

*Het hoe en wat
van garanties*

**PRAKTISCHE GIDS
VAN TEST-AANKOOP
EN EUROPEES CENTRUM VOOR DE CONSUMENT**

HET EUROPEES CENTRUM VOOR DE CONSUMENT

informeert en
begeleidt
consumenten
in Europa

www.eccbelgie.be



FRANKRIJK SLOWAKIJE BELGIE NEDERLAND OOSTENRIJK ITALIE SLOVENIE
GRIEKENLAND ZWEDEN MALTA PORTUGAL DENEMARKEN VERENIGD KONINKRIJK
LETLAND IERLAND POLEN ESTLAND LUXEMBURG SPANJE HONGARIJE TSJECHIE CYPRUS
DUITSLAND FINLAND LITOUWEN BULGARIJE ROEMENIE KROATIE + IJSLAND NOORWEGEN



Weet je niet precies wat je moet doen wanneer je een product wilt terugbrengen naar de handelaar? Test-Aankoop en het ECC leiden je door de verschillende stappen.

• Inleiding: De garantieregeling in een notendop	4
• Stap 1: Is dit type product wel gedekt door een garantie?	6
• Stap 2: Zijn de voorwaarden voor de garantie vervuld?	8
• Stap 3: Zijn er nog geen zes maanden verstreken?	10
• Stap 4: Zijn er meer dan zes maanden maar minder dan twee jaar verstreken? ..	13
• Stap 5: Zijn er meer dan twee jaar verstreken?	16
• Stap 6: Heb je een bijkomende garantie gekregen?	18
• Stap 7: Waar kun je heen?	22

ECC BELGIË
Hollandstraat 13
1060 Brussel
+32 2 542 33 46
info@eccbelgie.be
www.eccbelgie.be

VERANTW. UITGEVERS
Karen Ghysels,
Dominique Henneton
TEKST
Ben van Gils, Jennifer Duvinage
ONTWERP
Daniel Garrido y Altamirano,
Nathalie Streydio

GEDRUKT DOOR
Agir
Rua Particular, Edifício Agir
Quinta de Santa Rosa
2680-458 Camarate
Portugal

D/2014/1866/6



DE GARANTIEREGELING IN EEN NOTENDOP

- 1 Volgens een Europese wet moet de consument twee jaar garantie krijgen op consumptiegoederen die hij aankoopt bij een professionele handelaar. Deze termijn kan worden herleid tot één jaar voor tweedehandsproducten. De Europese wet geldt in alle landen van de Europese Unie.
- 2 De wettelijke garantie van twee jaar valt onder de verantwoordelijkheid van de handelaar (en niet die van de fabrikant).
- 3 Als de fabrikant een commerciële garantie biedt, moet die worden beschouwd als een bijkomende waarborg die in alle gevallen geldig blijft.
- 4 De handelaar moet het defecte artikel herstellen of vervangen binnen een redelijke termijn en zonder enige kosten voor de consument. Als dit niet mogelijk blijkt, moet hij de consument terugbetalen of een korting aanbieden.
- 5 Na een herstelling of vervanging begint de garantietermijn niet noodzakelijk opnieuw. In België wordt de termijn alleen verlengd met de tijd die nodig was voor de herstelling of vervanging.
- 6 Als het defect zich meer dan zes maanden na de aankoop manifesteert, kan de handelaar eisen dat de consument bewijst dat het defect al bij de aankoop bestond. Dat is moeilijk zonder een (dure) expertise.
- 7 Twee jaar na de aankoop kunt u de garantie op verborgen gebreken inroepen. Die waarborg is zeer strikt. U moet het bestaan van het verborgen gebrek kunnen bewijzen.

De garantieregeling in andere Europese landen

Sommige Europese landen hebben de EU-wetgeving ingevoerd met enkele kleine verschillen.

<i>Land</i>	<i>Voornaamste verschil(len)</i>
Bulgarije	De handelaar heeft een maand de tijd voor de herstelling of vervanging.
Tsjechië	De handelaar heeft een maand de tijd voor de herstelling of vervanging, tenzij hij met de klant een andere termijn overeenkomt.
Finland	De garantie is niet beperkt tot twee jaar. Ze is onbeperkt in de tijd, maar het vermoeden van een fabricagefout geldt alleen in de eerste zes maanden.
Ierland	De garantietermijn duurt zes jaar voor alle consumptieartikelen, maar het vermoeden van een fabricagefout geldt alleen in de eerste zes maanden.
Letland	Als het defect zich manifesteert in de eerste zes maanden, mag de consument meteen een terugbetaling eisen.
Nederland	Als de consument mag verwachten dat het product langer bruikbaar is (gemiddelde levensverwachting), zou de verkoper na twee jaar nog verantwoordelijk kunnen zijn.
Portugal	Het vermoeden van de verantwoordelijkheid van de handelaar geldt gedurende de twee jaar van de wettelijke garantie. Een herstelling of vervanging moet binnen een maand gebeurd zijn.
Slowakije	De consument hoeft de fabricagefout in de eerste twaalf maanden niet te bewijzen. Een herstelling of vervanging moet binnen een maand gebeurd zijn.
Slovenië	Een herstelling of vervanging moet binnen acht dagen gebeuren.
Zweden	De garantie geldt drie jaar, maar het vermoeden van een fabricagefout bestaat alleen in de eerste zes maanden.



