

RVV 395

RAAD VOOR HET VERBRUIK

ADVIES

over de evaluatie van de wet van 1 september 2004 betreffende de bescherming van de consument bij verkoop van consumptiegoederen.

Brussel, 15 januari 2008

SAMENVATTING

Artikel 9 van de wet van 1 september 2004 betreffende de bescherming van de consumenten in geval van de verkoop van consumptiegoederen (in werking getreden op 1/1/2005) voorziet dat ten laatste drie jaar na inwerkingtreding ervan, de bevoegde ministers aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers een verslag voorleggen over de toepassing van de wet waarin in het bijzonder de uitwerking van de wet op de bescherming van de consumentenrechten wordt onderzocht. Met het oog hierop heeft het Dagelijks Bestuur van de Raad voor het Verbruik de Commissie “Handelspraktijken” belast met het uitbrengen van een advies over de evaluatie van de wet.

Tussen maart 2006 en september 2007, werden er door de Algemene Directie Controle en Bemiddeling binnen de FOD Economie drie peilingen gehouden om de toepassing van de wet van 1/9/2004 te controleren. Test-Aankoop heeft eveneens een peiling gehouden die gepubliceerd werd in juli 2007 en die betrekking had op de naleving door een veertigtal verkooppunten van de wetgeving inzake wettelijke waarborg.

In de lente van 2006 werd dan gedurende 67 dagen een kennispeiling over de garantiewetgeving op de internetsite van de FOD Economie gepubliceerd. Het onderzoek van de resultaten van deze peiling heeft tot het besluit geleid dat er bij de mensen een zekere onwetendheid bestaat rond hun specifieke rechten ter zake. Test-Aankoop heeft dezelfde conclusies getrokken uit haar kennispeiling die in mei 2007 gepubliceerd werd.

Vijf principes en/of bepalingen van deze wet werden gecontroleerd, nl. :

1. De aanwezigheid en het ter beschikking stellen aan de consument van een geschreven document betreffende de garantievoorwaarden;
2. De voorziene waarborgtermijn;
3. De opschorting van deze termijn tijdens de herstelling;
4. De kosteloze toegang tot de waarborg;
5. De termijn van minimum 2 maanden om het gebrek aan overeenstemming te melden.

In het licht van de uit deze verschillende peilingen verkregen cijfers stellen **de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** op nagenoeg unaniem vast dat de naleving van deze wettelijke bepalingen door de verkopers niet positief is geëvolueerd tussen 2006 en 2007.

Deze vertegenwoordigers formuleren enkele aanbevelingen voor een verbetering van de wet, nl. :

- de contractuele en postcontractuele informatie uitwerken, die door de verkoper moet worden verstrekt en waarover de consument moet kunnen beschikken om gepast te kunnen reageren in geval er gebreken werden vastgesteld;
- verlenging tot één jaar van de periode van 6 maanden om het vermoeden van het bestaan van een gebrek aan overeenstemming op het moment van de levering van het nieuwe goed geldig aan te voeren;
- het recht voor de consument om zijn recht op de waarborg rechtstreeks bij de fabrikant te laten gelden ;
- de verkopers verplichten om aan de consumenten die dat wensen gedurende de herstelperiode vervangingstoestellen ter beschikking te stellen voor alle gevallen waarin de termijn nodig voor het herstellen van het gewaarborgde toestel onredelijk is;
- na 2 opeenvolgende herstellingen voor een terugkerend gebrek voorzien in een verplichte vervanging van het product door de verkoper;
- een doeltreffend systeem uitwerken voor alternatieve geschillenregeling, eventueel online, om de vele geschillen als gevolg van de niet-naleving van het systeem van de wettelijke waarborg te regelen.

De vertegenwoordigers van de productie, de distributie en de middenstand wijzen de gevraagde wetsaanpassingen af.

Zij kanten zich tegen de invoering van verplichte contractvermeldingen.

Zij wijzen ook elke uitbreiding van de termijn waarbinnen het weerlegbaar vermoeden geldt dat het gebrek dat zich binnen die termijn voordoet, geacht wordt te hebben bestaan op het ogenblik van de levering. Dergelijke maatregel dreigt het aantal niet-gegronde aanspraken nog meer te doen stijgen.

De vertegenwoordigers van de productie en de distributie menen verder dat de noodzaak om een rechtstreekse producentenaansprakelijkheid in te voeren onvoldoende aangetoond is en vragen dan ook dat de eindverkoper het aanspreekpunt blijft voor alle klachten betreffende de garantie van de goederen die hij verkoopt.

Volgens **de vertegenwoordigers van de middenstand** daarentegen dient de invoering van een rechtstreekse vordering van de consument tegen de fabrikant onderzocht te worden.

De vertegenwoordigers van de productie, de distributie en de middenstand verzetten zich tegen een wettelijke verplichting om een vervangtoestel ter beschikking te stellen wanneer de redelijke termijn voor een herstelling overschreden zou worden alsook tegen de invoering van het recht op vervanging na twee vruchteloze herstellingen.

Tot slot, zijn deze vertegenwoordigers geen voorstander voor het oprichten van een buitengerechtelijk orgaan voor de regeling van de geschillen inzake de wet van 1 september 2004.

