



exclusief voor leden

Conformiteit

Als u een koop heeft gesloten, is de verkoper verplicht u een deugdelijk product te leveren. Het product dat u heeft gekocht, bijvoorbeeld een auto of caravan, moet voldoen aan de verwachtingen die u op grond van de koopovereenkomst mocht hebben. Als het product niet voldoet aan uw verwachtingen, is de verkoper aansprakelijk. Met klachten over het product moet u zich tot de verkoper richten. U heeft met hem immers de overeenkomst gesloten.

Verwachtingen

De wet zegt dat u in ieder geval mag verwachten dat het product de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik nodig zijn en waarvan u niet hoefde te twijfelen dat die eigenschappen aanwezig waren. Welke eigenschappen dat zijn, is afhankelijk van:

- het soort product
- de prijs van het product
- waar u het product heeft gekocht
- wat de verkoper u over het product heeft verteld en
- de informatie die de fabrikant in een brochure of folder heeft gegeven.

In het algemeen geldt: hoe ouder en goedkoper een product is, hoe minder u ervan mag verwachten. Zo mag u van een 4 jaar oude auto minder verwachten dan van een auto die gloednieuw is.

Onderzoeksplicht en mededelingsplicht

De regel is dat als u een product koopt, u er niet aan hoeft te twijfelen dat het product de eigenschappen heeft die voor een normaal gebruik geschikt zijn. Echter, in sommige situaties moet u een onderzoek doen naar de kwaliteit van het product. U mag er dan niet zonder meer vanuit gaan dat het product geschikt is voor een normaal gebruik. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij de koop van een gebruikte auto. U mag wel afgaan op wat de verkoper u over het product vertelt. De verkoper is verplicht u te informeren over bestaande gebreken, voor zover hij daarvan op de hoogte is of had moeten zijn. Maar als u twijfelt over de kwaliteit, bent u verplicht zelf een onderzoek naar de geschiktheid van het product te doen.

Aanwijzingen voor het doen van zo'n eigen onderzoek zijn:

- het soort product

- de prijs van het product
- waar u het product heeft gekocht en
- de deskundigheid van de verkoper.

Ook hier geldt in het algemeen: hoe ouder het product is, hoe meer onderzoek u zelf moet (laten) verrichten. Zo kunt u van een auto die u op een automarkt voor een habbekrats van een particulier heeft gekocht natuurlijk minder verwachten dan van een gebruikte auto die u tegen een redelijke prijs bij een professioneel autobedrijf heeft gekocht.

Ondeugdelijk product

Als de auto niet voldoet aan uw verwachtingen is de verkoper aansprakelijk en heeft u recht op nakoming. Dat wil zeggen dat de verkoper alsnog moet voldoen aan zijn verplichting u een deugdelijk product te leveren. Wel is het zo dat u moet bewijzen dat het product niet voldoet aan uw verwachtingen. Het mag niet uw schuld zijn dat het product ondeugdelijk is. Op deze regel is één uitzondering: als uw auto binnen 6 maanden na aflevering een gebrek vertoont, was volgens de wet dat gebrek al aanwezig toen u de auto kocht. In dat geval hoeft u niets te bewijzen en moet de verkoper bewijzen dat het product wel deugdelijk was bij aflevering.

U kunt het volgende van de professionele verkoper eisen:

- nalevering van ontbrekende onderdelen of
- reparatie of
- vervanging van de auto

Meer informatie

ANWB Rechtshulp • Postbus 19504 • 2500 CM Den Haag
tel. 088 269 77 88 • jurinfo@anwb.nl

Als dit niet tot een oplossing leidt, kunt u kiezen tussen:

- ontbinding van de koopovereenkomst of
- prijsvermindering.

Nalevering van ontbrekende onderdelen

Als er onderdelen ontbreken, kunt u op kosten van de verkoper eisen dat deze alsnog worden afgeleverd en indien nodig gemonteerd. Hiervan is bijvoorbeeld sprake als de auto niet in de afgesproken uitvoering wordt geleverd of als onderdelen in uw caravan ontbreken.

