleverd.

2.6. Ik heb een tweedehandsauto gekocht bij een garagehouder. Wordt hij gedekt door de wettelijke garantie?

De termijn van wettelijke garantie voor een goed dat door een consument tweedehands werd gekocht bij een professioneel kan worden ingekort tot minimum één jaar, voor zover die verkorte duur van de garantie bij overeenkomst werd bepaald en duidelijk werd gecommuniceerd aan de consument.

Dat betekent dat u zich tegen uw verkoper kunt keren binnen een termijn van minimum één jaar als bijvoorbeeld uw tweedehandsauto bijvoorbeeld op onverklaarbare wijze pech krijgt.

Opgelet: als de koopovereenkomst een gedetailleerd overzicht geeft van de staat van het voertuig en de onderdelen ervan, dan kunt u de wettelijke garantie voor gebreken waarvan u weet had niet inroepen!



Het conformiteitsgebrek aan overeenstemming dat u hebt vastgesteld, wordt geacht te hebben bestaan op het moment van de levering van het voertuig tenzij dat de eindverkoper het tegendeel bewijst.

In eerste instantie heeft u het recht om het kosteloze herstel of de kosteloze vervanging van de tweedehandsauto te verlangen. Er moet evenwel rekening gehouden worden met het feit dat de vervanging van een tweedehandsauto door een andere uiterst moeilijk kan blijken te zijn (zelfde merk, zelfde opties, zelfde jaar, zelfde waarde).

Als de herstelling of de vervanging onmogelijk is of buiten verhouding ten aanzien van het gebrek zou zijn of niet binnen een redelijke termijn zou kunnen gebeuren zonder ernstige overlast voor u, heeft u het recht om prijsvermindering of ontbinding (annulering) van de koopovereenkomst te eisen. U hebt echter niet het recht om de ontbinding van de overeenkomst te verlangen indien het gebrek aan overeenkomst van geringe betekenis is.

2.7. Ik heb een tweedehandsmotor gekocht bij een particulier. Wordt hij gedekt door een garantie?

De wettelijke garantie is enkel van toepassing op de verkoop van nieuwe of tweedehands-goederen door een professionele verkoper aan een consument.

Als u een motor koopt bij een particulier, die nog steeds gedekt is door een wettelijke garantie van 2 jaar dan kunt u genieten van de resterende wettelijke garantie bij de oorspronkelijke verkoper indien de particulier/wederverkoper u bijvoorbeeld de factuur van de oorspronkelijke aankoop overhandigt.

Als het gebrek niet zichtbaar is en gekend is door de particulier/wederverkoper, dan heeft u een mogelijkheid om u zelfs na 2 jaar tegen hem te keren op basis van de garantie voor verborgen gebreken bepaald in de artikelen 1641 tot 1649 van het oude Burgerlijk Wetboek. In het kader van de garantie voor verborgen gebreken, kan de consument enkel de prijsvermindering of de ontbinding van de overeenkomst vragen.

2.8. Ik heb in een winkel een koelkast gekocht die niet meer functioneert. De verkoper zegt dat ik me tot de fabrikant moet richten en de fabrikant verwijst mij naar de verkoper. Tot wie moet ik mij uiteindelijk richten?

Het is de verkoper van de winkel waar u uw aankoop verricht heeft – en niet de fabrikant – die moet instaan voor het conformiteitsgebrek vastgesteld op basis van de wettelijke garantie. Hij kan u niet verplichten om een beroep te doen op de fabrikant om de garantie te regelen.

Het is aan de verkoper die de overeenkomst met u heeft gesloten om alle maatregelen te nemen om de wettelijke garantie toe te passen.

2.9. Ik heb een nieuwe computer gekocht en de verkoper zegt dat de garantie 12 maanden bedraagt. Ik heb nochtans horen zeggen dat de garantie twee jaar bedraagt. Is het nu 12 maanden of 2 jaar?

Er moet een onderscheid worden gemaakt tussen de commerciële garantie, d.w.z. de garantie aangeboden door de verkoper of de fabrikant tegen de voorwaarden die zij zelf hebben vastgesteld en de wettelijke garantie, d.w.z. de wettelijk verplichte garantie vastgesteld door de wet.

Op grond van **de wettelijke garantie** is uw nieuwe computer gedurende 2 jaar door de verkoper gedekt tegen elk conformiteitsgebrek dat bij de levering bestond.

Het gebrek wordt verondersteld te hebben bestaan op het tijdstip van de levering. In geval van betwisting is het de verkoper die moet aantonen dat het vastgestelde gebrek geen conformiteitsgebrek vormt.

De **commerciële garantie** aangeboden door de fabrikant is meestal een aanvulling op de wettelijke garantie in het voordeel van de consument. Is dergelijke garantie minder groot dan de wettelijke, dan moet de verkoper dit compenseren.

Zelfs als de computerfabrikant een garantie van 12 maanden voorziet, moet de verkoper altijd de wettelijke garantie van 2 jaar moeten aanbieden. De garantie is dus wel degelijk twee jaar voor de consument.

2.10. Mijn nieuwe gsm is geen zes maanden oud en hij werkt al niet meer. De verkoper zegt dat hij vochtschade (oxidatie) heeft opgelopen en hij weigert om hem onder garantie te herstellen! Wat kan ik doen?

De wettelijke garantie is van toepassing.

In de praktijk geldt de garantie automatisch tijdens de twee jaar na de aankoop. Zo wordt het conformiteitsgebrek (zoals oxidatie) dat is vastgesteld binnen de twee jaar na de aankoop van uw gsm, verondersteld te hebben bestaan op het moment van de levering, zonder dat u daar het minste bewijs van moet leveren. Het is de verkoper die moet bewijzen dat de consument er een niet-conform gebruik van maakte, bijvoorbeeld door aan te tonen dat het defect van de gsm voortvloeit uit een oneigenlijk gebruik ervan (blootstelling aan vocht).