De Raad pleit ervoor dat de consumenten en de verkopers betere informatie zouden krijgen door het voeren van grote informatiecampagnes gebaseerd op voorlichtingsbrochures die zo ruim mogelijk verspreid worden.

De Raad voor het Verbruik, die op eigen initiatief besloot een advies uit te brengen over de evaluatie van de wet van 1 september 2004 betreffende de bescherming van de consument bij verkoop van consumptiegoederen, is op 15 januari 2008 in plenaire vergadering bijeengekomen, onder het voorzitterschap van de heer Robert Geurts, en heeft huidig advies goedgekeurd.

De Raad voor het Verbruik heeft de Voorzitter verzocht huidig advies over te maken aan de ministers die respectievelijk Economie, Justitie en Consumentenbescherming, tot hun bevoegdheden hebben.

ADVIES

De Raad voor het Verbruik,

Gelet op de beslissing van het Dagelijks Bestuur van de Raad voor het Verbruik van 14 juni 2007, bevestigd op 13 september 2007, waarbij de Commissie "Handelspraktijken belast wordt met het uitbrengen van een advies over de evaluatie van de wet van 1 september 2004 betreffende de bescherming van de consument bij verkoop van consumptiegoederen;

Gelet op de richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en van de Raad van 25 mei 1999 betreffende bepaalde aspecten van de verkoop en de garanties voor de consumptiegoederen;

Gelet op het advies van de Raad voor het verbruik nr 262 van 28 januari 2002 over het ontwerp van wet houdende aanvulling van het Burgerlijk Wetboek inzake verkoop teneinde de consumenten te beschermen;

Gelet de wet van 1 september 2004 betreffende de bescherming van de consument bij verkoop van consumptiegoederen;

Gelet op de mededeling van 24/04/2007 van de Commissie aan de Raad en het Europees Parlement betreffende de uitvoering van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 mei 1999 betreffende bepaalde aspecten van de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen, inclusief analyse van de mogelijkheid om producenten rechtstreeks aansprakelijk te stellen;

Gelet op de werkzaamheden van de Commissie "Handelspraktijken" tijdens haar vergaderingen van 4 en 22 oktober 2007 en 3 december 2007, onder de voorzitterschap van de heer Mechels (Test-Aankoop);

Gelet op de deelname aan de werkzaamheden van de volgende deskundigen : Mevrouw Lambrechts (FOD Economie –AD Regulering en Organisatie van de Markt), de heren Coene (Test-Aankoop) en Borile (FOD Economie – AD Controle en Bemiddeling);

Gelet op de uitwerking van het ontwerpadvies door de dames Pint (Fedis) en Van den Broeck (OIVO);

BRENGT HET VOLGEND ADVIES UIT :

I. Inleiding

Artikel 9 van de wet van 1 september 2004 betreffende de bescherming van de consumenten in geval van de verkoop van consumptiegoederen voorziet dat ten laatste drie jaar na inwerkingtreding ervan, de ministers die respectievelijk Consumentenbescherming, Justitie en Economie tot hun bevoegdheid hebben aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers een verslag voorleggen over de toepassing van de wet waarin in het bijzonder de uitwerking van de wet op de bescherming van de consumentenrechten wordt onderzocht.

Deze wet is op 1 januari 2005 in werking getreden en zal dus op 1 januari 2008 al drie jaar in toepassing zijn.

Bijgevolg heeft het Dagelijks Bestuur van de Raad voor het Verbruik, met inachtneming van de bovenvermelde wettelijke bepaling, de Commissie "Handelspraktijken" belast met het uitbrengen van een advies over de evaluatie van de wet.

II. Context

De Belgische wet van 1 september 2004 is het resultaat van de omzetting van de richtlijn 1999/44/EG van het Europees parlement en van de Raad van 25 mei 1999 betreffende bepaalde aspecten van de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen. Deze richtlijn voorziet in de minimum beschermingsregels op het gebied van de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen, regels waarvan de lidstaten niet mogen afwijken.

Bovendien worden de rechten die uit deze richtlijn voortvloeien uitgeoefend onverminderd andere rechten waarop de consument zich kan beroepen op grond van de nationale regels betreffende het recht inzake contractuele of buitencontractuele aansprakelijkheid. Dat is het geval in België aangezien deze wet van 1/9/2004 nog wordt toegevoegd aan de bepalingen van het Burgerlijk Wetboek inzake de vrijwaring voor gebreken van de verkochte zaak (artikelen 1641 tot 1649 BW.), bepalingen die in de praktijk door de consumenten slechts worden ingeroepen voor goederen van een zekere waarde (vb.: voertuigen).

Deze richtlijn biedt de lidstaten ook de mogelijkheid om striktere bepalingen aan te nemen of in stand te houden die verenigbaar zijn met de overeenkomst om de consument een hoger niveau van bescherming te garanderen¹.