IS DIT TYPE PRODUCT WEL GEDEKT DOOR EEN GARANTIE?

Zo goed als alle consumptiegoederen zijn gedekt door een garantie en mogen worden teruggebracht naar de handelaar voor een herstelling of vervanging. Er zijn slechts enkele uitzonderingen.

Voor mijn zoon kocht ik een nieuwe mp3-speler op een Spaanse website. Na een paar dagen bleken de oortjes al niet meer te werken. De handelaar zegt dat die niet onder de waarborg vallen. Is dat zo?

Nee. De verkoper hoeft niet het volledige product terug te nemen. Maar ook accessoires zoals oortjes moeten hersteld of vervangen worden als ze te snel kapot gaan.

We hebben onlangs de oude vensters van ons huis vervangen door aluminium

ramen met dubbele beglazing. Ze zijn geplaatst door de winkel waar we de ramen hebben gekocht. Maar hier en daar is de plaatsing niet goed gebeurd. Hebben we verhaal tegen de verkoper?

Ja. Als hij de ramen slecht heeft geplaatst, geldt dat als een gebrek aan de ramen zelf, ook als daar op zich niets mis mee is.

Geen vier maanden nadat we een hond hadden gekocht, stierf het dier. Kunnen we de winkel aansprakelijk stellen?

BESCHERMD IN HEEL EUROPA

In alle landen van de Europese Unie word je als consument beschermd tegen klantonvriendelijke handelaars of fabrikanten. Als zij je een product verkopen dat niet blijkt te deugen, kun je ermee terug naar de handelaar. Maar over welke producten gaat het juist? In principe komen alle materiële producten in aanmerking: gsm's, meubels, auto's... Je kunt dus niet met water, gas of elektriciteit naar de leverancier stappen. En heb je zonder het te weten een vervuild stuk grond gekocht, dan geldt de garantie ook niet.

OVEREENSTEMMING MET HET CONTRACT

Als je een product koopt bij een professionele handelaar, moet dat volgens de wet 'in overeenstemming zijn' met het verkoopcontract. Het moet met andere woorden overeenkomen met de beschrijving die de verkoper ervan heeft gegeven en het model dat hij heeft getoond. Bovendien moeten de kwaliteit en de prestaties van het product voldoen aan je verwachtingen – zolang je het normaal gebruikt natuurlijk.

Ja. Het klinkt misschien vreemd, maar ook dieren zijn consumptiegoederen. De wettelijke garantietermijn van twee jaar geldt hier dus. Als de hond is gestorven door een ziekte, wordt die verondersteld al aanwezig te zijn geweest bij de verkoop. Maar als de verkoper jou ervan op de hoogte heeft gebracht of als je zelf had kunnen weten dat het dier ziek was, heb je geen verhaal.

Anderhalf jaar geleden kocht ik een televisie. Het toestel werkt echter niet meer, dus ik heb het teruggebracht naar de winkel om het te laten herstellen. De verkoper zegt dat een reparatie niet mogelijk is omdat er een wisselstuk niet meer beschikbaar is. Moet ik daar genoegen mee nemen?

Nee. De televisie staat nog onder garantie. Als het toestel een mankement vertoont, heb je de keuze om het te laten herstellen of vervangen. Is dat niet mogelijk omdat een wisselstuk niet meer beschikbaar is of omdat het model niet meer gemaakt wordt, dan kun je vragen om een terugbetaling.

De verkoper mag het bedrag van de terugbetaling wel verminderen in functie van het gebruik dat je van het toestel gemaakt hebt.

Ik heb drie maanden geleden een oude boerderij gekocht. Tijdens de renovatie is gebleken dat ze is aangetast door huiszwam. Kan ik de wettelijke garantie inroepen?

Nee. Je kunt geen beroep doen op de garantie van twee jaar. Die geldt alleen voor roerende consumptiegoederen. Je kunt wel de koop annuleren omdat hier sprake is van een verborgen gebrek dat het huis onbewoonbaar maakt.





ZIJN DE VOORWAARDEN VOOR DE GARANTIE VERVULD?

Handelaars zijn verplicht in de eerste twee jaar na de verkoop een garantie te verlenen. Maar in sommige gevallen hoeven ze niet op de eisen van de klant in te gaan.

Ik ben zelfstandige geworden en heb voor mijn beroep een laptop gekocht. Ben ik gedekt door de wettelijke garantie?