2.11. Ik heb twee deuren gekocht in een speciaalzaak. De plaatsing werd uitgevoerd door de verkoper en vertoont gebreken. Heb ik verhaal tegen de verkoper?

De slechte plaatsing van uw nieuwe deuren door de verkoper wordt gelijkgesteld met een conformiteitsgebrek van de deuren, als de plaatsing voorzien was in de verkoopovereenkomst.

Het gebrek wordt geacht te hebben bestaan op het moment van de plaatsing. In geval van betwisting moet de verkoper bewijzen dat het vastgestelde gebrek geen conformiteitsgebrek vormt.

2.12. Ik heb meubels gekocht in een grote supermarkt en kan ze zelf niet in elkaar zetten. Er zitten fouten in de montagehandleiding. Heb ik verhaal tegen de verkoper?

Kunt u de meubels niet in elkaar zetten omwille van fouten of gebreken in de montagehandleiding, dan kunt u de wettelijke garantie inroepen en de verkoper verzoeken om uw klacht in garantie te behandelen. Als er montage-instructies voorzien zijn, dan moeten die duidelijk, correct en precies zijn.

Verkeerde montage-instructies worden gelijkgesteld met een conformiteitsgebrek en in dergelijk geval hebt u de mogelijkheid om u tegen de eindverkoper te keren.

2.13. Ik heb mijn tv gedurende 2 maanden moeten missen wegens een herstelling onder garantie. Kort daarna, is het toestel opnieuw defect en de verkoper weigert om de herstelling onder garantie uit te voeren omdat de garantietermijn overschreden is. Tellen de 2 garantiemaanden gedurende dewelke mijn tv in herstelling was dan niet mee voor de berekening van de 2 jaar garantie?

De garantietermijn wordt opgeschort tijdens de periode die vereist is voor het herstellen van uw tv onder garantie.

Is uw tv opnieuw defect na de garantietermijn van 2 jaar, dan moet u rekening houden met het feit dat de wettelijke garantie van de tv verlengd wordt met de termijn gedurende welke de verkoper uw toestel voor herstelling in zijn bezit had (opschortingstermijn).

Het is altijd nuttig het bewijsdocument te bewaren, waarop de verkoper de datum heeft vermeld waarop u het toestel bij hem binnenbracht en wanneer hij het teruggaf.

Wanneer er terug een gebrek is ondanks de poging van de verkoper om de goederen te herstellen of vervangen, kunt u rechtstreeks een prijsvermindering of ontbinding van de koopovereenkomst eisen.



2.14. Mijn fototoestel is reeds twee keer in herstelling geweest gedurende zes weken in totaal. Ik heb het een derde keer laten herstellen en heb het nog altijd niet teruggekregen. Ik ben ongerust want de garantietermijn van twee jaar is nu reeds bijna overschreden? Kan ik om een nieuw toestel vragen?

De garantietermijn wordt opgeschort tijdens de periode die vereist is voor de herstelling van het toestel onder garantie.

De herstelling van uw fototoestel moet binnen een redelijke termijn gebeuren en zonder een al te groot nadeel voor u. De verkoper moet dan ook rekening houden met de aard van het product en met het gebruik dat u ervan maakt.

Voert de verkoper de herstelling niet binnen een redelijke termijn uit of brengt de herstelling voor u ernstige overlast mee, dan kunt u de vervanging van het fototoestel eisen. Als dat niet mogelijk is of te duur is voor de verkoper, kunt u een prijsvermindering eisen of zelfs de ontbinding van het contract. Gaat het om een klein conformiteitsgebrek, dan kunt u geen ontbinding van het contract vragen. Of er sprake is van grote overlast en of herstelling of vervanging onmogelijk of te kostelijk is, zal geval per geval moeten worden beoordeeld.

Wanneer er terug een gebrek is ondanks de poging van de verkoper om de goederen te herstellen of vervangen, kunt u rechtstreeks een prijsvermindering of ontbinding van de verkoopovereenkomst eisen.

Wat de terugbetaling betreft, kan de verkoper rekening houden met het conforme gebruik dat u van het fototoestel hebt gemaakt sinds u het aankocht.

Voorbeeld: als een toestel dat een jaar geleden werd gekocht gedurende 3 maanden in herstelling was, moet rekening worden gehouden met een conform gebruik van 9 maanden.

2.15. De verkoper bij wie ik mijn defect elektrisch huishoudapparaat binnenbracht, wil het niet vervangen maar herstellen. Heb ik niet het recht om te kiezen wat mij het beste past?

Tijdens de wettelijke garantieperiode hebt u allereerst de keuze tussen herstelling en vervanging van het toestel.

Dergelijke keuze mag echter niet onmogelijk zijn of onevenredige kosten met zich meebrengen. Dat betekent, dat u geen vervanging van het toestel kunt eisen,

- als dat voor de verkoper een te hoge kostprijs zou betekenen in verhouding tot de aard van het defect (bijvoorbeeld, het venster van een wasmachine, waarvan de afdichtingsring moet worden vervangen, of het hele venster);
- voor een defect dat zonder veel problemen kan worden hersteld (bijvoorbeeld enkel een knop die moet worden vervangen);
- omwille van de specifieke aard van het goed (tweedehandsgoed bijvoorbeeld). De vervanging door een ander tweedehandsgoed met dezelfde kenmerken (ouderdom, model, kleur, programma, enz.) is hoogst onzeker.

Kan het probleem niet via herstelling worden opgelost, dan moet de verkoper een vervanging overwegen.