Op 24 april 2007, heeft de Europese commissie een verslag uitgebracht over de uitvoering van de richtlijn 1999/44/EG. Dit verslag bestaat uit twee delen: het eerste gedeelte heeft betrekking op het onderzoek van de omzetting van de artikelen van de richtlijn in de verschillende nationale wetgevingen en in het tweede gedeelte wordt de mogelijkheid van de invoering van de directe aansprakelijkheid van de producent als bepaald in artikel 12 van de richtlijn² onderzocht.

Bovendien werden er door de Algemene Directie Controle en Bemiddeling binnen de FOD Economie drie peilingen gehouden om de toepassing van de wet van 1/9/2004 te controleren. Een eerste peiling die betrekking heeft op de kilometerfraude en die onder andere het luik « waarborg » betreft, werd gehouden van maart tot juli 2006. Vervolgens werd in september 2006 een algemeen onderzoek gevoerd met betrekking tot de wettelijke waarborg waarbij 377 verkopers in de audiovisuele sector en in de sector van de informatica, van de elektrische huishoudtoestellen en van de meubelhandelaars konden worden gecontroleerd. De resultaten van deze beide peilingen zijn opgenomen in het

¹ Artikel 8 van de richtlijn 199/44/EG van het Europees Parlement en van de Raad van 25 mei 1999 betreffende bepaalde aspecten van de verkoop en de garanties voor consumptiegoederen.

² <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0210:FIN:FR:HTML>

jaarverslag van deze Algemene directie ³. Tot slot werd in september 2007 bij diezelfde sectoren een gelijkaardige peiling gehouden als die in september 2006. De resultaten van deze peiling werden meegedeeld in de Raad van 3 december 2007.

De peiling naar de kilometerfraude heeft 92 overtredingen van de waarborgwet aan het licht gebracht bij 248 van de 470 gecontroleerde verkopers van tweedehands-wagens. De algemene peiling van 2006 over de wettelijke waarborg heeft 125 overtredingen bij de 377 gecontroleerde verkopers aan het licht gebracht en die van 2007, 124 overtredingen bij 417 gecontroleerde verkopers

In de lente van 2006 werd dan gedurende 67 dagen een kennispeiling over de garantiewetgeving op de internetsite van de FOD Economie gepubliceerd. Het onderzoek van de resultaten van deze peiling heeft tot het besluit geleid dat er bij de mensen een zekere onwetendheid bestaat rond hun specifieke rechten ter zake (te weten: toepassingsgebied van de wet, bewijslast, duur van de garantie, terugbetalingsmodaliteiten...).

Test-Aankoop van zijn kant heeft een kennispeiling gehouden die in mei 2007 werd gepubliceerd en waar ook uit blijkt dat er bij de consumenten grote onwetendheid bestaat over bepaalde essentiële punten van het wettelijke waarborg-systeem zoals: de duur van de wettelijke waarborg, de terugbetalingsmodaliteiten, de waarborg die betrekking heeft op de tweedehandsgoederen, de door de verkoper gevraagde kosten⁴...

Test-Aankoop heeft eveneens een peiling gehouden die gepubliceerd werd in juli 2007 en die betrekking had op de naleving door een veertigtal verkooppunten van de wetgeving inzake wettelijke waarborg.⁵

III. Gecontroleerde bepalingen en vastgestelde problemen

Tijdens de peilingen gehouden in september 2006 en 2007, heeft de Algemene Directie Controle en Bemiddeling meer in het bijzonder de naleving van 5 elementen gecontroleerd, te weten:

1. De aanwezigheid en het ter beschikking stellen aan de consument van een geschreven document betreffende de garantievoorwaarden:

Het betrof in werkelijkheid de controle van de naleving van artikel 1649septies van het Burgerlijk Wetboek inzake de « commerciële waarborgen », te weten de specifieke verplichtingen die de producent of de verkoper eventueel met betrekking tot een goed hebben aangegaan.

Overeenkomstig dit artikel moet het document betreffende de « commerciële waarborg » expliciet vermelden dat de wettelijke bescherming onverlet blijft. Hij moet de inhoud en essentiële gegevens die vereist zijn om van de waarborg gebruik te kunnen maken, zoals de duur, het toepassingsgebied, het geografische toepassingsgebied evenals de naam en het adres van de borg moeten in een duidelijke en verstaanbare taal vermelden. Hij moet worden opgesteld in de taal van de streek waar de producten op de markt worden gebracht. Tot slot moet de waarborg op vraag van de consument te zijner beschikking worden gesteld, schriftelijk of op een andere duurzame drager (vb. een e-mail).

De Algemene Directie Controle en bemiddeling heeft in 2006 vastgesteld dat bij 79 verkopers (hetzij 21% van de gecontroleerde verkopers) er geen document inzake « commerciële waarborg » voorhanden was wat aanleiding gaf tot 6 waarschuwingspv's wegens verkeerde informatie aan de consumenten; bij de tweede controle bleken ze alle zes opvolging te hebben gekregen. De peiling die in 2007 werd gedaan toonde aan dat dergelijk document ontbrak bij 87 verkopers (hetzij 20,9% van de

³ Jaarlijks activiteitenverslag 2006, Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie, blzn 46 en volgende en 63 en volgende,

http://economie.fgov.be/ministry/annual_report/annual_report_2006/annual_report_E7_2006_fr.pdf

⁴ Test-Aankoop, « Budget en Recht », nr. 192, mei/juni 2007.

