

Guidelines

Garantie voor goederen

Inhoud

Inleiding.....	3
1. In welke gevallen is de wettelijke garantie van toepassing?	4
2. Op wie rust de wettelijke garantieplicht?	5
3. Wat zijn de wettelijke garantietermijnen?	5
4. Wat is een “conformiteitsgebrek” precies?.....	6
5. Wat kan de consument eisen als de wettelijke garantie van toepassing is?.....	7
6. Wat is de link tussen de productinformatie en de niet conforme levering?	8
7. Wat wordt bedoeld met commerciële garanties?	8
8. Welke bijkomende waarborgen kunnen opgenomen worden in commerciële garanties?	9
9. Mag garantie tegen betaling aangeboden worden?.....	9
10. Welke informatie moet ik verstrekken over de garantie voor het afsluiten van een overeenkomst?	10
11. Wat is het “commerciële garantiebewijs”?.....	10
12. Wanneer is er sprake van onrechtmatige bedingen in verkoopovereenkomsten?	11
13. Welke bedingen met betrekking tot de garantie zijn onrechtmatig?	11
14. Wat is het belang van een goede behandeling van garantieklachten voor de onderneming?	13
15. Mag een extra betalend telefoonnummer gebruikt worden in het kader van de garantieregeling?.....	13
16. Wat zijn de sancties in geval van inbreuk?	14

Inleiding

Garantie is een van de belangrijkste bekommernissen van de consument bij zijn aankopen. Geschillen over garantie vormen een belangrijk aandeel in het totaal aantal klachten overgemaakt aan de Economische Inspectie, de Consumentenombudsdienst en de verbruikersverenigingen.

De garantieproblematiek is belangrijk zowel voor ondernemingen als voor consumenten. Voor ondernemingen die goederen verkopen aan consumenten is de garantiewet van groot belang bij het aantrekken en houden van (nieuwe) klanten.

De garantiewetgeving is niet altijd eenvoudig in de concrete toepassing. Het verduidelijken van de regelgeving via guidance wil een bijdrage leveren in een meer correcte toepassing. Dat moet zowel ondernemingen als consumenten ten goede komen.

In het Belgisch recht zijn de bepalingen met betrekking tot de wettelijke garantie voor goederen opgenomen in art. 1649*bis* tot 1649*nonies* van het oud Burgerlijk Wetboek. Deze werden op 1 juni 2022 gewijzigd, waardoor er dus nieuwe regels gelden voor de verkopen die plaatsvinden vanaf die datum. Deze guidelines richten zich op deze nieuwe regels. Verkopen die plaatsvonden voor 1 juni 2022 blijven onderworpen aan de oude regels.

We zullen ook zien dat het Wetboek van economisch recht (WER) belangrijke regels bevat met betrekking tot de garantie. Het voorziet niet alleen in informatieverplichtingen ten laste van ondernemingen, maar verbiedt ook misleidende handelspraktijken en onrechtmatige bedingen.

Sinds 1 juni 2022 geniet de consument ook van een wettelijke conformiteitsgarantie voor digitale inhoud en diensten (vb. bij het downloaden van een film, het streamen van een game ...). Deze garantie, die aan specifieke regels onderworpen is, zal in het kader van deze guidelines niet behandeld worden.

In de hierna volgende benadering belichten we de wettelijke conformiteitsgarantie vanuit het perspectief van de ondernemingen. Het is niet de bedoeling om volledig te zijn, maar om de belangrijkste regels voor te stellen en voorbeelden te geven van “goede praktijken”.

De hoven en rechtbanken behouden steeds hun soevereine beoordelingsbevoegdheid over de aanbevelingen, standpunten en andere informatie in deze guidelines. Dit betekent dat hoven en rechtbanken in een juridisch geschil kunnen afwijken van de inhoud van deze guidelines.

Deze guidelines hebben een evolutief karakter en kunnen dus op elk moment worden bijgewerkt.

1. In welke gevallen is de wettelijke garantie van toepassing?

Elke professionele verkoper heeft een wettelijke garantieplicht bij de verkoop van consumptiegoederen (kledij, meubilair ...) aan een consument (b2c). Dit houdt in dat de verkoper jegens de consument aansprakelijk is voor elk conformiteitsgebrek dat bestaat bij de levering van goederen.

Alleen natuurlijke personen hebben de hoedanigheid van consument. Bij de verkoop aan rechtspersonen (vennootschappen, vzw's, overheden en instellingen van openbaar nut, enz.) en tussen professionelen onderling (b2b) geldt deze wettelijke garantieregeling niet. Bij verkopen tussen professionelen onderling zijn de wettelijke regels over verborgen gebreken echter van toepassing.¹

Enkel de verkoop van roerende lichamelijke goederen aan een consument die ze voor privédoeleinden aankoopt, wordt hierbij door de wet geïndiceerd.

Wanneer bij de aankoop een factuur wordt afgeleverd aan een natuurlijke persoon met een ondernemingsnummer, mag er worden vanuit gegaan dat de aankoop geheel of gedeeltelijk beroepshalve gebeurt met toepassing van de desbetreffende fiscale aftrekregeling voor btw en directe belastingen. Wanneer een consument zijn nieuwe wagen gebruikt voor het woon-werkverkeer, moet dit echter beschouwd worden als privégebruik en kan de consument zich beroepen op de wettelijke garantie. Dit is niet het geval voor de bedrijfswagen ingeschreven op naam van de zaak.

De wettelijke garantie is niet alleen van toepassing op de loutere verkoop van goederen, maar ook op goederen die geïnstalleerd worden (zoals een verwarmingsketel, een boiler, ingebouwde keukentoeestellen, een veranda, zonnepanelen, enz.) en dus onroerend door bestemming worden.