Nee. Goederen die je aanschafft voor je beroepsactiviteit (en waar je dus een factuur met btw-nummer voor hebt gekregen) vallen niet onder de wettelijke garantie. De commerciële garantie van de handelaar of fabrikant en de garantie tegen verborgen gebreken blijven wel gelden.

Mijn nieuwe draadloze heggenschaar heeft na vier maanden de geest gegeven. De winkel weigert ze gratis te herstellen

omdat de aankoopdatum op het kassabonnetje niet meer leesbaar is. Kan ik de herstelling op een andere manier eisen?

Nee. Als je geen enkel document kunt voorleggen waarmee je de aankoopdatum kunt bewijzen – dat kan bijvoorbeeld een rekeninguittreksel zijn – is het niet mogelijk om de waarborg te laten gelden. Wanneer je een product koopt waarbij de kans reëel is dat er een herstelling nodig zal zijn, vraag je beter een factuur of vraag je dat de verkoper een datumstempel zet op het document met de commerciële waarborg. Maak desnoods zelf een fotokopie van het kassabonnetje.

ONKOSTEN VERGOED

Is je nieuwe inbouwoven binnen twee jaar na de levering defect, dan kun je hem naar de handelaar terugbrengen voor een vervanging of herstelling. Ook de kosten voor het demonteren, transporteren en opnieuw monteren zijn voor rekening van de verkoper.

AANKOOPBEWIJS BEWAREN

Zorg ervoor dat je een kasticket, factuur, stempel of ander aankoopbewijs meekrijgt. Kastickets op glanspapier kun je beter kopiëren, want die worden na een tijdje onleesbaar. De documenten moeten de datum van aankoop vermelden en de voorwaarden van de commerciële garantie. En bewaar de documenten altijd op dezelfde plek.

De verkoper weigert de waarborg toe te passen omdat ik te lang heb gewacht om het defect te melden. Mag hij dat?

Ja. De verkoper heeft volgens de wet het recht om een termijn op te leggen waarin het gebrek moet worden gemeld. Er is wel een wettelijk minimum: je hebt minstens twee maanden de tijd. Zijn er meer dan twee maanden verstreken tussen het moment waarop het defect zich heeft voorgedaan en het moment waarop je het hebt gemeld, dan mag de verkoper weigeren om de garantie toe te passen. Tenminste, als hij dat zo in de algemene voorwaarden heeft vermeld.

Ik heb enkele onderdelen van mijn nieuwe scooter vervangen door andere. Kan de verkoper daarom weigeren om een herstelling onder garantie uit te voeren?

Ja. Je kunt alleen een beroep doen op de wettelijke garantie als je het product in zijn oorspronkelijke staat houdt. Verwissel je enkele onderdelen, dan voldoet de scooter niet meer aan de beschrijving in het koopcontract. Het is natuurlijk mogelijk dat het probleem met de scooter niets te maken heeft met de onderdelen die je hebt vervangen. Dan moet de verkoper je wel verder helpen.

Ik heb een wasmachine gekocht in een zaak gespecialiseerd in tweedehands toestellen. Heb ik dan wel recht op de wettelijke waarborg?

Ja. De wet biedt een wettelijke waarborg van minstens een jaar op tweedehands spullen. In de praktijk is het wel mogelijk dat de verkoper het defect wijt aan de ouderdom van het toestel. Dan zal het bijna onmogelijk zijn om aan te tonen dat het defect al bij de levering bestond. Je zult het wellicht moeten stellen met de commerciële waarborg (meestal enkele maanden) die de verkoper soms biedt.

VOORWAARDE

De waarborg is alleen geldig voor verkopen tussen een professionele verkoper en een consument.



ZIJN ER NOG GEEN ZES MAANDEN VERSTREKEN?

In de eerste twee jaar na de aankoop zijn consumptiegoederen gedekt door de wettelijke garantie. Maar alleen de eerste zes maanden ben je zeker dat je een defect product kunt ruilen of laten herstellen, tenzij de handelaar jouw fout kan aantonen.

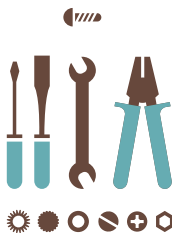
Onlangs kocht ik een elektrische fiets in Nederland. Na drie maanden begaf de motor het. De fietsenmaker zegt nu dat er op herstellingen slechts twee maanden garantie zit. Dat klopt toch niet?

Nee. De Nederlandse verkoper moet de wet respecteren en kan de garantie niet beperken in de tijd. Als een product moet worden hersteld, wordt de termijn van twee jaar opgeschort met de periode van de herstelling. Als het een week duurde om de motor te herstellen, wordt de garantieperiode met een week verlengd. Begeeft de motor het opnieuw binnen twee jaar, dan heb je recht op gratis herstel of vervanging. Althans, als je kunt aantonen dat de motor al bij de aankoop een gebrek vertoonde.