⁵ Test- Aankoop, «Budget en Recht », nr. 193, juli/augustus 2007, blzn. 8 tot 14.

gecontroleerde verkopers) en aanleiding heeft gegeven tot 8 waarschuwingstv's en 1 Pro Justitia wegens verkeerde informatie aan de consumenten.

Het besluit van de peiling gepubliceerd door Test-Aankoop in juli 2007, die gehouden werd op een veertigtal verkooppunten is dat er een gebrek is aan duidelijke informatie van de verkoper naar de consument toe. Volgens de auteurs van deze peiling zou immers maar 17% van de gecontroleerde verkopers de klant voldoende inlichten over zijn rechten⁶. Dit gebrek aan informatie zou volgens diezelfde auteurs ook verwarring stichten bij de consumenten tussen de zogenaamde wettelijke waarborg en de commerciële waarborg.

De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties stellen bezorgd vast dat de naleving van deze bepaling niet positief is geëvolueerd tussen 2006 en 2007, wel in tegendeel. Ze stellen immers enerzijds een verhoging vast van het aantal waarschuwingstv's (van 6 in 2006 tot 8 in 2007) en anderzijds opstelling van een Pro Justitia, wat niet het geval was in 2006.

De vertegenwoordigers van de productie, de distributie en de middenstand wensen er op te wijzen dat – ondanks een kleine toename van het aantal tv's - het aantal vastgestelde inbreuken toch lichtjes zakte (van 21 % naar 20,9%).

2. De voorziene waarborgtermijn:

- Artikel 1649 quater § 1ste lid van het Burgerlijk Wetboek bepaalt dat *§ 1. De verkoper is jegens de consument aansprakelijk voor elk gebrek aan overeenstemming dat bestaat bij de levering van de goederen en dat zich manifesteert binnen een termijn van twee jaar te rekenen vanaf voornoemde levering* ”.

De controle van deze wettelijke bepaling door de AD Controle en Bemiddeling heeft in 2006 aanleiding gegeven tot 50 waarschuwingstv's en 2 Pro Justitia, hetzij een op 13,3 % berekend overtredingspercentage (op 377 gecontroleerde verkopers). In 2007, heeft de AD Controle en Bemiddeling 53 waarschuwingstv's uitgeschreven en 3 Pro Justitia, hetzij een op 12,7% (op 417 gecontroleerde verkopers) berekend overtredingspercentage.

Het besluit van de door Test-Aankoop in juli 2007 gepubliceerde peiling is dat 60% van de verkopers (op ongeveer 40 gecontroleerde verkopers)⁷ de wettelijke waarborgtermijn naleeft.

De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties stellen opnieuw vast dat de naleving van deze bepaling niet positief is geëvolueerd tussen 2006 en 2007.

In tegenstelling tot hetgeen de vertegenwoordigers van de verbruikersorganisaties beweren, zien de **vertegenwoordigers van de productie, de distributie en de middenstand** ook hier toch een kleine verbetering op ten opzichte van de 2006. Het aantal vastgestelde inbreuken daalde van 13,3 % naar 12,7 %.

- Anderzijds bepaalt § 4 van artikel 1649 van het BW dat 4. *“Manifesteert zich een gebrek aan overeenstemming binnen een termijn van zes maanden vanaf de levering van het goed, dan geldt tot bewijs van het tegendeel het vermoeden dat dit gebrek bestond op het tijdstip van levering (...)”*, : ”

De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties menen dat deze bepaling de duur van de wettelijke waarborg in de praktijk aanzienlijk beperkt want eens de termijn van 6 maanden voorbij is, kan de koper niet langer het bewijs leveren dat het gebrek aan overeenstemming bestond op het tijdstip van de levering en dus de wettelijke waarborg moet worden geactiveerd ; tenzij er een beroep wordt

⁶ Test-Aankoop, “Budget en Recht”, nr. 193, juli/augustus 2007, blzn. 8 tot 14.

⁷ Test-Aankoop, “Budget en Recht”, nr. 193, juli/augustus 2007, blzn. 8 tot 14.

gedaan op langdurige expertises waarvan de kosten vaak niet in verhouding zijn tot de waarde van het goed.

Reeds in 2002, tekenden **de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** verzet aan tegen de beperking in de tijd (te weten 2 jaar) van de waarborgverplichting van de verkoper in die zin dat die hen onlogisch en unfair toescheen⁸. De beperking in de praktijk tot een reële termijn van 6 maanden lijkt hen des te onlogisch en unfair.

De vertegenwoordigers van de productie, de distributie en de middenstand betwisten dat de bepaling omtrent het wettelijk vermoeden van het bestaan van het gebrek op het tijdstip van de levering in de praktijk de duur van de garantie zelf zou beperken. Integendeel het gaat juist om een sterke consumentenbeschermende regel omdat de bewijslast voor elk gebrek dat zich tijdens de eerste zes maanden na de levering manifesteert, bij de verkoper gelegd wordt en dit in tegenstelling tot de gewone regels inzake bewijsrecht (*actor incumbit probatio*).