Reparatie of vervanging

De wet geeft u de keuze: u kunt kiezen voor reparatie, maar ook voor vervanging van het product voor een soortgelijke. Dat u die keuze heeft, wil niet zeggen dat de verkoper altijd verplicht is uw keuze uit te voeren. Er zijn namelijk situaties denkbaar waarin u niet aan uw keuze kunt vasthouden. Bijvoorbeeld:

- Als het mankement eenvoudig te repareren is, zult u niet voor vervanging kunnen kiezen en ligt reparatie voor de hand.
- Als het gaat om een steeds terugkerend mankement hoeft u niet eindeloos te laten repareren, maar kunt u vervanging eisen. Als vervanging niet mogelijk is, dan kunt u de koopovereenkomst ontbinden.
- Als de reparatiekosten aanzienlijk hoger zijn dan de waarde van het product, kan van de verkoper niet worden geëist dat hij repareert. Vervanging zal dan een mogelijkheid kunnen zijn, maar ook hier geldt weer dat als vervanging niet mogelijk is, de koopovereenkomst ontbonden kan worden.
- Als de vervanging veel duurder is dan een reparatie, zult u het ondeugdelijk product moeten laten repareren.

Bij uw keuze voor reparatie of vervanging moet u er rekening mee houden dat u van een particulier in het algemeen minder mag verwachten dan van een professioneel bedrijf.

De kosten van reparatie of vervanging zijn voor rekening van de verkoper.

Vervanging

Bij vervanging moet u bijvoorbeeld denken aan een auto van gelijkwaardige uitvoering, leeftijd en kilometerstand. Vervangen voor een nieuwe auto kan ook maar dan moet u bijbetalen als u de auto langere tijd heeft gebruikt.

Ontbinding

Als reparatie of vervanging niet mogelijk is of als de verkoper niet wil of kan repareren of vervangen, kunt u de koopovereenkomst ontbinden. U moet de verkoper wel eerst de gelegenheid hebben gegeven om het product te repareren of te vervangen. Ontbinding is echter niet mogelijk als het gaat om een gering gebrek, dat een normaal gebruik van het product niet verhindert.

Ontbinding van de koopovereenkomst houdt in dat de verkoper u de koopprijs terugbetaalt. U op uw beurt bent verplicht het product terug te geven.

In plaats van ontbinding van de koopovereenkomst kunt u ook kiezen voor een passende vermindering van de koopprijs. U krijgt dan een deel van de prijs terug. Prijsvermindering is een oplossing als reparatie of vervanging niet mogelijk is en de klacht niet ernstig genoeg is om tot ontbinding van de koopovereenkomst over te gaan.

Geschillen

Wanneer de verkoper niet bereid is om mee te werken aan een oplossing, dan bestaat de mogelijkheid de zaak voor te leggen aan een Geschillencommissie of aan de rechter.

De procedure bij een Geschillencommissie is in het algemeen eenvoudiger en goedkoper dan een procedure bij de rechter, maar het kan voorkomen dat het bedrijf waar u het ondeugdelijke product heeft gekocht, niet is aangesloten bij zo'n Geschillencommissie. U kunt ook naar de rechter.

De wet: Conformiteit in het Burgerlijk Wetboek (boek 7)

Artikel 7:17

1. De afgeleverde zaak moet aan de overeenkomst beantwoorden.
2. Een zaak beantwoordt niet aan de overeenkomst indien zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet behoefde te betwijfelen, alsmede de eigenschappen die nodig zijn voor een bijzonder gebruik dat bij de overeenkomst is voorzien.
3. Een andere zaak dan is overeengekomen, of een zaak van een andere soort, beantwoordt evenmin aan de overeenkomst. Hetzelfde geldt indien het afgeleverde in getal, maat of gewicht van het overeengekomene afwijkt.
4. Is aan de koper een monster of model getoond of verstrekt, dan moet de zaak daarmee overeenstemmen, tenzij het slechts bij wijze van aanduiding werd verstrekt zonder dat de zaak daaraan behoefde te beantwoorden.
5. De koper kan zich er niet op beroepen dat de zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt wanneer hem dit ten tijde van het sluiten van de overeenkomst bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn. Ook kan de koper zich er niet op beroepen dat de zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt wanneer dit te wijten is aan gebreken of ongeschiktheid van grondstoffen afkomstig van de koper, tenzij de verkoper hem voor deze gebreken of ongeschiktheid had moeten waarschuwen.
6. Bij koop van een onroerende zaak wordt vermelding van de oppervlakte vermeld slechts als aanduiding bedoeld te zijn, zonder dat de zaak daaraan hoeft te beantwoorden.