Ik heb mijn gsm amper twee maanden en hij werkt al niet meer. De verkoper

wil hem niet vervangen of gratis herstellen. Hij zegt dat het mijn schuld is dat de gsm vanbinnen vochtig is geworden en er zich oxidatie heeft gevormd. Heeft hij gelijk?

Nee. Een gebrek dat zich binnen zes maanden na de levering manifesteert, wordt geacht vanaf het begin te hebben bestaan. De verkoper moet bewijzen dat de oxidatievorming te wijten is aan verkeerd gebruik door jou zelf. Als blijkt dat je het toestel niet correct hebt gebruikt, wordt de waarborg niet toegepast. Maar het is merkwaardig hoe vaak consumenten blijkbaar in de regen gsm'en: oxidatievorming is veruit de meest gehoorde reden om de waarborg niet toe te passen voor gsm's. Er is nochtans niets dat erop wijst dat gsm's bijzonder gevoelig zijn voor vochtigheid. Vermoedelijk is er sprake van een ontwerpfout in de gsm.



KEUZE AAN DE KOPER

Als je een product hebt gekocht dat binnen zes maanden kapotgaat, moet de handelaar het sowieso vervangen of herstellen. De keuze is aan jou. Bij een vervanging heb je recht op hetzelfde artikel of een gelijkwaardig artikel van dezelfde kwaliteit.

Na vijf maanden heb ik mijn vaatwasser doorverkocht aan een vriendin. De verkoper weigert nu om de waarborg toe te passen. Is dat normaal?

Nee. Wanneer je een product tijdens de waarborgtermijn aan een andere consument doorverkoopt en hem de factuur en het waarborgbewijs bezorgt, gaat de waarborg over op de nieuwe koper. Oordeelt de verkoper dat het toestel is beschadigd tijdens het vervoer naar de nieuwe eigenaar? Dat moet hij dan kunnen bewijzen.

De verkoper weigert om mijn nieuwe koffer te vervangen, omdat er na het eerste gebruik een kras op is gekomen. Maar het probleem ligt bij de sloten, daar heeft die kras toch niets mee te maken?

Inderdaad. Geregeld weigert een verkoper de waarborg toe te passen omdat het product een beschadiging vertoont. Maar als er geen verband is tussen het defect en de kras of scheur, moet de verkoper het product

SOLDEN OF GEEN SOLDEN,

GEWOON RUILEN

De bescherming die de garantiewet biedt, dekt de gebreken van consumptiegoederen die een verkoper verkoopt aan een consument. Het doet er weinig toe of de goederen al dan niet in de soldenperiode verkocht worden. En laat je niet intimideren door een bericht aan de kassa dat artikelen in solden niet geruild kunnen worden. Als je merkt dat het kledingstuk dat je in de solden hebt gekocht een gebrek vertoont, vraag je aan de verkoper om je klacht onder garantie te behandelen. Tenzij de verkoper u attent heeft gemaakt op het gebrek. Stel dat een afgeprijsde blouse scheurt na de eerste wasbeurt. Wettelijk wordt er verondersteld dat dit gebrek al bestond op het moment van de aankoop. Je kunt dus vragen om een vervanging of herstelling. Ruilen mag natuurlijk ook, maar de beschikbaarheid van een identiek model is niet gegarandeerd. Is het niet mogelijk om het kledingstuk te herstellen of te ruilen, dan kun je vragen om de prijs te verlagen of je geld terug te krijgen.

gratis herstellen of vervangen. Door de kras zal het wel moeilijker zijn om een vervanging af te dwingen.

Hoewel ik mijn dvd-speler nog geen zes maanden geleden heb gekocht, wil de verkoper dat ik de vervoerskosten betaal om het toestel voor herstelling bij de fabrikant te brengen. Moet ik voor die kosten opdraaien?

Nee. Het gebeurt niet zelden dat een verkoper, terwijl de waarborgtermijn nog loopt, een consument laat opdraaien voor de kosten om een product aan de fabrikant te bezorgen, om de oorzaak van het defect op te sporen en een bestek te laten opmaken, of om een specifieke herstelling uit te voeren. Dat kan niet: de wet bepaalt uitdrukkelijk dat de consument recht heeft op de herstelling of vervanging van het goed zonder kosten, en daar zitten ook de verzendingskosten en de kosten voor de werkuren en het materiaal in. Je mag dus weigeren om de vervoers-

kosten te betalen en eisen dat het toestel wordt vervangen of gratis wordt hersteld. Als het defect zich pas na zes maanden had voorgedaan, maar de commerciële waarborg op dat ogenblik nog liep, zouden de voorwaarden van die waarborg van toepassing zijn geweest.

Ik heb een espressomachine van een particulier gekocht op eBay. Bij de levering merkte ik dat hij niet werkt. Kan ik de wettelijke garantie inroepen?