Goederen die volgens de specificaties van de klant worden gemaakt (vb. ramen en deuren op maat, een geassembleerde pc ...) vallen ook onder de wettelijke garantie.

De wettelijke garantie voor goederen is ook van toepassing op goederen met digitale elementen² (smartphone, spelconsole ...), evenals op digitale inhoud of diensten die verwerkt zijn in of onderling verbonden zijn met deze goederen en die samen met deze goederen geleverd worden in het kader van de verkoopovereenkomst (vb. een standaard app die vooraf op een smartphone is geïnstalleerd). Voor de levering van digitale inhoud (vb. het downloaden van een film) of digitale diensten (vb. de aankoop van een abonnement om games te kunnen streamen) zijn er andere regels die de consument beschermen. Deze andere regels zijn ook van toepassing als de consument een materiële gegevensdrager aankoopt die enkel dient als drager van digitale inhoud (dvd, cd, USB-stick, geheugenkaart ...).³

Ook bij het aanbieden van goederen tegen verminderde prijzen, zoals in de soldenperiode, is de wettelijke garantie van toepassing.

De wettelijke garantie voor goederen kan door een consument maar ingeroepen worden als er sprake is van een verkoop en er dus ook een prijs werd betaald. Gratis tombolaprijzen vallen dus buiten de regeling. Hoeveel er betaald werd, is op zich niet doorslaggevend. Krijgt de koper een smartphone van 1 euro bij het afsluiten van een internetpackage, dan is er sprake van (toegelaten) koppelverkoop. Zelfs als de smartphone gratis aangeboden wordt bij het afsluiten van het abonnement, moet de verkoper zich houden aan de wettelijke garantie. Dit is ook het geval voor

¹ Art. 1641 tot 1649 van het oud Burgerlijk Wetboek.

² De wet definieert dit concept als "elke roerende lichamelijke zaak waarin digitale inhoud of digitale diensten zijn verwerkt of die daarmee onderling verbonden is, op zodanige wijze dat het ontbreken van die digitale inhoud of die digitale dienst ertoe zou leiden dat het consumptiegoed zijn functies niet kan vervullen" (art. 1649bis, §1, 4° van het oud Burgerlijk Wetboek).

³ Sinds 1 juni 2022 geniet de consument immers ook van een wettelijke conformiteitsgarantie voor digitale inhoud en diensten, die onderworpen is aan specifieke regels (art. 1701/1 en volgende van het oud Burgerlijk Wetboek). Voor meer informatie kunt u [onze website](#) bezoeken.

de professionele autoverkoper wanneer die gratis opties aanbiedt bij de verkoop van een nieuwe wagen aan een consument.

Onroerende goederen zoals huizen, appartementen of goederen die in het kader van een gerechtelijke procedure openbaar verkocht worden (vb. naar aanleiding van de vereffening van een faillissement of een gedwongen openbare verkoop) vallen buiten het toepassingsgebied van de wet.

Voor levende dieren is er momenteel een bijzondere situatie, aangezien er in de toekomst specifieke wettelijke bepalingen komen. Tot die tijd blijven de verkoopovereenkomsten met betrekking tot levende dieren onderworpen aan de oude regels,⁴ zelfs voor de verkopen die vanaf 1 juni 2022 plaatsvinden.

2. Op wie rust de wettelijke garantielijch?

De wet legt de juridische verantwoordelijkheid voor de wettelijke garantielijch bij de eindverkoper, niet bij de fabrikant.

De producent of voorafgaande schakels in de distributie zoals in-en uitvoer en groothandel, zijn niet gebonden aan de wettelijke garantielijch als ze niet rechtstreeks aan de consument verkopen. Bij een fabrieksverkoop of een rechtstreekse verkoop via het internet aan de consument (b2c), moet de ondernemer zich dus wel houden aan de wettelijke garantielijch.

Wanneer het conformiteitsgebrek te wijten is aan een fabricatiefout, kan de consument dus de eindverkoper aanspreken. De eindverkoper moet 2 jaar garantielijch geven op de verkoop van nieuwe producten inclusief toebehoren en accessoires, ook als de fabrieksgarantielijch korter is (vb. 1 jaar) of minder omvat (vb. niet op de bijhorende batterijen).

Opgelet: sommige verkopers “verschuilen” zich in hun communicatie achter de fabrieksgarantielijch (die vaak beperkt is tot 1 jaar, zoals bv. bij de verkoop van gsm’s en multimedia) en/of verwijzen de consument meteen door naar de fabrikant of erkende hersteldiensten zonder de correcte klantenservice te bieden. De consument moet zich echter kunnen richten tot de verkoper voor het garantielijchprobleem, en de verkoper moet de nodige klantenservice bieden en blijk geven van professionele toewijding. De wet verbiedt niet om bepaalde taken met betrekking tot de garantielijch (verzenden, ophalen, herstellen ...) uit te besteden aan derden. De consument mag hierdoor echter geen belemmering of overmatige overlast ondervinden. De eindverkoper moet transparant en eenduidig communiceren over de te volgen procedure.

3. Wat zijn de wettelijke garantietermijnen?

In België bedraagt de wettelijke termijn voor de verkoop van nieuwe goederen 2 jaar vanaf de datum van de levering van het goed aan de consument.⁵ Dit is ook de wettelijke garantietermijn die als minimum is voorgeschreven aan de lidstaten van de EU.

Voor tweedehandsgoederen kan de handelaar de wettelijke garantietermijn beperken, maar deze moet minimaal 1 jaar bedragen vanaf de levering van het goed aan de consument. De verkoper moet de consument op een duidelijke en ondubbelzinnige wijze informeren over deze kortere termijn vooraleer de aankoop gebeurt (de bewijslast van deze verplichting ligt bij de verkoper). Als dit niet gebeurt, dan is de normale termijn van 2 jaar van toepassing.