In de huidige regeling, rust, op de schouders van de consument geen enkele bewijslast gedurende de eerste zes maanden en kan hij zich op het wettelijk vermoeden beroepen. Indien het gebrek zich manifesteert na deze periode van zes maanden, kan de consument zich niet meer beroepen voornoemd vermoeden. Dit neemt echter niet weg dat hij zich op de wettelijke garantie kan blijven beroepen. Enige voorwaarde is dat hij aantoont dat het gebrek bestond op het moment van de levering. Het wettelijk vermoeden was trouwens een belangrijke innovatie ten opzichte van de vroegere garantieregeling. Nochtans werd die door de vertegenwoordigers van de verbruikersorganisaties, globaal genomen gunstiger beschouwd en vroegen zij zelfs het behoud ervan⁹. De vertegenwoordigers van de productie, de distributie en de middenstand merken op dat; zelfs indien het nieuwe regime (huidige regeling), omwille van de beperking in de tijd, in sommige gevallen een stap achteruit betekende ten opzichte van het regime inzake verborgen gebreken, (dat dergelijke beperking niet op voorhand bepaalde) niet vergeten mag worden dat ook dat regime (verborgen gebreken), het bewijs vereiste dat het gebrek bij de levering bestond.

De vertegenwoordigers van de productie, de distributie en de middenstand stellen echter vast dat heel wat klachten over gebreken die na deze periode van 6 maanden vastgesteld worden, geen gebreken aan overeenstemming betreffen. Soms gaat het om normale slijtage, over gebreken die te wijten zijn aan een onoordeelkundig gebruik, enz.

Deze vertegenwoordigers herinneren eraan dat één van de elementen die in aanmerking genomen moet worden bij de beoordeling van het gebrek is of het goed de “kwaliteit en prestaties biedt die voor goederen van dezelfde soort **normaal** zijn en die de consument **redelijkerwijs** mag verwachten, gelet op de aard van het goed (...).

Dit impliceert dat niet alle goederen dezelfde kwaliteiten en verwachtingen bieden en derhalve niet dezelfde garantie kunnen opwekken, zoals de vertegenwoordigers van de verbruikersorganisaties terecht opmerkten in het advies nr. 262.

Uit de enquête van de FOD Economie blijkt echter dat de consument vaak denkt dat hij twee jaar “onvoorwaardelijke” garantie heeft.

⁸ Raad voor het Verbruik, Advies over het ontwerp van wet houdende aanvulling van het Burgelijk Wetboek inzake verkoop teneinde de consumenten te beschermen, 28 januari 2002, bladzijde 8, http://mineco.fgov.be/protection_consumer/councils/consumption/pdf_advies_2002/262.pdf

⁹ Raad voor het Verbruik, Advies over het ontwerp van wet houdende aanvulling van het Burgelijk Wetboek inzake verkoop teneinde de consumenten te beschermen, 28 januari 2002, bladzijde 8

3. De opschorting van deze termijn tijdens de herstelling:

Artikel 1649 quater § 1 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek bepaalt dat : *“De termijn van twee jaar bedoeld in het eerste lid wordt opgeschort tijdens de periode vereist voor de herstelling of de vervanging van het goed (...)”*.

De controle van deze wettelijke bepaling door de AD Contrôle en Bemiddeling in 2006 heeft aanleiding gegeven tot het uitschrijven van 19 waarschuwingspv's en 2 Pro Justitia, hetzij een overtredingspercentage geraamd op 5 %.

In 2007, heeft de AD Contrôle 11 overtredingen vastgesteld die allemaal geregeld werden bij de tweede controle.

Buiten het feit dat de opschorting van de termijn niet gerespecteerd wordt door 2,6 % van de gecontroleerde verkopers, wijzen **de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** erop dat de consumenten het soms gedurende lange periodes zonder hun toestel moeten stellen zonder dat de verkopers moeite doen om ze spontaan te informeren over de verdere herstelling. Bovendien zijn er veel verkopers die de consument niet de documenten bezorgen die nodig zijn om de duur van de herstelling op nuttige wijze te bewijzen voor het geval dat een nieuwe herstelling in de nabije toekomst mocht nodig blijken te zijn en er een discussie zou plaatsvinden over de vraag of de waarborgtermijn al dan niet nog speelt.

De vertegenwoordigers van de productie, de distributie en de middenstand merken op dat de termijn die nodig – en redelijk – is voor de herstelling of vervanging van een goed van verschillende elementen afhangt (aard van het product, aard van het gebrek, beschikbaarheid van onderdelen).

De bewering van de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties dat de herstel- en vervangingstermijnen soms heel lang zouden duren en dat de verkopers zouden nalaten de nodige stukken betreffende de duur van de herstelling te bezorgen, wordt op geen enkele wijze gestaafd. Uit het laatste onderzoek van de Fod Economie blijkt enkel dat 2,6 % van de gecontroleerde verkopers nagelaten zou hebben in zijn verkoops- of herstellvoorwaarden te vermelden dat de garantietermijn verlengd wordt met de termijn die nodig was voor de vervanging of de reparatie. Er bestaan geen onderzoeksgegevens omtrent de eventuele overschrijding van de redelijke termijn bij herstellingen of vervangingen.