Kan het probleem noch via herstelling noch via vervanging worden opgelost, dan kunt u een prijsvermindering van het toestel vragen of de ontbinding van de verkoop. In geval van ontbinding kan bij de terugbetaling rekening worden gehouden met het conforme gebruik dat u reeds maakte van het defecte toestel. Betreft het een klein defect, dan mag u enkel een vermindering van de prijs vragen.

2.16. Mijn nieuwe radio is minder dan 6 maanden oud. De verkoper rekent mij herstelkosten aan (bestek, transport, enz.) hoewel hij onder garantie is. Is dat wettelijk?

Geen enkele kost (verzendingskosten, kosten voor werkuren en materiaal gebruikt door de hersteller, bestekkosten enz..) mag u worden aangerekend voor het herstellen (in overeenstemming brengen) van uw radio, **behalve** wanneer de verkoper kan aantonen dat het probleem te wijten is aan een foutief gebruik dat u ervan maakte. In dat geval speelt de garantie niet: de verkoper kan dan met recht weigeren om de wettelijke garantie toe te passen en mag u dan vragen om zowel de herstelling als de extra kosten te betalen (transport, bestek, enz.).

Hij mag echter geen kosten aanrekenen voor het door hem gevoerde onderzoek (bewijslast rust op hem gedurende de garantieperiode van 2 jaar). Hij kan de consument wel voorstellen om het goed te laten herstellen tegen betaling, mits uitdrukkelijk akkoord. Indien de consument hier niet op in gaat moet hij zijn toestel zonder kosten kunnen terugkrijgen.

2.17. Mijn gsm, die nog steeds onder wettelijke garantie staat, kan niet worden hersteld en wordt niet vervangen omdat hij niet meer vervaardigd wordt. De verkoper wil mij ter vergoeding een aankoopbon overhandigen. Moet ik dit aanvaarden?

Is zowel herstelling als vervanging van uw gsm geen optie (te duur, stopzetting fabricage), dan wordt ter vergoeding soms een aankoopbon door de verkoper aangeboden. Niets verplicht u echter om die te aanvaarden, u kunt van de verkoper terugbetaling eisen (in geld, niet in de vorm van een aankoopbon), zoals voorzien in de wet.

Let wel: bij de terugbetaling van uw gsm, kan de verkoper wel rekening houden met het conforme gebruik dat u sinds de aankoop van uw gsm maakte.



2.18. De verkoper wil mij niet volledig vergoeden voor een defect apparaat dat ik 1 jaar geleden gekocht heb. Is dat wettelijk? Het is nochtans onherstelbaar en onvervangbaar!

Als u terugbetaling vraagt van een toestel onder garantie dat onherstelbaar en onvervangbaar is, kan de verkoper voor het bepalen van de vergoeding rekening houden met het conforme gebruik dat u daadwerkelijk had van dat toestel, sinds u het aankocht.

2.19. De verkoper weigert om de garantie uit te voeren omdat er meer dan een jaar is verstreken tussen het defect en de datum waarop ik dit heb meegedeeld aan de verkoper. Heeft hij het recht hiertoe?

Het oude Burgerlijk Wetboek bepaalt dat u de verkoper op de hoogte moet brengen van een conformiteitsgebrek (het defect van uw toestel) binnen een termijn van twee maanden vanaf de dag waarop u het gebrek hebt vastgesteld.

Als die termijn verstreken is, kan de verkoper weigeren om de wettelijke garantie toe te passen.

2.20. Ik heb een babyfoon gekocht; hij functioneert niet meer maar helaas stel ik vast dat de commerciële garantie van een jaar is afgelopen. Moet ik de herstelkosten betalen?

Er moet een onderscheid worden gemaakt tussen de commerciële garantie en de wettelijke garantie:

- De **commerciële garantie** is de garantie die door de verkoper of de fabrikant wordt geboden, en waarvan ze zelf de voorwaarden en termijnen bepalen, zoals deze in de garantieverklaring of in de reclame worden vermeld.
In de commerciële garantie moet het bestaan worden vermeld van de wettelijke rechten (wettelijke garantie met kosteloze remedies) waarover u (consument) beschikt, en moet worden gepreciseerd dat deze wettelijke rechten niet door de commerciële garantie kunnen gewijzigd worden.
- De **wettelijke garantie** geldt gedurende een periode van 2 jaar voor alle consumptiegoederen die door een beroepsverkoper worden verkocht aan een consument (privédoeleinden).

Voor uw babyfoon verliest u uw rechten op de wettelijke garantie van 2 jaar niet, ook al is de commerciële garantie van 1 jaar verstreken. De wettelijke garantie blijft van toepassing.

2.21. Het pupje dat ik bij een fokker gekocht heb, is na 6 weken gestorven. Volgens mijn dierenarts was het besmet met de kennelziekte. Heb ik verhaal tegen die fokker?

Dieren worden door het oude Burgerlijk Wetboek als “roerende goederen” beschouwd. Bij gebrek aan specifieke garantiewetgeving hieromtrent zijn de [wettelijke garantiiebepalingen](#) op hen van toepassing, zoals die reeds bestonden vóór de invoering van de wet van 20 maart 2022 (art. 23, wet van 20 maart 2022).

De verkoper is verplicht om de klant een goed af te leveren dat “conform” is, m.a.w. in overeenstemming met het contract; dat “goed” kan een dier zijn. De kennelziekte waaraan uw pupje leed binnen de eerste 6 maanden nadat het werd verkocht, wordt verondersteld te hebben bestaan

op het moment van de verkoop. Het is aan de verkoper om te bewijzen dat het pupje dit gebrek (kennelziekte) niet vertoonde op het moment van de levering. Na de termijn van 6 maanden is het aan de consument om te bewijzen dat het pupje de ziekte reeds had op het moment waarop hij er eigenaar van is geworden.