⁴ Namelijk art. 1649bis tot octies van het oud Burgerlijk Wetboek zoals opgesteld voor 1 juni 2022.

⁵ In het geval van goederen die digitale elementen bevatten (bv. computer, spelconsole ...) is de verkoper, als de verkoopovereenkomst voorziet in de continue levering van een digitale inhoud of dienst gedurende een periode (vb. een abonnement), ook aansprakelijk voor elk conformiteitsgebrek van de digitale inhoud of dienst die zich voordoet of verschijnt binnen 2 jaar na de levering van het goed. Als de overeenkomst voorziet in een continue levering gedurende langer dan 2 jaar, is de verkoper aansprakelijk voor elk gebrek van de digitale inhoud of dienst dat zich voordoet of verschijnt gedurende deze langere contractperiode (art. 1649quater, §1, 2^{de} lid van het oud Burgerlijk Wetboek).

Als een conformiteitsgebrek opduikt tijdens de garantieperiode, wordt verondersteld dat het gebrek bestond op het moment van de levering van het goed. In geval van onenigheid is het aan de verkoper om het tegendeel te bewijzen.

De wet vereist dat de consument de verkoper op de hoogte moet brengen van het bestaan van het conformiteitsgebrek binnen de 2 maanden vanaf de dag waarop de consument het gebrek heeft opgemerkt. De verkoper en de consument kunnen echter onderling een langere termijn overeenkomen.

De garantietermijn wordt geschorst voor de duur die nodig is om het goed te herstellen of vervangen of om een andere minnelijke regeling te vinden. Als de consument bijvoorbeeld gedurende 4 maanden niet over zijn smartphone kan beschikken door een herstelling onder garantie, dan moet de garantietermijn met diezelfde periode worden verlengd.

4. Wat is een “conformiteitsgebrek” precies?

De wettelijke garantie houdt de verkoper jegens de consument aansprakelijk voor elk conformiteitsgebrek dat bestaat bij de levering van het goed.

Er zijn zowel subjectieve (vastgelegd in de overeenkomst) als objectieve vereisten gedefinieerd om de conformiteit te beoordelen. Het goed moet:

1. conform zijn aan de door de verkoper gegeven beschrijving.
Vb.: als de consument een meubel besteld heeft, moet het de afmetingen hebben die vermeld werden.
2. geschikt zijn voor het door de consument gewenste en meegedeelde gebruik.
Vb.: als een consument een gsm aankoopt om een specifieke functie te kunnen gebruiken en de verkoper hierover informeert, moet het toestel die functie hebben.
3. geleverd worden met alle toebehoren en instructies zoals bepaald in de overeenkomst.
4. updates ontvangen zoals bepaald in de koopovereenkomst.
5. geschikt zijn voor de doeleinden waarvoor goederen van hetzelfde type gewoonlijk worden gebruikt.
Vb.: een keukenrobot moet kunnen mixen, hakken ...
6. in voorkomend geval, beschikken over de kwaliteit van en beantwoorden aan de beschrijving van een monster of model dat de verkoper aan de consument ter beschikking gesteld heeft voor het afsluiten van de overeenkomst.
Vb.: als u de consument een smartwatch heeft getoond met krasbestendig saffierglas, mag de consument geen smartwatch met een ander type glas krijgen.
7. in voorkomend geval, geleverd worden met alle toebehoren, waaronder verpakking, installatie-instructies of andere instructies, die de consument redelijkerwijs mag verwachten.
Vb.: een Bluetooth-speaker wordt geleverd met de benodigde oplader en aansluitinstructies.
8. de hoeveelheid hebben en de kwaliteiten en andere kenmerken bezitten, onder meer met betrekking tot duurzaamheid, functionaliteit, compatibiliteit en beveiliging, die normaal zijn voor hetzelfde type consumptiegoederen en die de consument redelijkerwijs mag verwachten, gelet op de aard van het consumptiegoed en rekening houdend met de publieke mededelingen die gedaan zijn door of namens de verkoper of andere personen in eerdere stadia van de overeenkomstenketen, met inbegrip van de producent, in het bijzonder in reclameboodschappen of op de etikettering.

Opgelet: er is geen conformiteitsgebrek als de consument er bij het sluiten van de koopovereenkomst uitdrukkelijk van in kennis werd gesteld dat een bepaald kenmerk van het goed afweek van de objectieve conformiteitscriteria (criteria 5 tot 8 hierboven) en de consument deze afwijking uitdrukkelijk en afzonderlijk aanvaard heeft bij het sluiten van de overeenkomst.

Vb.: de consument koopt een heel oude lamp als decoratie, wetende en aanvaardende dat de lamp niet meer werkt.

Elk gebrek dat het gevolg is van een verkeerde installatie van het goed (vb. een keuken) wordt ook beschouwd als een conformiteitsgebrek, als de installatie deel uitmaakt van de koopovereenkomst en uitgevoerd is door de verkoper of onder dienst verantwoordelijkheid. Als de consument het goed zelf verkeerd geïnstalleerd heeft door tekortkomingen in de installatie-instructies, is er ook sprake van een conformiteitsgebrek.

Ten slotte moet de verkoper er, in het geval van goederen die digitale elementen bevatten (smartphone, spelconsole ...), ook voor zorgen dat de updates, inclusief beveiligingsupdates, die nodig zijn om de conformiteit van het goed te behouden, gemeld en geleverd worden aan de consument gedurende een periode:

- die de consument redelijkerwijs kan verwachten, als de verkoopovereenkomst voorziet in één enkele levering van de digitale inhoud of dienst;
- van minimum 2 jaar, als de verkoopovereenkomst voorziet in een continue levering van de digitale inhoud of dienst gedurende een periode. Als het verkoopcontract voorziet in een continue levering gedurende meer dan 2 jaar, moet de verkoper er dus voor zorgen dat de updates geleverd worden gedurende deze langere contractperiode.