4. Kosteloze toegang tot de waarborg:

Artikel 1649 quinquies § 2 van het Burgerlijk Wetboek bepaalt dat : *“ § 2. In eerste instantie heeft de consument het recht om van de verkoper het kosteloze herstel of de kosteloze vervanging van het goed te verlangen behalve als dat onmogelijk of buiten verhouding zou zijn ”*.

Ingevolge de controle van deze wettelijke bepaling door de AD Controle en Bemiddeling in 2006 konden 18 inbreuken worden vastgesteld (hetzij een overtredingspercentage geraamd op 4,8 %) die allemaal in orde waren gebracht bij de tweede controle. In 2007, heeft de controle van deze bepaling aanleiding gegeven tot 26 waarschuwingspv's (hetzij een overtredingspercentage geraamd op 6,2 %) en 1 Pro Justitia.

Opnieuw moeten **de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** vaststellen dat er een negatieve evolutie is van de naleving van deze wettelijke verplichting door de verkopers. Zij stellen bovendien vast dat de consumenten niet zelden aan de verkoper transportkosten moeten betalen als het goed voor herstelling terug moet worden gestuurd naar de fabrikant of de producent.

De vertegenwoordigers van de productie, de distributie en de middenstand verklaren deze inbreuken door een mogelijk onvoldoende kennis van de nieuwe regels ook bij de verkopers.

5. De termijn van minimum 2 maanden om het gebrek aan overeenstemming te melden:

Artikel 1649 quater § 2 van het Burgerlijk Wetboek bepaalt dat : § 2. “*De verkoper en de consument kunnen een termijn overeenkomen waarbinnen de consument de verkoper op de hoogte moet brengen van het gebrek aan overeenstemming, zonder dat die termijn korter mag zijn dan twee maanden vanaf de dag waarop de consument het gebrek heeft vastgesteld*”.

De controle van deze wettelijke bepaling door de AD Contrôle en Bemiddeling in 2006 heeft aanleiding gegeven tot 32 waarschuwingspv's en 1 Pro Justitia, hetzij een overtredingspercentage geraamd op 8,5 %.

In 2007 werden 26 waarschuwingspv's opgesteld (hetzij 6,2 % overtredingen). Bij een tweede controle hadden al deze waarschuwingspv's opvolging gekregen.

IV. Opmerkingen en voorstellen voor een verbetering van de wetgeving

A. Voor een betere informatie

De Raad gaat ermee akkoord dat de consumenten en verkopers betere informatie moeten krijgen door het voeren van grote informatiecampagnes gebaseerd op toelichtingsbrochures die zo wijd mogelijk verspreid worden. Dit soort van campagnes zal het mogelijk maken om precontractuele informatie te geven vóór afsluiting van enig koopcontract door de consument.

De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties stellen ook voor om de contractuele en postcontractuele informatie uit te werken, die door de verkoper moet worden verstrekt en waarover de consument moet kunnen beschikken om gepast te kunnen reageren in geval dat er gebreken werden vastgesteld. Zo zouden voor de verkopen van consumptiegoederen die gepaard gaan met een document waarin de algemene verkoopvoorwaarden zijn opgenomen, twee afzonderlijke rubrieken in dat document moeten worden ingevoegd, met als doel de principes van de wettelijke waarborg en van de commerciële waarborg duidelijk te formuleren.

Voor verkopen die niet gekoppeld zijn aan algemene voorwaarden zouden deze rubrieken kunnen worden aangebracht op een bord dat zichtbaar op de plaats van de verkoop wordt opgesteld.

Bovendien zou kunnen worden overwogen om de bovenvermelde informatie- en toelichtings brochures ter beschikking te stellen op alle verkoopplaatsen.

Het ter beschikking stellen van informatie- en toelichtingsbrochures op de verkoopplaatsen, het opnemen in de algemene voorwaarden van twee afzonderlijke kaders en het plaatsen van deze kaders op verkoopplaatsen zou het mogelijk maken om de consument beter te informeren over het bestaan van de wettelijke waarborg en de minimumrechten waaruit hij bestaat en zou de verwarring tussen deze beide waarborgen (wettelijke en commerciële), verwarring die momenteel heerst bij een groot aantal consumenten ongetwijfeld beperken.

De vertegenwoordigers van de productie, de distributie en de middenstand hebben ernstige twijfels bij het nut van dergelijke maatregel. Het is niet door de algemene voorwaarden aan te passen – waarvan geweten is dat de gemiddelde consument ze nauwelijks leest – dat de consumenten beter zullen worden geïnformeerd. Een speciaal luik toevoegen aan de algemene voorwaarden zou een bijkomende formaliteit voor de verkopers met zich meebrengen.