Nee. De wet op de wettelijke garantie geldt niet op verkopen tussen particulieren. Wanneer er zich problemen voordoen, moet je je baseren op de informatie die je gekregen hebt bij het aangaan van de koop en op het gezonde verstand. Als het artikel niet overeenstemt met wat de handelaar beschrijft in zijn aanbieding of aan wat je redelijkerwijs had kunnen verwachten, mag je het terugsturen en een terugbetaling eisen.

GELD TERUG

Het is mogelijk dat het toestel niet kan worden hersteld of vervangen. In dat geval moet je je geld terugkrijgen. De handelaar kan een bedrag aftrekken naargelang van de periode waarin je het apparaat hebt kunnen gebruiken. Bijvoorbeeld 1 procent van de prijs per maand. Anderzijds heb je misschien bijkomende schade geleden door het defect. Heeft je diepvriezer het begeven, dan moet de verkoper je ook vergoeden voor de producten die zijn bedorven.



ZIJN ER MEER DAN ZES MAANDEN MAAR MINDER DAN TWEE JAAR VERSTREKEN?

Na zes maanden is de wettelijke garantie nog steeds van kracht. Maar je krijgt niet meer automatisch een vervanging of gratis herstelling.

Dit is al de tweede keer dat ik mijn thermostat moet laten herstellen. Nu wil ik een nieuwe. Is dat mogelijk?

Ja. Tijdens de garantietermijn mag je kiezen of je het product gratis laat herstellen of wilt vervangen. Er zijn wel grenzen. Als de herstelling eenvoudig en snel kan gebeuren, kun je geen nieuw exemplaar eisen. Maar als het probleem na pakweg drie keer nog niet is opgelost, mag je een nieuw toestel eisen of je geld terugvragen. Weigert de verkoper, dan moet een rechter zich over de zaak uitspreken. Probeer liever om de verkoper te overhalen een commerciële geste te doen.



tussen een consument en een handelaar, niet een invoerder. U kunt zich alleen wenden tot de invoerder in uw land op basis van de commerciële garantie van de fabrikant (zie blz.18). Deze waarborg staat meestal in een document dat u bij de aankoop hebt ontvangen. Daarin staan de voorwaarden waaronder de producent u tegemoet zal komen. Als de fabrikant België uitsluit, kunt u de Nederlandse handelaar aanspreken, die de wettelijke garantie van twee jaar moet hanteren.

Ik heb een ijskast gekocht die niet meer goed werkt. Volgens de verkoper moet ik de fabrikant benaderen. Hoort dat zo?

Nee. Het is de handelaar bij wie je de ijskast hebt gekocht die de wettelijke garantie moet toepassen. Hij kan je niet verplichten een beroep te doen op de fabrikant om de garantie te regelen.

Het fototoestel dat ik op een Nederlandse website heb gekocht, werkt niet meer. De waarborgtermijn loopt nog. Kan ik bij een Belgische invoerder terecht?

Ja en nee. De wettelijke garantie geldt alleen

GELDIG VANAF DE LEVERING

Alle handelaars zijn verplicht om twee jaar garantie te geven op de consumptiegoederen die ze verkopen. Die termijn gaat in vanaf de levering van het artikel. Na de eerste zes maanden kan de handelaar eisen dat je aantoont dat het gebrek al bij de verkoop bestond. Maar zonder expertise is dat bijna onmogelijk.

Ik ging met mijn auto naar de dealer vanwege een defect. Hij weigert echter de garantie toe te passen omdat de auto in een andere garage een onderhoudsbeurt heeft gehad. Kan hij dat zomaar?

Nee. De dealer blijft aansprakelijk. Ook wanneer de wagen een onderhoud heeft gehad in een andere garage, moet hij de wettelijke garantie toepassen. Het is natuurlijk een andere zaak als het onderhoud in die andere garage slecht is uitgevoerd.

De garantietermijn loopt nog en toch wil de handelaar mijn printer niet herstellen omdat ik de doos waarin ik hem kreeg heb weggegooid. Doet dat ter zake?

Nee. De verkoper moet je vraag inwilligen. De oorspronkelijke verpakking speelt geen enkele rol.

Ik heb mijn espressomachine meer dan drie maanden moeten missen omdat ik

ze voor een herstelling onder waarborg heb binnengebracht. Het toestel werkte na een paar dagen opnieuw niet meer. Nu valt het volgens de verkoper niet meer onder de waarborg omdat de garantietermijn verstreken is. Klopt dat?

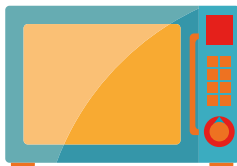
Nee. Volgens de wet wordt de waarborgtermijn opgeschort zolang de herstelling duurt. In dit geval komt de wettelijke waarborg neer op zes maanden plus de drie maanden dat het toestel in reparatie was. Je mag dus wel degelijk vragen dat het toestel gratis wordt hersteld of vervangen. Wanneer je het product naar de verkoper terugbrengt om het te laten herstellen, moet je dus zeker een bewijs van de datum vragen.