Let wel: dit gebrek wordt als niet-bestaand beschouwd als u er op het ogenblik van het sluiten van het contract van op de hoogte was of redelijkerwijs van op de hoogte had moeten zijn (hoest, enz.).

2.22. De garagehouder bij wie ik een bestelbon voor een tweedehandsauto heb ondertekend, biedt mij een korting van 500 euro aan als ik een document onderteken waarbij ik afstand doe van mijn garantierecht. Heeft hij het recht hiertoe?

De verkoper is verantwoordelijk voor elk conformiteitsgebrek dat bestaat op het ogenblik van levering van uw wagen en dat zich manifesteert binnen een termijn van 2 jaar na de levering. Voor tweedehandse goederen kan de verkoper contractueel een andere garantietermijn overeenkomen, die echter niet korter dan 1 jaar mag zijn.

Met de wettelijke garantie kent het oude Burgerlijk Wetboek u rechten toe waarvoor de verkoper u niet mag laten betalen, en die hij evenmin mag beperken of tenietdoen.

Het feit dat de verkoper u 500 euro korting geeft om afstand te doen van de wettelijke garantie is in strijd met het oude Burgerlijk Wetboek, en elk contractueel beding waarbij afbreuk gedaan wordt aan de wettelijke garantie vormt een onrechtmatig beding, dat verboden is en nietig volgens artikel 1649octies van het oude Burgerlijk Wetboek, en volgens het boek VI "Marktpraktijken en consumentenbescherming" van het Wetboek van economisch recht (art. VI.83, 14° WER).



2.23. Kan de verdeler bij wie ik mijn wagen heb gekocht weigeren om de garantie uit te voeren omdat ik het onderhoud van de wagen niet bij hem heb laten uitvoeren?

De verkoper (verdeler) is aansprakelijk voor elk conformiteitsgebrek dat bestaat op het ogenblik van levering van uw wagen, en dat zich manifesteert binnen de twee jaar na de levering.

Zelfs wanneer u uw wagen laat onderhouden bij een andere garagehouder, kan de verkoper niet weigeren om een probleem op te lossen dat gedekt wordt door de garantie.

De Europese Verordening (EG) 1400/2002 (distributie en naverkoopdienst in de autosector binnen de Europese Unie) kent u het recht toe om uw wagen te laten onderhouden door eender welke reparateur, al dan niet erkend door de constructeur.

Werd het onderhoud echter slecht uitgevoerd door de niet-erkende garagist, en is dat slechte onderhoud de oorzaak van het probleem dat door de wettelijke garantie of zelfs door de commerciële garantie gedekt wordt, dan gaat het echter niet om een gebrek aan conformiteit, waarvoor de verkoper aansprakelijk zou zijn. U moet zich dan wenden tot de niet-erkende garagist die gehouden is aan zijn verantwoordelijkheden als dienstverlener.

2.23.1. Wat zijn de garantieverplichtingen van de dienstverleners?

Een dienstverlening dient volgens de regels van de kunst uitgevoerd worden en volgens de contractuele afspraken hierover gemaakt. Het algemeen verbintenissenrecht uit het Burgerlijk Wetboek is hierop van toepassing. Sommige dienstverleners, met name de garagehouders, zijn gehouden tot een resultaatsverbintenis, d.w.z. dat ze de goede uitvoering van het contract (herstelling, onderhoud, enz.) moeten garanderen. Bereikt een garagist niet het resultaat waartoe hij zich verbonden heeft, dan begaat hij een beroepsfout, waarvoor hij aansprakelijk is.

2.24. Ik heb een computer gekocht die over een besturingssysteem beschikte. Kan de verkoper weigeren om de herstelling onder garantie uit te voeren omdat ik het oorspronkelijke besturingssysteem heb laten wegnemen en een ander van mijn keuze heb laten plaatsen?

De wettelijke garantie slaat op de computer zoals hij u verkocht werd en zoals hij bestond op het tijdstip van de levering (d.w.z. met zijn besturingssysteem).

Om in overeenstemming met het contract te zijn, moet uw computer beantwoorden aan het model dat door de verkoper werd voorgesteld, ook wat de eigenschappen ervan betreft.

Als u het oorspronkelijke besturingssysteem door een derde persoon laat weghalen om het door een ander systeem te vervangen, beantwoordt uw computer niet langer aan de definitie van het goed in de verkoopovereenkomst. Het is met andere woorden een ander toestel geworden.

Heeft het vastgestelde probleem echter niets te maken met het besturingssysteem, dan is de verkoper verplicht om de wettelijke garantie toe te passen en de herstelling gratis uit te voeren.

Het gebrek wordt geacht te bestaan op het tijdstip van de levering. In geval van betwisting is het de verkoper die moet aantonen dat het vastgestelde gebrek geen conformiteitsgebrek is.

2.25. De verkoper weigert om de garantie van een koffiezetmachine uit te voeren omdat er krassen op zitten. Het vastgestelde defect houdt echter geen enkel verband met de krassen. Heeft hij het recht hiertoe?

De verkoper is aansprakelijk voor elk conformiteitsgebrek dat bestond op het ogenblik waarop uw koffiezetmachine werd afgeleverd en dat zich voordoet binnen een periode van 2 jaar na de levering. Als het defect geen enkel verband houdt met de krassen, is de verkoper verplicht om de wettelijke garantie toe te passen en de percolator gratis te herstellen.

Uw rechten inzake de wettelijke garantie mogen door de verkoper niet worden beperkt, noch tenietgedaan.

Het weigeren van de wettelijke garantie omdat er krassen op de percolator zitten is in tegenspraak met de wet, en elke contractuele clausule die de wettelijke garantie beperkt, vormt een onrechtmatig beding, dat verboden en nietig is krachtens het artikel 1649octies van het oude Burgerlijk Wetboek en krachtens het artikel VI.83, 14° van het boek VI "Marktpraktijken en consumentenbescherming" van het Wetboek van economisch recht (art. VI.83, 14° WER).