Als de consument de geleverde updates niet binnen een redelijke termijn installeert, is de verkoper niet aansprakelijk voor een gebrek dat uitsluitend het gevolg is van de niet-installatie, op voorwaarde dat:

- de verkoper de consument geïnformeerd heeft over de beschikbaarheid van de update en de gevolgen van niet-installatie; en
- het niet of verkeerd installeren van de update door de consument niet te wijten was aan tekortkomingen in de installatie-instructies.

5. Wat kan de consument eisen als de wettelijke garantie van toepassing is?

De consument kan kiezen tussen de herstelling of vervanging van het goed, behalve als de ene optie onmogelijk is of onevenredige kosten voor de verkoper met zich mee brengt ten opzichte van de andere optie.

De herstelling of vervanging moet kosteloos gebeuren (dit omvat ook de transportkosten), binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de consument.

In de volgende gevallen heeft de consument echter recht op ofwel een proportionele prijsvermindering, ofwel een ontbinding van de overeenkomst (behalve in geval van een klein gebrek):

- de verkoper heeft het goed niet hersteld of vervangen, of heeft dit niet volgens de regels gedaan;⁶
- de verkoper heeft geweigerd het goed in overeenstemming te brengen omdat de herstelling en vervanging onmogelijk zijn of onevenredige kosten voor hem met zich mee zouden brengen;
- er is weer een gebrek ondanks de poging van de verkoper om de goederen in overeenstemming te brengen;
- het gebrek is zo ernstig dat een onmiddellijke prijsvermindering of ontbinding van de overeenkomst gerechtvaardigd is;

⁶ De verkoper moet de vervangen goederen op zijn kosten terugnemen. Als een herstelling de verwijdering van goederen vereist die geïnstalleerd werden voordat het conformiteitsgebrek zich voordeed, of als deze geïnstalleerde goederen vervangen moeten worden, omvat de verplichting om de goederen te herstellen of vervangen bovendien de verwijdering van de niet-conforme goederen en de installatie van de vervangende of herstelde goederen, of de kosten van de verwijdering en installatie.

- de verkoper heeft verklaard, of uit de omstandigheden blijkt duidelijk, dat hij de goederen niet binnen een redelijke termijn of zonder ernstige overlast voor de consument in overeenstemming zal brengen.

Elke terugbetaling kan echter worden verminderd om rekening te houden met het conforme gebruik dat de consument van het goed heeft gehad sinds de levering ervan.

In bepaalde gevallen zal de consument ook het recht hebben om een bijkomende schadevergoeding te eisen voor de geleden schade.

6. Wat is de link tussen de productinformatie en de niet conforme levering?

Voor het afsluiten van de overeenkomst moet de eindverkoper de consument behoorlijk informeren over de voornaamste kenmerken van het product.⁷ De consument laat zich in zijn aankoopkeuze in belangrijke mate leiden door de over het product beschikbare informatie. Er is met name sprake van een conformiteitsgebrek als het product niet aan de normale verwachtingen van een gemiddelde consument voldoet.

Reclame neemt hier een belangrijke plaats in. Zij mag niet misleidend zijn.⁸ Reclame kan zeer uiteenlopende vormen aannemen afhankelijk van o.a. het medium, de doelgroep en de promotionele doelstellingen. Belangrijke bronnen voor de consument om zich te informeren over het product zijn verder ook de productverpakking, de handleiding, de winkeldisplays en, *last but not least*, de aan de koper overgemaakte informatie alvorens de koop wordt afgesloten (m.a.w. de inhoud van het verkoopgesprek). De bestelbon of de koopovereenkomst worden best voldoende gedetailleerd opgemaakt met opgave van alle voor de consument essentieel geachte productspecificaties. Dit moet vooral discussies achteraf vermijden over wat al dan niet uitdrukkelijk werd overeengekomen.

Opgelet: bij de verkoop van autovoertuigen aan de consument moet de overeenkomst beantwoorden aan de specifieke informatieverplichtingen van het [KB van 5 april 2019 betreffende de verkoopovereenkomsten voor autovoertuigen](#).

7. Wat wordt bedoeld met commerciële garanties?

Het WER definieert het begrip commerciële garantie als: *“iedere verbintenis van de onderneming of een producent om boven hetgeen hij wettelijk verplicht is uit hoofde van het recht op conformiteit, aan de consument de betaalde prijs terug te betalen of de goederen op enigerlei wijze te vervangen, herstellen of onderhouden, wanneer die niet voldoen aan de specificaties of aan enige andere vereisten die geen verband houden met de conformiteit, die vermeld zijn in de garantieverklaring of in de desbetreffende reclameboodschappen ten tijde van of vóór de sluiting van de overeenkomst”*.⁹

Zowel fabrikant als verkopers kunnen aanvullende garanties aanbieden. Dit kan gratis of tegen betaling door de consument. In die zin spreekt men ook van commerciële garanties. Zij kunnen afgesloten worden onder de vorm van bijkomende bepalingen in de koopovereenkomst, een aanhangsel ervan vormen of een afzonderlijk contract uitmaken.

In sommige gevallen worden commerciële garanties verkocht onder de vorm van een garantieverzekering. De garantieverzekering wordt vaak aangeboden bij de verkoop van

⁷ De precontractuele informatieverplichtingen van de verkoper zijn geregeld in art. VI.2 WER, evenals in art. VI.45 (voor overeenkomsten op afstand) en in art. VI.64 (voor buiten verkoopruimtes gesloten overeenkomsten, bijvoorbeeld bij de consument thuis).