B. Voor een betere bescherming van de consument

De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties pleiten voor een verlenging van de periode van 6 maanden om het vermoeden van het bestaan van een gebrek aan overeenstemming op het moment van de levering van het nieuwe goed geldig aan te voeren. Deze periode zou kunnen worden vastgelegd op 1 jaar zonder dat dit problemen oplevert voor de verkoper die in het algemeen een garantieperiode van één jaar kan aanvoeren. Deze verlenging zou het mogelijk maken om de

situatie van de consumenten die 6 maanden en 1 dag na levering van het goed het bewijs van het bestaan van een gebrek aan overeenstemming bij de levering van het goed niet kunnen leveren, tenzij ze expertisekosten betalen die helemaal niet in verhouding zijn met de waarde van het goed, naar behoren te regelen. Zij voegen er in dat verband aan toe dat in Portugal het vermoeden dat het gebrek aan overeenstemming bestond op het moment van de aankoop geldig kan worden aangevoerd gedurende een periode van 2 jaar.

Het is interessant om in dat verband op te merken dat de FOD Economie in het kader van de Europese consultatie rond de herziening van het *acquis communautaire* die heeft plaatsgehad in de lente 2007 gepreciseerd heeft dat "*il faut aller plus loin dans la protection du consommateur qui, après six mois se trouve tout aussi démuni face à la difficulté d'apporter la preuve de l'antériorité du défaut de conformité, et étendre la durée de la présomption à la durée totale de la garantie légale*"¹⁰.

De vertegenwoordigers van de productie, de distributie en de middenstand verzetten zich tegen de uitbreiding van de termijn waarbinnen het weerlegbaar vermoeden geldt dat het gebrek dat zich binnen die termijn voordoet, kan worden geacht te hebben bestaan op het tijdstip van de levering. Dit dreigt het aantal niet-gegronde aanspraken op de wettelijke waarborg voor consumptiegoederen nog meer te doen stijgen omdat die toch totaal geen bewijslast heeft en dus rustig een afwachtende houding zal kunnen innemen. De beperking van de termijn beschermt op een evenwichtige manier de procespositie van verkoper en consument.

De kans op gebreken aan overeenstemming die op het moment van de levering aanwezig waren, verkleint sowieso toch na het verstrijken van de termijn van 6 maanden. Deze vertegenwoordigers betreuren ernstig dat de FOD Economie met deze realiteit totaal geen rekening heeft gehouden in haar antwoord in het kader van de herziening van het *acquis communautaire*.

Gelet op de vaststelling uit de peiling van Test-Aankoop volgens dewelke maar 67,5% van de verkopers de moeite doet om het probleem waarmee de consument¹¹, te maken heeft, zelf voor te leggen aan de fabrikant, vragen **de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** het recht voor de consument om zijn recht op de waarborg rechtstreeks bij de fabrikant te laten gelden.

De consument die te maken krijgt met een weinig scrupuleuze verkoper zou zich zo uit de nood kunnen redden door zich rechtstreeks tot de fabrikant te wenden. Dat zou ook de kansen van de consument verhogen om herstel te krijgen van schade die hij heeft opgelopen.

Volgens **de vertegenwoordigers van de middenstand** worden veel eindverkopers geconfronteerd met moeilijkheden in de toepassing van het wettelijk voorziene verhaalsrecht ten aanzien van de fabrikant. Volgens deze vertegenwoordigers moet de positie van de eindverkopers gevrijwaard worden door een betere afdwingbaarheid van het verhaalsrecht. Volgens deze vertegenwoordigers moet tevens de mogelijke invoering van een directe vordering van de consument tegen de fabrikant onderzocht worden.

De vertegenwoordigers van de productie en de distributie menen dat de noodzaak om een rechtstreekse aansprakelijkheid van de producenten in de Belgische wetgeving in te voeren voorlopig niet voldoende aangetoond is.

Volgens **de vertegenwoordigers van de distributie** schuilt het probleem van de garantiewetgeving in het feit dat de juridische verantwoordelijkheid van een gebrek bij de eindverkoper gelegd wordt terwijl die er meestal weinig of niets aan kan doen. Indien de fabrikant zijn medewerking zou weigeren, zou de verkoper wel eens aan zijn lot overgelaten kunnen worden. In praktijk blijkt deze situatie zich echter niet of weinig voor te doen. Om die reden achten **de vertegenwoordigers van de productie en de distributie** het dan ook aangewezen dat de eindverkoper het aanspreekpunt van de consument blijft voor alle klachten betreffende de garantie van de consumptiegoederen die hij verkoopt.

¹⁰, http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/acquis/responses/ms_belgium.pdf, antwoord op vraag J 4, bladzijde 23

¹¹ Test-Aankoop, "Budget en Recht", nr 193, juli/augustus 2007, bladzijden 8 tot 14.

Een andere verbetering die aan de wet zou kunnen worden aangebracht, zou er volgens **de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** in kunnen bestaan om de verkopers te verplichten om aan de consumenten die dat wensen gedurende de herstelperiode vervangingstoestellen ter beschikking te stellen voor alle gevallen waarin de nodige termijn voor het herstel van het gewaarborgde toestel onredelijk is.

In dat verband zou het aangewezen zijn dat de wettelijke tekst preciseert wat als zogenaamde redelijke termijn¹² kan worden bestempeld.