2.26. De afwasmachine die ik enkele maanden geleden in een grote supermarkt gekocht heb, is defect. De verkoper weigert om de garantie uit te voeren omdat er geen document is waarop de aankoopdatum is vermeld (kasticket, factuur).

Als u geen document kunt voorleggen waaruit blijkt dat u de wasmachine aankocht, zal het moeilijk zijn om de wettelijke garantie, of zelfs de commerciële garantie te doen gelden bij de verkoper.



2.27. Ik heb een gsm gekocht waarvan de batterij 5 maanden na de aankoop defect is. De verkoper vertelt mij dat de garantie voor accessoires 3 maanden bedraagt. Klopt dit?

De wettelijke garantie geldt voor uw gsm gedurende 2 jaar na aflevering.

Aangezien accessoires niet van de wettelijke garantie wordt uitgesloten, is de verkoper verplicht om de wettelijke garantie toe te passen en het defecte accessoire van uw gsm gratis te vervangen, tenzij hij bewijst dat het gebrek ligt aan foutief gebruik ervan door u.

Ook al wordt in de commerciële garantie die de fabrikant u biedt, bepaald dat accessoires slechts 3 maanden onder garantie staan, toch verliest u niet uw rechten op de wettelijke garantie van 2 jaar, waaraan de verkoper zich verplicht moet houden.

2.28. Ik ben niet meer in het bezit van de oorspronkelijke verpakking van de microgolfoven die ik 8 maanden geleden gekocht heb en de verkoper weigert om die reden om de herstelling onder garantie uit te voeren. Heeft hij het recht hiertoe?

De verkoper is aansprakelijk voor elk conformiteitsgebrek dat bestond tijdens de levering van uw microgolfoven en dat zich manifesteert binnen 2 jaar na die levering.

Uw rechten inzake de wettelijke garantie mogen door de verkoper niet worden beperkt, noch tenietgegaan.

Het feit dat de wettelijke garantie wordt geweigerd indien u niet meer in het bezit bent van de oorspronkelijke verpakking van uw oven, druist in tegen de wet en elke contractuele bepaling die neerkomt op het opheffen van de wettelijke garantie vormt dan ook een onrechtmatig beding, verboden en nietig volgens artikel 1649octies van het oude Burgerlijke Wetboek en volgens artikel VI.83, 14° van het boek VI "Marktpraktijken en consumentenbescherming" van het Wetboek van economisch recht (art. VI.83, 14° WER).

2.29. De algemene voorwaarden van de verkoper verwijzen niet naar de wettelijke garantie van 2 jaar. Is de wasmachine die ik pas gekocht heb toch gedekt door de garantie van 2 jaar?

De wettelijke garantie van 2 jaar voorzien in de wet van 1 september 2004 beschermt het goed dat u hebt aangekocht (wasmachine) tegen elk conformiteitsgebrek, gedurende een periode van 2 jaar. Het betreft een wettelijk recht, ook al wordt dat in de algemene voorwaarden nergens vermeld.

Hoe dan ook, als u een commerciële garantie wordt aangeboden, moet daarin worden vermeld, dat u (consument) wettelijke rechten hebt inzake garantie (wettelijke garantie van 2 jaar). En zelfs al respecteert de verkoper die voorwaarde niet, toch is hij ertoe gehouden in te gaan op uw beroep op de wettelijke garantie, als er duidelijk een conformiteitsgebrek is.

2.30. Ik heb een huis gekocht en vier maanden nadat ik er ben ingetrokken, stel ik vast dat het is aangetast door huiszwam. Mag ik vragen om het contract te verbreken op grond van de bepalingen betreffende de wettelijke garantie?

De wettelijke garantie van 2 jaar geldt niet voor de onroerende goederen.

U kunt eventueel de garantie voor verborgen gebreken inroepen, zoals voorzien in de artikelen 1641 tot 1649 van het oude Burgerlijk Wetboek, en beroep doen op een advocaat, een notaris of een immobiliënmakelaar.

2.31. Ik heb een nieuwe wagen gekocht in november 2019. De motor heeft nu de geest gegeven en moet worden vervangen. Heb ik verhaal gezien het feit dat de wettelijke garantie overschreden is?

Wordt uw wagen nog gedekt door de commerciële garantie van de constructeur, bovenop de 2 jaar wettelijke garantie, vraag dan aan de garagist of aan de verdeler om uw klacht onder commerciële garantie te behandelen.

Is er geen commerciële garantie, of dekt die het vastgestelde defect niet, dan is de garantie voor verborgen gebreken zoals voorzien in het oude Burgerlijk Wetboek (art. 1641 tot 1649) onbeperkt in de tijd van toepassing. U dient in dergelijk geval wel te bewijzen dat het vastgestelde probleem te wijten is aan een verborgen gebrek, dat ernstig is en reeds bestond vóór de wagen verkocht werd. Hiertoe zal hoogstwaarschijnlijk een expertise vereist zijn, om oorzaak en oorsprong van het defect te bepalen.

Op grond van de garantie voor verborgen gebreken kunt u ofwel de wagen teruggeven en u de aankoopprijs ervan doen terugbetalen, ofwel de wagen behouden en een gedeelte van de prijs doen terugbetalen (art. 1644 oud Burgerlijk Wetboek).

Maar niets weerhoudt u ervan op minnelijke basis te onderhandelen en een oplossing te zoeken waarmee beide partijen akkoord kunnen gaan.

Weigert de garagehouder, dan is het laatste woord aan de hoven en rechtbanken.



2.32. De verkoper stelt me een bijkomende betalende garantie van vijf jaar voor. Heeft hij het recht hiertoe aangezien ik reeds een wettelijke garantie van twee jaar heb?