⁸ De misleiding moet van die aard zijn dat ze een gemiddelde consument kan beïnvloeden in zijn aankoopbeslissing en in die mate 'misleiden' dat hij een andere keuze heeft gemaakt dan wanneer hij normaal was ingelicht zoals van een professionele eindverkoper met de nodige toewijding mag verwacht worden. De omstandigheden waarin de koop plaats heeft gevonden, zijn in belangrijke mate medebepalend voor de beoordeling van het 'misleidende' karakter.

⁹ Art. I.8, 37° WER.

consumentenelektro (vb. een laptop, een smartphone, een tv ...), bij de verkoop van nieuwe wagens of recente tweedehandsvoertuigen.

8. Welke bijkomende waarborgen kunnen opgenomen worden in commerciële garanties?

Zoals de benaming al laat vermoeden moeten de commerciële garanties **bijkomende** waarborgen bieden bovenop wat voorzien is in de wettelijke garantie.

Zeer gebruikelijk in de sector van de consumentenelektro en de verkoop van nieuwe wagens is de verlengde garantietermijn (vb. 3 jaar voor een laptop, 5 jaar voor een wasmachine, 7 jaar voor een nieuwe auto).

Voor de eindverkoper vormt het echter geen wettelijke verplichting om meer dan 2 jaar garantie te geven. Voor fabrikanten (zonder retailverkoop aan de consument) bestaat er zelfs geen wettelijk opgelegde garantietermijn. De meeste producenten van consumentenelektronica (smartphone, laptops ...) beperken de fabrieksgarantie tot één jaar en soms zelfs tot 6 maanden voor accessoires en bepaalde onderdelen zoals o.a. batterijen.

De eindverkoper (b2c) is echter sowieso wettelijk gebonden aan de minimumtermijn van 2 jaar voor het product inclusief zijn toebehoren en accessoires, ongeacht wat de fabrikant ook stelt.

Andere vormen van aanvullende waarborgen zijn een bijstandsovereenkomst (vb. 3 maanden gratis ondersteuning bij de aankoop van een laptop), een service in alle erkende verkooppunten of onderhoudscentra, een gratis vervangtoestel, een gratis onderhoudsovereenkomst gedurende het eerste jaar, een verzekering voor eigen schade en/of ongevallen, een dekking tegen diefstal, garanties die ook buiten Europa geldig zijn, een pechverhelpingsovereenkomst, enz.

In de commerciële garantie moet contractueel bepaald worden wanneer die een aanvang neemt. De consument moet er duidelijk over worden ingelicht. In het algemeen is dit vanaf de levering van het goed aan de consument en **niet** na afloop van de 2-jarige wettelijke garantie tenzij contractueel uitdrukkelijk anders werd bepaald. De eindverkoper heeft er alle belang bij daarover duidelijk te communiceren om verwarring of misverstanden bij de consument te vermijden.

Naast aanvullende waarborgen zoals o.a. voor eigen schade dekt de commerciële garantie in veel gevallen ook de fabricagegebreken waardoor er samenloop is met de wettelijke garantie voor conformiteitsgebreken die bestaan bij de levering van het goed. De consument heeft bij wet sowieso recht op kosteloze remedies van de verkoper in geval van een conformiteitsgebrek van het consumptiegoed, wat ook in de commerciële garantie dient te worden vermeld.

9. Mag garantie tegen betaling aangeboden worden?

Commerciële garanties moeten een aanvullend karakter hebben op de wettelijke garantie. Dat kan onder de vorm van een gratis aanbod of tegen een meerprijs. De consument moet de vrije keuze hebben om al dan niet een betalende commerciële garantie af te sluiten. Hij moet over alle gegevens beschikken die van essentieel belang zijn voor zijn aankoopkeuze.

Er mag echter geen enkele betaling gevraagd worden om van het voordeel van de wettelijke garantie te kunnen genieten.

Bepalingen waarbij er geen garantie gegeven wordt of waarbij de consument een extra bedrag moet betalen om van de wettelijke garantie te kunnen genieten, zijn op zich onwettelijk en zelfs nietig.

Dergelijke praktijk komt soms voor in de gespecialiseerde verkoop van tweedehandse wagens (vb. import-export van tweedehandse wagens) met zijdelingse rechtstreekse verkoop aan consumenten 'zonder garantie'.

10. Welke informatie moet ik verstrekken over de garantie voor het afsluiten van een overeenkomst?

Vooraleer een overeenkomst af te sluiten met een consument, legt de wet u als verkoper op om de consument te herinneren aan het bestaan van de wettelijke conformiteitsgarantie voor goederen.¹⁰

Het is niet nodig om gedetailleerde informatie te verstrekken over de wettelijke garantie; u kunt zich beperken tot het herinneren aan het bestaan en de duur ervan (wat het risico beperkt dat u foutieve informatie geeft).¹¹ U kunt de consument ook uitnodigen om de [website van de FOD Economie](#) te raadplegen als hij meer informatie wenst.

Bovendien verplicht de wet u om de consument te informeren over het eventuele bestaan van een dienst na verkoop¹² en commerciële garanties. Als er een commerciële garantie is (of als er meerdere zijn), moet u de consument ook informeren over de voorwaarden ervan.¹³

Deze informatieverplichtingen zijn van toepassing ongeacht de manier waarop de overeenkomst afgesloten wordt (in de winkel, vanop afstand, bij de consument thuis...¹⁴).

Opgelet: zorg ervoor dat u correcte en duidelijke informatie verstrekt als u de wettelijke garantie of een commerciële garantie vermeldt. Het WER verbiedt elke misleidende handelspraktijk met betrekking tot consumentenrechten, met name met betrekking tot de garantie.¹⁵ U moet dus elke verwarring tussen de wettelijke garantie en een eventuele commerciële garantie (aangeboden door uzelf of door een derde) vermijden. Het moet met name duidelijk zijn voor de consument dat hij in eerste instantie een beroep kan doen op de wettelijke garantie van de verkoper (waarvan de regels voorrang hebben op de contractuele bepalingen van de aanvullende garanties).