De verkoper wil mijn kapotte radiowerk niet vervangen of herstellen omdat het model niet meer wordt gemaakt. Hij biedt me een waardebon aan. Ben ik verplicht om die bon te aanvaarden?

OOK CADEAUS ONDER GARANTIE

Veel winkels organiseren promoties van het type 'Koop deze televisie en je krijgt een gsm cadeau'. Laat je niets wijsmaken door de verkoper: ook voor de gsm geldt de wettelijke garantie. Als hij binnen twee jaar kapotgaat, kun je een ander toestel of een herstelling eisen. Alleen als de winkel cadeaus weggeeft omdat je de winkel bezoekt – en niet omdat je iets koopt – geldt de garantie niet.

Nee. Het komt inderdaad voor dat een product niet meer beschikbaar is en dus niet kan worden vervangen. Als het ook niet kan worden hersteld of als dat te duur zou uitkomen, is er maar één oplossing: het geld terugbetalen. Soms presenteert de verkoper een waardebon die je dan in zijn zaak moet gebruiken. Maar je bent helemaal niet verplicht om de bon aan te nemen. Je mag eisen dat het aankoopbedrag cash wordt teruggegeven. De verkoper mag dan een percentage van de prijs aftrekken volgens het gebruik dat je intussen van het product hebt gemaakt.



Ik heb een camera gekocht via een Duitse website. Het toestel werkt echter niet goed. Heb ik dezelfde rechten op een

wettelijke garantie die ik bij een handelaar in België zou hebben?

Ja. De wettelijke garantie in België is gebaseerd op een Europese richtlijn over bepaalde aspecten van de verkoop van consumptiegoederen en de garantie erop. Er is dus eenzelfde garantiebescherming in alle lidstaten van de EU, met hier en daar enkele variaties, meestal in het voordeel van de consument. Zo kun je in Nederland bijvoorbeeld ook na twee jaar nog naar de verkoper stappen voor bepaalde consumptiegoederen die langer zouden moeten meegaan (bv. een wasmachine). Of je nu een camera koopt in Frankrijk of in Nederland, je kunt altijd een beroep doen op de wettelijke garantie.



ZIJN ER MEER DAN TWEE JAAR VERSTREKEN?

Als de aankoop meer dan twee jaar geleden is gebeurd, kun je nog altijd met een defect artikel terug naar de handelaar. Op verborgen gebreken staat geen tijdslimiet.

Na iets meer dan twee jaar is de dimmer van mijn halogeenlamp doorgebrand. Waarschijnlijk zat er een slecht onderdeelje in. Kan ik daarvoor nog aankloppen bij de handelaar of de fabrikant?

Ja. Heel wat mensen beseffen niet dat de waarborg voor verborgen gebreken blijft lopen zonder tijdsbeperking. In de

praktijk wordt die garantie alleen toegepast bij waardevolle consumptiegoederen zoals een auto. Als je erin slaagt te bewijzen dat het probleem het gevolg is van een gebrek dat vanaf het begin bestond, is de handelaar verplicht om het apparaat op zijn kosten te (laten) herstellen.

VERBORGEN GEBREKEN

Twee jaar na de aankoop loopt de dekking door de wettelijke garantie af. Vanaf dan gelden de regels voor de garantie tegen verborgen gebreken. De koper moet kunnen bewijzen dat het product een gebrek vertoont dat is ontstaan vóór de verkoop. Dat is niet eenvoudig na twee jaar. Maar kan hij dat, dan mag hij een prijsvermindering of de ontbinding van de verkoopovereenkomst eisen. Vervangen of gratis herstellen is nu geen optie meer.

Ik heb een grasmaaimachine overgenomen van mijn buurman. Wordt het toestel gedekt door een garantie?

Ja en nee. De wettelijke garantie geldt alleen voor consumptiegoederen die je koopt bij een professionele verkoper. Als je een grasmaaimachine koopt bij je buurman en het toestel is nog steeds gedekt door de wettelijke garantie van twee jaar, dan kun je genieten van de resterende garantietermijn. Tenminste, als je de oorspronkelijke factuur hebt meegekregen. Komt het gebrek pas na die twee jaar aan het licht, dan kun je de garantie voor verborgen gebreken inroepen. Je hebt dan recht op een prijsvermindering of de ontbinding van de overeenkomst. In elk ge-

val stap je daarvoor naar de winkel waar je buurman het apparaat heeft gekocht.

Drie jaar geleden kocht ik een nieuw bed waarvan ik het hoofdeinde met een elektronische regelaar omhoog kon brengen. Die regelaar is nu kapot en de beddenwinkel blijkt niet meer te bestaan. Kan ik nog naar iemand toe?

Ja. Dankzij de garantie voor verborgen gebreken heb je de mogelijkheid om je te wenden tot iemand hoger in de distributieketen: de groothandelaar, de invoerder of zelfs de producent. Het gebeurt dat het contract tussen bijvoorbeeld de groothandel en de winkel iets anders bepaalt. Maar daar ben je niet door gebonden.