Een bijkomende garantie (gratis of betalend) valt onder de contractuele vrijheid. Ze mag echter uw wettelijke rechten op de wettelijke waarborg van 2 jaar enkel verlengen of uitbreiden anders is er sprake van een onwettelijke praktijk. Ze moet een minimum aan aanduidingen bevatten:

- de inhoud van de garantie,
- de nodige elementen voor de uitvoering van de garantie
 1. de duur ervan;
 2. de geografische draagwijdte;
 3. de naam en het adres van de garant.

2.33. Ik heb mijn stofzuiger die niet meer onder garantie was, laten herstellen. Is de wettelijke garantie van toepassing op deze herstelling?

De wettelijke garantie van 2 jaar is niet van toepassing op de herstellingen maar enkel op de verkopen van consumptiegoederen door een professionele verkoper aan een consument.

U moet zich tot de hersteller wenden die een bepaalde aansprakelijkheid heeft als dienstverlener.

2.33.1. Wat zijn de verplichtingen van dienstverleners?

Een dienstverlening dient volgens de regels van de kunst uitgevoerd te worden en volgens de contractuele afspraken hierover gemaakt. Het algemeen verbintenissenrecht uit het Burgerlijk



Wetboek is hierop van toepassing. Sommige dienstverleners, met name de herstellende partijen, zijn gehouden aan een resultaatsverbintenis d.w.z. dat zij de goede uitvoering van het werk garanderen.

Voor een stofzuiger die niet meer onder garantie staat, zal de hersteller, indien het probleem zich herhaaldelijk voordoet, aansprakelijk worden gesteld voor een gebrekkig herstel. In dat geval kunt u uw eisen (het gebrekkige werk gratis verhelpen, enz....) doen gelden bij de hersteller.

Sommige herstellende partijen kennen een contractuele garantie toe op de geïnstalleerde wisselstukken en op het uitgevoerde werk.

2.34. Vallen wisselstukken ook onder de twee jaar garantie?

Er zijn drie mogelijkheden.

1. **De herstelling gebeurt in het kader van de wettelijke garantie van twee jaar.** De wettelijke garantie wordt opgeschort tijdens de periode vereist voor de herstelling. Na de herstelling begint de wettelijke garantie weer te lopen tot het einde van de garantietermijn. Voor de gebruikte wisselstukken geldt dezelfde garantietermijn als voor het herstelde goed. Blijven er nog 15 maanden wettelijke garantie over voor het goed, dan vallen de wisselstukken gedurende die 15 maanden nog onder die garantie.
2. **Als consument koopt u wisselstukken om een herstelling uit te voeren.** In dat geval geldt een garantie van twee jaar voor die wisselstukken, omdat het een verkoop betreft van consumptiegoederen door een verkoper aan een consument. Dat blijft zo, ook al doet u nadien een beroep op een professionele installateur.
3. **Buiten de wettelijke garantie van twee jaar wordt een herstelling uitgevoerd met wisselstukken.** In dat geval zal het antwoord afhangen van de omstandigheden:
 - Is de installatie/herstelling een bijkomend aspect van de aankoop, dan is het goed zelf het belangrijkste onderdeel van de overeenkomst. Het gaat dan om een verkoopovereenkomst. Het goed is bijgevolg gedekt door de wettelijke garantie van twee jaar.
 - Primeert de installatie/herstelling, dan is het goed een bijkomstig element. Het gaat dan om een aannemingsovereenkomst. Het goed is bijgevolg niet gedekt door de wettelijke garantie van twee jaar. Indien de professionele uitvoerder gebonden is aan een resultaatsverplichting, strekt de aansprakelijkheid van de hersteller zich uit tot gebreken in de ingebouwde wisselstukken.

De hersteller kan een commerciële garantie aanbieden voor zijn prestaties en de wisselstukken die geleverd worden. Die commerciële garantie is niet specifiek gelimiteerd. De hersteller kan dus vrij zijn voorwaarden vaststellen (waaronder ook de garantietermijn die korter of langer kan zijn dan twee jaar).

2.35. Ik heb via het internet een televisie gekocht bij een Franse verkoper. Het toestel is nu defect. Heb ik dezelfde rechten op wettelijke garantie die ik zou hebben als bij aankoop in een winkel in België?

Er werden tal van Europese wetten aangenomen om de consument te beschermen om het even waar hij zich in de Europese Unie bevindt. De Europese richtlijn 1999/44/EG betreffende bepaalde aspecten van de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen en de Richtlijn (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 werden omgezet in de wetgeving van de lidstaten van de Europese Unie.

Indien het Franse recht toepasselijk is, zijn het de regels van die Europese richtlijnen, zoals die werden omgezet in Frankrijk die voor de garantie van toepassing zijn.

Het [Europees Consumenten Centrum](#)¹ biedt aan consumenten informatie en begeleiding aan in geval van een aankoop of een geschil met een verkoper die gevestigd is in een andere lidstaat van de Europese Unie.

2.36. Ik heb een kledingstuk in solden gekocht. Bij de eerste wasbeurt verschenen er grote stukken zonder kleur. De fabrikant geeft toe dat er een probleem is. Volgens het kasticket worden gesoldeerde stukken echter niet terugbetaald en ook niet ingeruild. Kan ik toch vragen dat mijn aankoop wordt ingeruild of terugbetaald op basis van de wettelijke garantie?

De bescherming toegekend door de wettelijke garantie dekt de conformiteitsgebreken van de consumptiegoederen die door een professioneel aan een consument verkocht worden. Hierbij heeft het weinig belang of de goederen (nieuw of tweedehands) al dan niet tijdens de solden verkocht worden.