11. Wat is het “commerciële garantiebewijs”?

Elke commerciële garantie verbindt de garant – verkoper of producent – onder de voorwaarden die voorzien zijn in het commerciële garantiebewijs (of in de reclame die gemaakt werd bij of voor het sluiten van de overeenkomst).¹⁶

¹⁰ Als dit gezien uw activiteiten relevant is, moet u ook herinneren aan het bestaan van een wettelijke conformiteitsgarantie voor digitale inhoud en diensten, zoals bepaald in art. 1701/1 tot 1701/19 van het oud Burgerlijk Wetboek.

¹¹ Zie voor de verplichting om de duur van de wettelijke garantie aan te geven de richtsnoeren van de Europese Commissie met betrekking tot de uitlegging en toepassing van Richtlijn 2011/83/EG betreffende consumentenrechten, 29 december 2021, C 525, p. 33.

¹² De informatie met betrekking tot deze diensten na verkoop moeten met name uitleg bevatten over de plaats waar de respectievelijke dienst zal worden uitgevoerd en over wie de vervoerkosten (indien van toepassing) zal betalen. Zie de richtsnoeren van de Europese Commissie met betrekking tot de uitlegging en toepassing van Richtlijn 2011/83/EG betreffende consumentenrechten, 29 december 2021, C 525, p. 33.

¹³ In het arrest *Victorinox* (C-179/21) heeft het Hof van Justitie van de EU zich uitgesproken over de vraag in hoeverre de verkoper de consument moet informeren over de commerciële garantie die door een derde partij (fabrikant) wordt verstrekt. Ten eerste oordeelde het Hof dat de informatieplicht niet bestaat door het loutere bestaan van een fabrieksgarantie, maar alleen als de consument een legitiem belang heeft bij het verkrijgen van deze informatie over de garantie om een aankoopbeslissing te kunnen nemen. Er is met name zo'n belang als de verkoper de fabrieksgarantie tot een bepalend onderdeel van zijn aanbod maakt. Ten tweede oordeelde het Hof dat de door de verkoper te verstrekken informatie over de voorwaarden van de fabrieksgarantie alle elementen omvat betreffende de toepassings- en uitvoeringsvoorwaarden ervan, zodat de consument zijn aankoopbeslissing kan nemen.

¹⁴ Art. VI.2, VI.45 en VI.64 WER.

¹⁵ Art. VI.97, 7° WER.

¹⁶ De wet voorziet dat “indien de voorwaarden in het commerciële garantiebewijs voor de consument minder gunstig zijn dan de voorwaarden in de desbetreffende reclame, is de commerciële garantie bindend onder de voorwaarden die staan in de reclame betreffende de commerciële garantie, tenzij die reclame voor de sluiting van de overeenkomst werd gecorrigeerd op dezelfde of vergelijkbare wijze waarop de reclame eerder was gemaakt” (art. 1649septies, §1, 2^{de} lid van het oud Burgerlijk Wetboek).

Het commerciële garantiebewijs moet ten laatste op het moment van de levering van het goed op een duurzame drager geleverd worden aan de consument. Ze moet in duidelijke en begrijpelijke taal opgesteld worden en in een taal die de consument begrijpt.

Het garantiebewijs bevat:

- een duidelijke verklaring dat de consument bij wet recht heeft op kosteloze remedies van de verkoper in geval een conformiteitsgebrek van het goed, en dat de remedies niet worden aangetast door de commerciële garantie;
- de naam en het adres van de garant;
- de procedure die de consument moet volgen om de uitvoering van de commerciële garantie te verkrijgen;
- de aanduiding van het onder de commerciële garantie vallende consumptiegoed; en
- de commerciële garantievoorwaarden.

12. Wanneer is er sprake van onrechtmatige bedingen in verkoopovereenkomsten?

Het WER definieert een onrechtmatig beding als *“elk beding of elke voorwaarde in een overeenkomst tussen een onderneming en een consument die, alleen of in samenhang met een of meer andere bedingen of voorwaarden, een kennelijk onevenwicht schept tussen de rechten en plichten van de partijen ten nadele van de consument”*.¹⁷

De onrechtmatigheid van een contractueel beding wordt beoordeeld rekening houdende met alle omstandigheden rond de sluiting van de overeenkomst, met de aard van de producten die het voorwerp zijn van de overeenkomst, met alle andere bedingen van de overeenkomst of een andere met die overeenkomst samenhangend contract. Voor de evaluatie van de onrechtmatigheid geldt het ogenblik waarop de overeenkomst is gesloten met de consument.

De beoordeling van de onrechtmatigheid van contractuele clausules heeft geen betrekking op het eigenlijke voorwerp van de overeenkomst, noch op de gelijkwaardigheid tussen de prijs enerzijds en de goederen of als tegenprestatie te leveren diensten anderzijds, ten minste voor zover deze bedingen helder en begrijpelijk zijn opgesteld.

Naast de algemene definitie van “onrechtmatige bedingen”, is er ook een lijst met op zich verboden bedingen.¹⁸ De lijst met verboden bedingen bevat een 30-tal onrechtmatig geachte bedingen die niet zouden mogen voorkomen in consumentenovereenkomsten.

Opgelet: elk onrechtmatig beding is nietig en verboden.¹⁹

13. Welke bedingen met betrekking tot de garantie zijn onrechtmatig?

Het WER voorziet expliciet dat bedingen die de wettelijke conformiteitsgarantie opheffen of verminderen in elk geval onrechtmatig zijn.

Hetzelfde geldt voor bedingen die de waarborg voor verborgen gebreken (die na het verstrijken van de termijn van de wettelijke conformiteitsgarantie van tel is) opheffen of verminderen,²⁰ evenals voor bedingen die een onredelijk korte termijn bepalen om gebreken aan de onderneming te melden.²¹

¹⁷ Art. I.8, 22° WER.