HEB JE EEN BIJKOMENDE GARANTIE GEKREGEN?

Sommige handelaars zwaaien met extra garanties, gratis of betalend. Dat noemen we commerciële of contractuele garanties. Te nemen of te mijden?

Op mijn nieuwe koffiezetapparaat heb ik 12 maanden garantie gekregen. Hoe kan dat, het minimum is toch twee jaar?

Ja. Het nieuwe koffiezetapparaat is twee jaar gedekt tegen elk gebrek dat bij de levering bestond. De commerciële garantie die de fabrikant aanbiedt is meestal een aanvulling in het voordeel van de consument. Is die garantie minder uitgebreid dan de wettelijke,

dan moet de verkoper dat compenseren. Dus als de producent van de koffiezetmachine 12 maanden garantie voorziet, moet de verkoper die periode uitbreiden tot twee jaar. Meestal biedt de commerciële garantie het voordeel dat je na zes maanden niet hoeft te bewijzen dat het gebrek al bestond bij de levering. Dat is een belangrijk pluspunt.

VERPLICHTE VERMELDINGEN

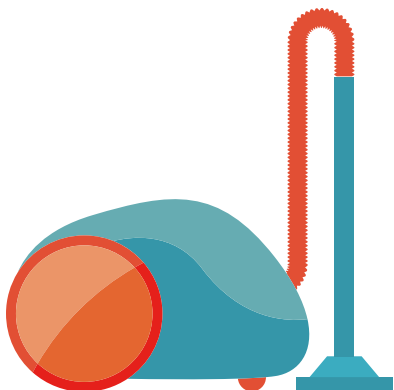
Een commerciële garantie moet vermelden dat ze geen invloed heeft op de wettelijke garantie. Bovendien moeten de duur van die bijkomende garantie, de regio waar ze geldt en de naam en het adres van de garant erin staan.

GARANTIE VIA KREDIETKAART

Bij sommige kredietkaarten is een extra verzekering inbegrepen die je bank heeft afgesloten. De verzekering dekt aankopen van roerende goederen overal ter wereld met een minimumwaarde en aangekocht met de betreffende kredietkaart. De verzekering komt tussenbeide in geval van schade en diefstal, en biedt vaak een bijkomende garantietermijn. Deze verzekering kan een volwaardig alternatief vormen voor de betalende verlengde waarborg die bepaalde verdelers aanbieden.

Ik heb drie jaar geleden een nieuwe auto gekocht. De motor is nu al defect en de garantietermijn is verstreken. Heb ik recht op een nieuwe motor?

Misschien. Wordt de wagen nog gedekt door de commerciële garantie van de constructeur bovenop de twee jaar wettelijke garantie, vraag de dealer dan om het defect te behandelen onder de commerciële garantie. Is er geen commerciële waarborg of dekt die het defect niet, dan kun je de garantie voor verborgen gebreken inroepen. Je moet dan wel bewijzen dat het probleem te wijten is aan een verborgen gebrek dat al bestond vóór je de auto kocht. Daar zal waarschijnlijk een expertise voor nodig zijn. Blijkt inderdaad dat de auto een verborgen gebrek



vertoont, dan kun je de wagen teruggeven en het aankoopbedrag terugvragen, of de wagen behouden en een deel van de prijs terugvragen. Natuurlijk kun je ook proberen om samen met de garagehouder een oplossing te vinden.

Toen ik een nieuwe stofzuiger kocht, heb ik een bijkomende waarborg gevraagd. Daar staat in dat ik zichtbare gebreken en schade meteen na de aankoop moet melden. Mag de handelaar die voorwaarde stellen?

Nee. De bedoeling van een commerciële garantie is dat ze méér biedt dat de wettelijke. En volgens de wettelijke garantie hoef je helemaal geen schade of gebreken te melden na de afhaling of levering van het product. Je hebt in de eerste zes maanden zonder meer recht op een gratis herstelling of een vervanging.



Ik heb betaald voor een commerciële garantie toen ik een nieuwe gsm kocht. Toen hij kapotging, zei de verkoper echter dat het defect niet gedekt werd. Heb ik er wel goed aan gedaan om die dure waarborg te nemen?

Nee. Veel commerciële garanties bij gsm's zijn inderdaad erg duur. Je betaalt meestal een maandelijks bedrag vanaf de aankoop, terwijl je de eerste zes maanden sowieso volledig gedekt bent door de wettelijke garantie. Bovendien laten de voorwaarden vaak te wensen over. Sommige waarborgen dekken bijvoorbeeld geen defecten maar alleen diefstal, verlies en schade veroorzaakt door ongevallen. Of de verkoper bepaalt of je gsm wordt hersteld of vervangen. Nuttiger zou zijn als de consument een eenmalige premie betaalde en de gsm dan vier jaar gedekt zou zijn tegen alle defecten.