Als u vaststelt dat het kledingstuk dat (al dan niet) tijdens de solden gekocht werd een conformiteitsgebrek vertoont, kunt u aan de verkoper vragen om uw klacht onder garantie te behandelen. Het gebrek (groot gedeelte zonder kleur na wasbeurt) dat tijdens de garantieperiode werd vastgesteld, wordt geacht te hebben bestaan op het moment van de levering behoudens tegenbewijs van de eindverkoper (gebruik van een ongeschikt wasmiddel, enz.).

In eerste instantie kunt u het herstel of de omruiling van het gebrekkige product vragen. Voor een omruiling moet u rekening houden met het feit dat gesoldeerde kleding bestaat uit onverkochte stukken die tijdens het seizoen niet verkocht werden en dat omruiling (zelfde maat, kleur, model) niet gegarandeerd is.

Indien herstelling of omruiling onmogelijk of buitenmaats zijn of gepaard gaan met onevenredige kosten, kunt u een prijsvermindering vragen (in verhouding tot het vastgestelde gebrek) of indien het een groot gebrek betreft, de annulering van de verkoop en de terugbetaling van de betaalde prijs. Die terugbetaling kan evenwel worden beperkt in overeenstemming met het conforme gebruik dat u van het kledingstuk maakte.

1 Europees Centrum voor de Consument
Hollandstraat 13
1060 Brussel
Tel.: 02 542 33 46
Fax: 02 542 32 43
E-mail: info@eccbelgie.be
Website: <https://www.eccbelgie.be/>



3. De toepassing van de wettelijke garantie

Praktische tips

3.1. Wat kan ik doen na een aankoop om mijn rechten op de wettelijke garantie veilig te stellen?

Bewaar elk betalingsbewijs: kasticket, rekeninguittreksel, factuur, stempel van de winkel met de aankoopdatum op de bon van de commerciële waarborg.

Een tip: vraag bij de aankoop aan de verkoper:

- een onbetwistbaar en gedetailleerd bewijs van de aankoop;
- een factuur.

Als u die niet kunt krijgen, maak dan een kopie van het kasticket. Die afgedrukt op glanspapier zijn in het algemeen na een zekere tijd niet meer leesbaar.

Kijk altijd na of deze documenten wel degelijk de datum van aankoop vermelden alsmede de voorwaarden van de commerciële garantie, vooral in geval van uitbreiding door een betalende garantie. Vaak nemen de voordelen af in de tijd.

3.2. Wat kan ik doen als ik een defect vaststel?

Om uw rechten op de wettelijke of commerciële garantie uit te oefenen, moet u de verkoper zo snel mogelijk op de hoogte brengen van het conformiteitsgebrek, en in elk geval binnen de wettelijke termijn van 2 maanden en het gebrekkige product niet meer gebruiken om te vermijden dat het nog meer gebreken zou gaan vertonen.

In het algemeen wordt aangeraden te proberen om eerst een minnelijke schikking met de verkoper te treffen. Hiertoe legt u het probleem uit aan de verkoper. Indien nodig moet u hem een brief

sturen, bij voorkeur aangetekend, waarin u uitlegt welke gebreken u vaststelde en waarin u de wettelijke garantie inroept of eventueel de commerciële garantie en u aan de verkoper vraagt om binnen een bepaalde termijn te reageren. De verkoper zou moeten antwoorden op dit schriftelijke document.

In geval van herstel van het door de garantie gedekte product mag u niet vergeten om de herstelbon te bewaren om zonder eventuele betwisting te kunnen genieten van de verlenging van de duur van de wettelijke garantie van twee jaar. Deze wordt immers opgeschort gedurende de nodige hersteltijd.

Als u niet tot een minnelijke schikking met de verkoper komt, moet u andere oplossingen overwogen.

De "Consumentenombudsdienst" is een alternatief voor de gerechtelijke weg. Deze heeft tot missie geschillen te regelen tussen consumenten en handelaren of ondernemingen, hetzij door zelf de klacht te behandelen, hetzij door deze door te sturen naar een erkende bemiddelingsdienst. Voor meer informatie kunt u de FAQ raadplegen "[Is alternatieve regeling van geschillen een oplossing voor mijn garantieprobleem als consument?](#)". U vindt ook de lijst van de erkende buitengerechtelijke organen terug op de pagina [Volledige lijst van Belmed-partners](#) op onze website.

Om gratis een beroep te kunnen doen op de Consumentenombudsdienst, moet u vooraf getracht hebben tot een minnelijke schikking te komen met de verkoper en nog geen aanvraag hebben ingediend bij een rechtbank. Uw klacht moet zo volledig mogelijk zijn (beschrijving van het probleem, nuttige documenten, enz.).

Indien u de verkoper voor de rechter sleept, moet u dat doen binnen het jaar dat volgt op de vaststelling van het gebrek.

Bovendien kan de Algemene Directie Economische Inspectie van de Federale Overheidsdienst K.M.O., Middenstand en Energie de wettelijkheid van de praktijken van de verkoper controleren. In geval van overtreding, neemt ze de meest aangewezen maatregelen en ze maakt eventueel een proces-verbaal voor de gerechtelijke instanties op. Zo nodig geeft ze u informatie over uw recht op burgerlijke partijstelling. Als er geen sprake is van een overtreding en als het een zuiver burgerrechtelijke klacht betreft, zal die directie u nuttige informatie rond uw rechten geven en u zo goed mogelijk wegwijs maken.

- **Algemene informatie** over consumentenbescherming kunt u krijgen bij:

Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie
Contact Center
Tel.: 0800 12 033 (gratis oproep)
E-mail: info.eco@economie.fgov.be
Website: <https://economie.fgov.be/nl>

- U kunt zich richten tot de Consumentenombudsdienst:

Consumentenombudsdienst
NG II – Koning Albert II-laan 8 - 1000 Brussel
Tel.: 02 702 52 00
Fax: 02 808 71 20
E-mail: contact@consumentenombudsdienst.be
Website: <https://consumentenombudsdienst.be/nl>

Het formulier voor de consumenten is toegankelijk op het volgende adres:
<https://consumentenombudsdienst.be/nl/klachtenformulier>

- U kunt **een onwettelijke of oneerlijke handelspraktijk** melden aan de Algemene Directie Economische Inspectie via **het meldpunt**.