¹⁸ Art. VI.83 WER.

¹⁹ Art. VI.84, §1 WER. De overeenkomst blijft bindend als ze zonder de onrechtmatige bedingen kan voortbestaan.

²⁰ Art. VI.83, 14° WER.

²¹ Art. VI.83, 15° WER.

Hier zijn enkele voorbeelden van onrechtmatige bedingen – die dus nietig en verboden zijn – met betrekking tot de garantie:

- Het **beperken van de garantie tot een termijn korter** dan de wettelijke termijnen: 2 jaar voor nieuwe goederen en minstens één jaar voor tweedehandsgoederen;
- Het **niet-verlengen van de garantietermijn bij een herstelling of een vervanging** of de periode van onderhandelingen met het oog op een minnelijke regeling. De wet bepaalt dat de wettelijke garantietermijn verlengd wordt in deze gevallen;
- Het beperken van de garantie tot **enkel de onderdelen**. De wet voorziet uitdrukkelijk in een kosteloze herstelling of vervanging voor de consument. Er mogen dus geen kosten worden aangerekend voor verzending/afhaling, administratie en onderzoek, werkuren, verplaatsing, enz. voor gebreken onder de wettelijke garantie.
- Het beperken van de wettelijke garantie door **de aanvangsdatum** te bepalen op die van de bestelbon of koopovereenkomst bij uitgestelde levering. De wettelijke garantietermijn begint te lopen vanaf de levering van het goed aan de consument, niet vanaf de datum van de koopovereenkomst.
- Het stellen van bijkomende voorwaarden zoals het eisen dat het defecte goed in zijn **oorspronkelijke verpakking** wordt opgestuurd. Het gebruik van de oorspronkelijke verpakking mag aanbevolen worden daar die speciaal ontwikkeld werd voor o.a. het transport en de bescherming tegen beschadiging maar mag niet als voorwaarde gesteld worden om aanspraak te maken op de wettelijke garantie.
- Het stellen van **bepaalde bijkomende voorwaarden** zoals het kunnen voorleggen van **het garantiecertificaat** van de fabrikant of de originele aankoopfactuur. Het bewijs van de aankoop mag met alle middelen van gemeen recht geleverd worden door de consument. Ook de bestelbon, de leveringsbon, een kopie van het bankuittreksel of de uitgavenstaat van de kredietkaartmaatschappij als bewijs van betaling moet door de verkoper aanvaard worden. Wel kan aanbevolen worden om het bewijs van aankoop goed (kasticket, aankoopfactuur) bij te houden en er eventueel een kopie van te nemen (zoals bij lichtgevoelig papier voor het afdrukken van kastickets).
- Het uitsluiten of beperken van de wettelijke garantie op **accessoires**. Het toepassingsgebied van de wettelijke garantie betreft het goed met alle hulpstukken (batterij laptop, afstandsbediening tv-toestel, ...). Clausules die de garantie op bepaalde accessoires formeel beperken tot bv. 6 maanden zijn onrechtmatig.
- Een termijn van **minder dan 2 maanden** vastleggen om conformiteitsgebreken aan de verkoper te melden. De wet voorziet dat de consument de verkoper moet informeren over het gebrek binnen de 2 maanden vanaf de dag waarop de consument het gebrek heeft vastgesteld.
- Na afloop van de wettelijke garantietermijn, kan de consument zich nog altijd beroepen op de regeling verborgen gebreken.²² Bedingen die stellen dat er na deze termijn geen enkele garantie meer geldt, zijn dus onrechtmatig.
- Het uitsluiten of beperken van de **mogelijkheid bijkomende schadevergoeding** te vorderen. Bedingen die elke aansprakelijkheid beperken of uitsluiten, kunnen als onrechtmatig worden beschouwd. Het wordt echter algemeen aanvaard dat eindverkopers en hun herstellende niet aansprakelijk kunnen gesteld worden voor het verlies van gegevens op o.a. gsm's, smartphones en laptops. De consument wordt geacht de nodige voorzorgen te nemen door o.a. back-ups te maken. De verkoper moet instaan voor de directe gevolgschade (vb. de waarde van de ontdoide inhoud van een defecte diepvriezer), niet voor de indirecte gevolgschade (vb. het missen van telefoonoproepen door een defecte gsm).
- Bepalingen waarbij de wettelijke garantie **niet overdraagbaar** is naar een nieuwe koper, zijn onrechtmatig. In toepassing van het juridische principe 'bijzaak volgt hoofdzaak' gaat de wettelijke garantie bij de overdracht van het goed over naar de nieuwe eigenaar. Deze kan mits voorlegging van het oorspronkelijke aankoopbewijs van de eerste koper, zijn wettelijke garantierechten nog laten gelden bij de eindverkoper. Wordt een wagen gekocht bij een

²² De regels met betrekking tot de waarborg tegen verborgen gebreken zijn opgenomen onder art. 1641 tot 1649 van het oud Burgerlijk Wetboek.

professionele handelaar (relatie b2c), nadien tussen particulieren overgedragen (relatie c2c), dit al dan niet tegen de betaling van een prijs, dan kan de laatste koper als consument, zijn wettelijk garantierecht uitoefenen bij de professionele verkoper, zelfs al bestaat er geen rechtstreekse contractuele band tussen beiden.