De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand menen dat het terzake aangewezen is om de wet van de markt te laten spelen : het is aan de verkoper en enkel aan hem om ook in een vervangingsapparaat te voorzien gedurende de duur van de herstelling van het apparaat. De enige uitzondering op dat principe geldt als de aanbidding van een vervangingstoestel nodig blijkt te zijn om de herstelling mogelijk te maken zonder al te groot ongemak voor de consument (bij voorbeeld : rolstoel, sommige noodzakelijke goederen). In de andere gevallen moet het aanbod van een vervangingstoestel een individuele beslissing van de verkoper zijn in het kader van zijn handelspolitiek.

Een wettelijke verplichting zou bovendien ook heel wat onoverkomelijke praktische en organisatorische problemen veroorzaken (wat met producten voor de persoonlijke hygiëne zoals scheerapparaten ? wat is een vervangingstoestel ? een product dat in dezelfde behoefte voorziet of een identiek product ? stockageproblemen indien voor alle verkochte producten vervangingstoestellen voorzien moeten worden,...)

Bovendien menen **de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** nog steeds in het kader van de problematiek van de herstellingen dat het nodig zou zijn om na 2 opeenvolgende herstellingen voor een terugkerend gebrek te voorzien in een verplichte vervanging van het product door de verkoper. Dat is het systeem dat in Duitsland voorzien en toegepast wordt. Dit standpunt werd eveneens ondersteund door de FOD Economie in het kader van de Europese consultatie rond de herziening van het *acquis communautaire communautaire*¹³. Hierdoor zou de consument de verplichtingen en démarches die verband houden met de vele herstellingen kunnen ontwijken.

De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand verwerpen deze vraag die de kosten voor de verkopers onnodig de hoogte zouden de hoogte in jagen en ook de afval zouden vergroten (wat met duurzame goederen ? Gaat men die ook automatisch moeten vervangen bij een mislukte herstelling ?).

Ten slotte pleiten **de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** voor een doeltreffend systeem voor alternatieve geschillenregeling, eventueel on-line, om de vele geschillen als gevolg van de niet-naleving van het systeem van de wettelijke waarborg te regelen. Dit zou een gepaste oplossing bieden voor consumenten die door hun aankoop van een gebrekkig product waarvoor ze geen erkenning van hun rechten door de verkoper krijgen, besluiten om af te zien van elke vervolging of die een lange gerechtelijke procedure aangaan waarvan de kosten niet in verhouding zouden zijn tot de waarde van het product.

De vertegenwoordigers van de productie, van de distributie en van de middenstand zijn geen voorstanders van de oprichting van een organisme voor buitengerechtelijke regeling van geschillen betreffende de toepassing van de wet 01/09/2004. Waar moet het eindigen indien men een organisme voor buitengerechtelijke regeling voor elke nieuwe wet gaat invoeren? De ervaringen met alternatieve geschillenregeling in België (Geschillencommissie reizen, bankbemiddeling, Verzoeningscommissie bouw,...) zijn geslaagd met name door het sectoriële karakter ervan. In dit geval zou een systeem van

¹² In Estonië bedraagt de redelijke herstelperiode 2 weken.

¹³ http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/acquis/responses/ms_belgium.pdf; antwoord op vraag J 2, bladzijde 22.

alternatieve geschillenregeling, per definitie multisectorieel, totaal ondoeltreffend zijn. De mogelijke toepassing ervan in de praktijk ligt niet voor de hand.

LEDEN EN DESKUNDIGEN AANWEZIG
OP PLENAIRE VERGADERING
van de
RAAD VOOR HET VERBRUIK VAN 15 JANUARI 2008
VOORGEZETEN DOOR DE HEER GEURTS

1. Leden die de organisaties van de consumenten vertegenwoordigen:

Effectieven :	Mevrouw DE ROECK-ISEBAERT	(Gezinsbond)
	Mevrouw DOMONT-NAERT	(Test-Aankoop)
	Mevrouw GAUDIER	(Ligue des Familles)
	Mevrouw JONCKHEERE	(ACLVB)
	De heer MECHELS	(Test-Aankoop)
	De heer NINANE	(SOC.MUT.)
	De heer VAN DAELE	(ABVV)
Plaatsvervangers:	De heer DE BIE	(Test-Aankoop)
	De heer QUINTARD	(ABVV)

2. Leden die de organisaties van de productie vertegenwoordigen:

Effectieven :	Mevrouw SWEERTS	(Febelfin)
	De heer WALSCHOT	(Agoria)
Plaatsvervangers:	De heer GHEUR	(VBO)
	Mevrouw SEPUL	(Raad voor de Reclame)

3. Leden die de organisaties van de distributie vertegenwoordigen:

Effectief:	Mevrouw PINT	(FEDIS)
Plaatsvervangend :	De heer BOONE	(BDMV)

4. Leden die de organisaties van de middenstand vertegenwoordigen:

Effectieven:	Mevrouw MAUS	(UCM)
	De heer M. VERHAMME	(UNIZO)

5. Deskundigen:

Mevrouw VAN DEN BROUCK (OIVO)
De heer VANDERCAMMEN (OIVO)
De heer S. VERHAMME (VBO)