Het dient om meldingen of andere informatie te ontvangen van particulieren of ondernemingen, om oplichting, bedrog, fraude en illegale handelspraktijken te bestrijden.
meldpunt.belgie.be

3.3. Hoe kan ik een conformiteitsgebrek bewijzen?

Iets bewijzen betekent aantonen dat een bewering ook werkelijkheid is.

In het kader van de wettelijke waarborg kan aan de hand van 8 voorwaarden (zie punt 1.2), opgesomd in het oude Burgerlijk Wetboek, beoordeeld worden of een product in overeenstemming is met de overeenkomst:

1. het stemt overeen met de beschrijving die werd gegeven door de verkoper;
2. het is geschikt voor het gewenste gebruik opgegeven door de consument;
3. het wordt geleverd samen met alle toebehoren en instructies zoals bepaald in de overeenkomst;
4. het wordt van updates voorzien zoals bepaald in de koopovereenkomst;
5. het is geschikt voor het gebruik waartoe goederen van hetzelfde type gewoonlijk dienen;
6. het beschikt, in voorkomend geval, over de kwaliteit van en beantwoordt aan de beschrijving van een monster of model, dat de verkoper aan de consument vóór de sluiting van de overeenkomst ter beschikking heeft gesteld;
7. het wordt, in voorkomend geval, samen met het toebehoren, waaronder verpakking, installatie-instructies of andere instructies, die de consument redelijkerwijs mag verwachten, geleverd;
8. het heeft de hoeveelheid en bezit de kwaliteiten en andere kenmerken, onder meer met betrekking tot duurzaamheid, functionaliteit, compatibiliteit en beveiliging die voor hetzelfde type consumptiegoederen normaal zijn en die de consument redelijkerwijs mag verwachten, gelet op de aard van de consumptiegoederen en rekening houdend met publieke mededelingen die zijn gedaan door of namens de verkoper of andere personen in eerdere schakels van de overeenkomstenketen, waaronder de producent, in het bijzonder in reclameboodschappen of op de etikettering.

Als de consument kan bewijzen dat het goed niet voldoet aan één van deze 8 voorwaarden, wordt het geacht niet conform de overeenkomst te zijn en zal de wettelijke garantie moeten worden toegepast.

Dit bewijs kan worden geleverd op om het even welke wijze (reclame, etikettering, bestelbon met vermelding van het specifieke gebruik dat de consument nastreeft, enz.)

Het conformiteitsgebrek wordt geacht te hebben bestaan op het moment van de verkoop. Indien de verkoper niet akkoord gaat, moet hij het tegendeel bewijzen.

Concreet betekent dit dat de verkoper moet aantonen dat het gebrek bijvoorbeeld te wijten is aan slijtage of aan abnormale gebruiksomstandigheden (warmte, vocht, enz.) of nog aan een slecht gebruik van het goed door de consument of aan een ongeluk na de levering, enz.

Een gewone verklaring is niet voldoende!

Voorbeeld: als de verkoper beweert dat het vastgestelde gebrek aan een gsm te wijten is aan een blootstelling aan vocht, moet hij aan de consument aantonen dat de oxidatie van de gsm-onderdelen die eruit voortvloeit, voortkomt van een gebruik in ongeschikte omstandigheden.

3.4. Wat kan ik ondernemen tegen een verkoper die weigert om mijn klacht onder garantie te behandelen. Waar moet ik naartoe?

- De eindverkoper moet uw klacht behandelen in overeenstemming met zijn wettelijke verplichtingen inzake garantie.
- De naleving van de toepassing van de wet op de wettelijke garantie wordt gecontroleerd door de Algemene Directie Economische Inspectie. U kunt uw probleem melden op: meldpunt.belgie.be

Het meldpunt dient om meldingen of andere informatie te ontvangen van particulieren of ondernemingen, om oplichting, bedrog, fraude en illegale handelspraktijken te bestrijden.

- Indien de eindverkoper niet wil reageren op basis van de wettelijke garantieverplichting of het bestaan van een conformiteitsgebrek betwist, kunt u een beroep doen op de Consumentenombudsdienst. Die vormt een alternatief op de gerechtelijke regeling van het geschil.

Consumentenombudsdienst

Koning Albert II-laan 8

1000 Brussel

Tel.: 02 702 52 00

Fax: 02 808 71 20

E-mail: contact@consumentenombudsdienst.be

Website: <https://consumentenombudsdienst.be/nl>

- Indien op het einde van de procedure geen minnelijke schikking wordt bereikt of als een individuele aanbeveling die de Consumentenombudsdienst aan de onderneming richt, zonder gevolg blijft, dan kunnen enkel de hoven en rechtbanken het geschil beslechten.



© Fizkes - Adobe Stock

3.5. Wat kan ik ondernemen tegenover een buitenlandse verkoper?

Richt u tot het Europees Consumenten Centrum dat over een dienst beschikt die informatie en begeleiding biedt aan consumenten in geval van aankoop of een geschil met een verkoper die gevestigd is in een andere lidstaat van de Europese Unie:

Europees Centrum voor de Consument
Hollandstraat 13
1060 Brussel
Tel.: 02 542 33 46
Fax: 02 542 32 43
E-mail: info@eccbelgie.be
Website: <https://www.eccbelgie.be/>



FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie

Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel
Ondernemingsnummer: 0314.595.348
economie.fgov.be