- Het regelen van een terugbetaling bij de ontbinding van de koop, dit enkel onder de vorm van **een waardebon zonder keuzemogelijkheid voor de consument**. Dit kan opgevat worden als een betaling 'in natura' maar de consument moet bij een ontbinding van de koop het recht hebben op een terugbetaling in 'geld' als hij dat wenst.
- Het uitsluiten van de wettelijke garantie of het aanbieden van garanties tegen betaling als die minder rechten voorzien dan de wettelijke garantie of geen enkele meerwaarde bieden met wat de wet op de consumentenkoop al voorziet. **Bijkomende betalende garanties moeten bovenwettelijke waarborgen** voorzien, zo niet kunnen ze beschouwd worden als een oneerlijke handelspraktijk.
- Sommige ondernemingen gebruiken **gegevens op de identiteitskaart** voor het administratieve beheer van garanties en de verdere klantenopvolging. Het weigeren van het laten inlezen van de identiteitskaart mag geen beperking inhouden voor het recht op de wettelijke garantie. Het opvragen van de identiteitskaart is op zich niet verboden als de consument daartoe zijn instemming geeft. De onderneming moet zich wel houden aan de voorschriften van de wetgeving op de bescherming van persoonsgegevens. De consument mag het bewijs van zijn aankoop op een andere manier leveren (kasticket, aankoopfactuur ...).

14. Wat is het belang van een goede behandeling van garantieklachten voor de onderneming?

Geschillen over de toepassing van de garantie vormen een prioritaire bekommernis van veel consumenten. Dat blijkt o.a. uit cijfers die terug te vinden zijn in de [jaarverslagen](#) van de Economische Inspectie, de [Consumentenombudsdienst](#) en consumentenorganisaties.

Een doeltreffende interne behandeling van garantieklachten binnen de onderneming vermijdt ontevreden klanten. De werking van de interne klachtendienst is dus een belangrijke graadmeter voor de onderneming om te weten hoe het gesteld is met de klantentevredenheid.

Het WER verplicht ondernemingen bovendien om zo snel mogelijk te reageren op klachten van consumenten en om te bewijzen alles in het werk te stellen om een bevredigende oplossing te vinden. De bewijslast van de naleving van deze verplichting ligt bij de onderneming.²³

Voor meer informatie over uw wettelijke verplichtingen met betrekking tot de minnelijke regeling van geschillen kunt u onze [guidelines over de behandeling van klachten door de ondernemingen](#) raadplegen.

15. Mag een extra betalend telefoonnummer gebruikt worden in het kader van de garantieregeling?

Garantie is een nevenverplichting van de eindverkoper en kadert in een afgesloten koopovereenkomst. Het vermelden van een telefoonnummer tegen gewone tarieven voor de klantendienst is verplicht.²⁴ Het gebruik van betaalnummers voor oproepen over de uitvoering van een reeds gesloten contract is verboden.²⁵

²³ Artikel XVI.3 en XVI.4, §4 WER.

²⁴ Art. XVI.2 WER.

²⁵ Art. VI.40 WER.

De handelaar met een website moet ook een e-mailadres vermelden en ervoor zorgen dat dit gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk is. De consument moet op die manier zijn klacht kunnen overmaken.²⁶

16. Wat zijn de sancties in geval van inbreuk?

Inbreuken worden strafrechtelijk gesanctioneerd met een geldboete die kan oplopen tot 80.000 euro (of tot 4% van de jaaromzet als dat een hoger bedrag is) en zelfs tot 400.000 euro bij kwade trouw (of tot 6% van de jaaromzet als dat een hoger bedrag is).²⁷

De Economische Inspectie kan onderzoeken instellen naar aanleiding van een melding die zij via het [Meldpunt](#) ontvangt. Ze kan ook op eigen initiatief een onderzoek opstarten of het kaderen in een grootschalig algemeen onderzoek in de sector. Onderzoeken kunnen ook op vraag van de minister of het parket plaatsvinden.

Als een inbreuk wordt vastgesteld, heeft de Economische Inspectie voornamelijk de volgende mogelijkheden:

- een waarschuwing geven met de aanmaning de situatie te regulariseren;
- haar bevindingen doorgeven aan de procureur des Konings;
- gebruikmaken van een transactie (voorstel van een geldsom waarvan de vrijwillige betaling en de staking van de inbreuk de strafvordering doen vervallen);
- een administratieve geldboete opleggen.²⁸

Het Wetboek van economisch recht voorziet ook in een burgerrechtelijke sanctie. Als een overeenkomst werd gesloten ten gevolge van een oneerlijke handelspraktijk, kan de rechter de onderneming de terugbetaling van de door de consument betaalde sommen opleggen zonder dat de consument het geleverde product terug hoeft te geven.²⁹

²⁶ Art. XII.6 WER.

²⁷ De strafbepalingen zijn opgenomen onder de artikelen XV.70, XV.83, XV.84, XV.119, XV.121 en XV.125 en XV.125/5 WER.

Jaaromzet: de totale jaaromzet in het laatst afgesloten boekjaar voorafgaand aan het opleggen van de geldboete waarover gegevens beschikbaar zijn die toelaten om de jaaromzet vast te stellen.

Sanctie van niveau 2: geldboete van 26 tot 10.000 euro, wat na vermenigvuldiging met de opdecimen neerkomt op een geldboete van 208 tot 80.000 euro, of tot 4% van de totale jaaromzet als dit een hoger bedrag is.

Sanctie van niveau 3: geldboete van 26 tot 25.000 euro, d.w.z. met opdecimen: een geldboete van 208 tot 200.000 euro, of tot 6% van de totale jaaromzet als dit een hoger bedrag is.

Sanctie van niveau 4: geldboete van 26 tot 50.000 euro, d.w.z. met opdecimen: een geldboete van 208 tot 400.000 euro, of tot 6% van de totale jaaromzet als dit een hoger bedrag is.

²⁸ De minimale en maximale bedragen van de administratieve geldboete stemmen overeen met de respectieve minimale en maximale bedragen van de strafrechtelijke geldboete die hetzelfde feit sanctioneert. De opdecimen zijn eveneens van toepassing op deze administratieve geldboeten (artikel XV.60/20 WER).

²⁹ Artikel VI.38 WER.