Artikel 7:18

1. Bij de beoordeling van de vraag of een op grond van een consumentenkoop afgeleverde zaak aan de overeenkomst beantwoordt, gelden mededelingen die door of ten behoeve van een vorige verkoper van die zaak, handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, omtrent de zaak zijn openbaar gemaakt, als mededelingen van de verkoper, behoudens voor zover deze een bepaalde mededeling kende noch behoorde te kennen of deze mededeling uiterlijk ten tijde van het sluiten van de overeenkomst op een voor de koper duidelijke wijze is herroepen, dan wel de koop niet door deze mededeling beïnvloed kan zijn.
2. Bij een consumentenkoop wordt vermoed dat de zaak bij aflevering niet aan de overeenkomst heeft beantwoord, indien de afwijking van het overeengekomene zich binnen een termijn van zes maanden na aflevering openbaart, tenzij de aard van de zaak of de aard van de afwijking zich daartegen verzet.
3. Indien in geval van een consumentenkoop de verkoper verplicht is zorg te dragen voor de installatie van de zaak en deze installatie ondeugdelijk is uitgevoerd, wordt dit gelijkgesteld aan een gebrek aan overeenstemming van de zaak aan de overeenkomst. Hetzelfde geldt indien de installatie door de koper ondeugdelijk is uitgevoerd en dit te wijten is aan de montagevoorschriften die met de levering van de zaak aan de koper zijn verstrekt.

Artikel 7:21

1. Beantwoordt het afgeleverde niet aan de overeenkomst, dan kan de koper eisen:
 - a. aflevering van het ontbrekende;
 - b. herstel van de afgeleverde zaak, mits de verkoper hieraan redelijkerwijs kan voldoen;
 - c. vervanging van de afgeleverde zaak, tenzij de afwijking van het overeengekomene te gering is om dit te rechtvaardigen, dan wel de zaak na het tijdstip dat de koper redelijkerwijze met ongedaanmaking rekening moet houden, teniet of achteruit is gegaan doordat hij niet als een zorgvuldig schuldenaar voor het behoud ervan heeft gezorgd.
2. De kosten van nakoming van de in lid 1 bedoelde verplichtingen kunnen niet aan de koper in rekening worden gebracht.
3. De verkoper is verplicht om, mede gelet op de aard van de zaak en op het bijzondere gebruik van de zaak dat bij de overeenkomst is voorzien, binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de koper, zijn in lid 1 bedoelde verplichtingen na te komen.
4. Bij een consumentenkoop komt de koper in afwijking van lid 1 slechts dan geen herstel of vervanging van de afgeleverde zaak toe indien herstel of vervanging onmogelijk is of van de verkoper niet gevergd kan worden.
5. Herstel of vervanging kan bij een consumentenkoop van de verkoper niet gevergd worden indien de kosten daarvan in geen verhouding staan tot de kosten van uitoefening van een ander recht of een andere vordering die de koper toekomt, gelet op de waarde van de zaak indien zij aan de overeenkomst zou beantwoorden, de mate van afwijking van het overeengekomene en de vraag of de uitoefening van een ander recht of een andere vordering geen ernstige overlast voor de koper veroorzaakt.
6. Indien bij een consumentenkoop de verkoper niet binnen een redelijke tijd nadat hij daartoe door de koper schriftelijk is aangemaand, aan zijn verplichting tot herstel van de afgeleverde zaak heeft voldaan, is de koper bevoegd het herstel door een derde te doen plaatsvinden en de kosten daarvan op de verkoper te verhalen.

Artikel 7:24

1. Indien op grond van een consumentenkoop een zaak is afgeleverd die niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten, heeft de koper jegens de verkoper recht op schadevergoeding overeenkomstig de afdelingen 9 en 10 van titel 1 van Boek 6.
2. Bestaat de tekortkoming in een gebrek als bedoeld in afdeling 3 van titel 3 van Boek 6, dan is de verkoper niet aansprakelijk voor schade als in die afdeling bedoeld, tenzij
 - a. hij het gebrek kende of behoorde te kennen,
 - b. hij de afwezigheid van het gebrek heeft toegezegd of
 - c. het betreft zaakschade terzake waarvan krachtens afdeling 3 van titel 3 van Boek 6 geen recht op vergoeding bestaat op grond van de in die afdeling geregelde franchise, onverminderd zijn verweren krachtens de afdelingen 9 en 10 van titel 1 van Boek 6.
3. Indien de verkoper de schade van de koper vergoedt krachtens lid 2 onder a of b, is de koper verplicht zijn rechten uit afdeling 3 van titel 3 van Boek 6 aan de verkoper over te dragen.