EXTRAATJE BOVENOP WETTELIJKE GARANTIE

De commerciële garantie krijg je van de handelaar, de invoerder of de fabrikant. Deze garantie moet extra voordelen bieden bovenop de wettelijke garantie. Bijvoorbeeld: een langere garantietijd, een vervangproduct tijdens de herstelling, de terugbetaling van bepaalde kosten. Veel handelaars wekken de indruk dat de commerciële garantie vanaf de eerste dag ingaat en dat er geen rekening wordt gehouden met de wettelijke garantie. Dat klopt natuurlijk niet: de wettelijke garantie geldt *altijd*.



Betalen voor een verlenging van de garantie is niet altijd zinvol. Bekijk de algemene voorwaarden van de aangeboden verlenging van de garantie zorgvuldig en vergewis je ervan dat ze niet overlapt met de gratis wettelijke en commerciële garanties.

Voor goederen met een lange levensduur kan het zinvol zijn om te betalen voor een verlenging van de garantie. Controleer of ze niet overlapt met de wettelijke garantie van twee jaar en de fabrieksgarantie, en of ze een reële meerwaarde biedt. Bestudeer daarvoor aandachtig de voorwaarden van de voorgestelde verlenging van de garantie en controleer de volgende punten.

De looptijd van de verlenging. Wanneer begint de bijkomende garantietermijn te lopen: op de aankoopdatum, bij het verstrijken van de wettelijke garantie van twee jaar of bij het verstrijken van de fabrieksgarantie? Deze informatie is essentieel. Een bijkomende garantie van vijf jaar die ingaat op de aankoopdatum betekent in werkelijkheid een verlenging met drie jaar, omdat de eerste twee jaar samenvallen met de wettelijke garantie.

Wat dekt de garantie? Ga na of de garantie het goed in zijn geheel dekt of bepaalde onderdelen uitsluit. Batterijen, de motor of andere belangrijke onderdelen zijn niet altijd gedekt door de bijkomende garantie. Controleer ook of de extra garantie sommige problemen uitsluit en zo ja, of deze lijst niet te lang is.

Financiële gevolgen. Dekt de voorgestelde verlenging alle aspecten van de dienst zoals de herstelling of vervanging van de defecte onderdelen, verplaatsingskosten en uurloon? Is er een vrijstelling ten laste van de consument? Zo ja, is die redelijk?

Aangeboden oplossingen. Ga na of de garantie zich enkel beperkt tot het herstellen van het goed of ook voorziet in een vervanging of zelfs een terugbetaling. Controleer de voorwaarden voor een vervanging of terugbetaling. Kun je gebruikmaken van een vervangtoestel tijdens de periode die nodig is om het defecte toestel te ruilen of te herstellen?



WAAR KUN JE HEEN?

- 1 Ga in eerste instantie naar de handelaar om een oplossing te vinden voor je probleem met een artikel.
- 2 Krijg je geen bevredigend antwoord, stuur hem dan een aangetekende brief.
- 3 Neem contact op met **Test-Aankoop** als de handelaar in België is gevestigd (02 542 32 32 – www.testaankoop/klagen) of met het **Europees Centrum voor de Consument** als hij in een ander EU-land is gevestigd (02 542 33 46/89, www.eccbelgie.be) om het geschil alsnog in der minne te regelen.
- 4 Klaag de praktijken van de handelaar aan bij de **FOD Economie** (Algemene Directie Controle en Bemiddeling, 02 277 54 84/85, eco.inspec.fo@economie.gov.be) die maatregelen kan treffen.

*Vond u Test-Aankoop
wat onderwets?*

*Onze site bewijst
het tegendeel!*

www.testaankoop.be



Het netwerk van de Europese Centra voor de Consument werd opgericht door de Europese Commissie om de consument te informeren en gratis grensoverschrijdende bijstand te verlenen in de Europese Unie.

Deze publicatie kadert in het project European Consumer Centres' network – ECC-Net, een communautair actieprogramma van het consumentenbeleid 2007–2013 dat gefinancierd wordt door de Europese Unie, de FOD Economie, Kmo, Middenstand en Energie, en Test–Aankoop.

De inhoud van deze publicatie bevat de visie van de uitgever en valt geheel onder zijn verantwoordelijkheid; hij vertegenwoordigt in geen geval de visie van de Europese Commissie en/of van het Uitvoerend Agentschap voor Gezondheid en Consumenten of van enige andere instantie (of enig ander orgaan) van de Europese Unie. De Europese Commissie en/of het Uitvoerend Agentschap zijn/is niet verantwoordelijk voor een eventueel gebruik van de informatie in deze publicatie.

ECC België

Hollandstraat 13
1060 Brussel
Tel: 02 542 33 46
info@eccbelgie.be
www.eccbelgie.be



Co-funded by
the European Union



www.eccbelgie.be



www.testaankoop.be