

KWALITEIT EN GARANTIE





Een aangekocht product moet aan
redelijke verwachtingen voldoen
en moet lang genoeg meegaan.
Jammer genoeg is dat niet altijd
het geval.

1. Veiligheid

Of je nu een pot confituur of een stuk speelgoed koopt, een espressomachine of een aansteker, een ritje op de paardenmolen of een kledingstuk, het product of de dienst moet in alle opzichten veilig zijn.

De veiligheid van het product en jouw veiligheid moeten worden gegarandeerd. De veiligheid van producten en diensten is strikt gereguleerd, meer bepaald door het wetboek van economisch recht en diverse specifieke reglementeringen voor bepaalde productgroepen (zoals gas- of elektrische apparaten, speeltuinen, liften ...).

Producten zijn soms ook aan normen onderworpen die door een erkend organisme worden bepaald. Inzake voeding moeten alle operators die actief zijn in de voedselketen, gekend zijn bij het Federaal Agentschap voor de veiligheid van de voedselketen (FAVV) en dus geregistreerd.

Voor de uitoefening van bepaalde activiteiten is een toelating of een erkenning vereist. Voor andere producten (farmaceutische producten, meststoffen, diervoeders ...) gelden andere bindende regels.

Deze verschillende wettelijke regels leggen zowel de producenten als de distributeurs verplichtingen op. Het doel is ervoor te zorgen dat je alleen veilige producten of diensten kunt gebruiken.

Is dat altijd het geval? De FOD Economie staat in voor de permanente monitoring van de Belgische markt en waakt erover dat de goederen en diensten die op de markt worden gebracht, aan de veiligheidseisen beantwoorden. Het FAVV heeft als opdracht te waken over

Speelgoed is geen spelletje

Je kunt er nooit zeker van zijn dat je kind een speeltje leuk zal vinden, maar je kunt er wel voor zorgen dat het veilig is:

- Lees de informatie op het etiket of de verpakking: ze moet instructies of waarschuwingen bevatten in verband met ontvlambaarheid of lawaai, en de CE-markering. Deze informatie is verplicht, maar is geen garantie voor de veiligheid.
- Als speelgoed niet geschikt is voor kinderen jonger dan 3 jaar, moet dat in de gebruiksaanwijzing worden vermeld. Koop speelgoed dat geschikt is voor de leeftijd van je kind. Kleine onderdelen zorgen vaak voor problemen.
- Let op voor risico's die niet meteen zichtbaar zijn: brandwonden (knuffels die in brand kunnen vliegen), snijwonden (voorwerpen met scherpe randen), verstikking (aanwezigheid van kleine verwijderbare onderdelen), ziekten (als het speelgoed niet wasbaar is) ...
- Ga naar bekende en/of gespecialiseerde winkels: ze geven degelijk advies en zijn soepeler als je speelgoed wilt terugbrengen.
- Kies speelgoed afhankelijk van wat je kind al kan: als je kind het speelgoed niet correct gebruikt, is er meer gevaar voor verwondingen.

de veiligheid van de voedselketen en de kwaliteit van ons voedsel. Zijn controleopdracht strekt zich uit van de boerderij tot op het bord. Als een product als gevaarlijk wordt beschouwd, wordt het uit de handel genomen.

De producten die bij ons op de markt worden gebracht, moeten in de eerste plaats veilig zijn, maar uit onderzoek blijkt dat dit niet altijd het geval is. Testaankoop ontdekte bijvoorbeeld boormachines, kinderzitjes en microgolfovens met veiligheidsproblemen. En onlangs hebben consumentenverenigingen in Italië, Spanje en Portugal vastgesteld dat sommige verwarmingsketels en elektrische radiatoren gevaarlijk zijn. De meeste van deze producten hadden nochtans een CE-markering. Die markering geeft de indruk dat een product veilig of van een zekere kwaliteit is, gemaakt of goedgekeurd in de Europese Unie. In veel gevallen is het echter niet meer dan een claim van de fabrikant dat zijn product voldoet aan de Europese regelgeving, zonder dat dit door een onafhankelijke instantie werd bevestigd. Het gevolg is dat veel consumenten het – ten onrechte – als een soort veiligheids- of kwaliteitslabel beschouwen.

Voor meer informatie of klachten kun je terecht bij:

- het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen (www.favv.be)
- de FOD Economie (www.economie.fgov.be).

2. Conformiteit

De verkoper moet je een product leveren dat overeenstemt met de verkoopovereenkomst. Om de conformiteit van een product te beoordelen werden vier criteria vastgesteld: het product moet in de eerste plaats overeenstemmen met de beschrijving van de verkoper. Als je bijvoorbeeld een lederen salon hebt gekocht, mag het salon niet van imitatieleer zijn gemaakt. Verder moet het product geschikt zijn voor het gewenste gebruik (dat je duidelijk hebt vermeld). Als je bijvoorbeeld een stille afzuigkap hebt gevraagd, mag ze geen lawaai maken. Het product moet ook geschikt zijn voor de doeleinden waar producten van hetzelfde type doorgaans voor dienen. Een stofzuiger moet bijvoorbeeld kunnen ... stofzuigen. Tot slot moet het product de prestaties en de eigenschappen bieden die je redelijkerwijs mag verwachten, rekening houdend met de eigenschappen vermeld op de etikettering en de verklaringen van de verkoper.

Goed om te weten: een verkeerde montage (bv. van een kast die je als bouw pakket hebt gekocht) of een verkeerde installatie (bv. van een keuken) is gelijkgesteld aan een gebrek aan conformiteit, voor zover ze deel uitmaakt van het verkoopcontract. Sterker nog: wanneer je zelf een

slechte installatie hebt uitgevoerd als gevolg van foutieve montage-instructies, is er eveneens sprake van een gebrek aan conformiteit. Maak gebruik van de garantie als je vaststelt dat het product dat je hebt gekocht niet conform is.

3. Geplande veroudering

De term geplande veroudering verwijst naar het opzettelijk beperken van de levensduur van apparaten (smartphones, huishoudapparaten, computers) die momenteel worden verkocht. Het doel is ervoor te zorgen dat je ze sneller moet vervangen.

Fabrikanten passen daarvoor verschillende strategieën toe. Bepaalde onderdelen van het apparaat zijn van mindere kwaliteit, te kwetsbaar of bevatten een bewuste constructiefout. Of sommige onderdelen zijn geïntegreerd (bv. batterij) waardoor herstellen onmogelijk is zonder het geheel stuk te maken. Een andere techniek is het programmeren van software waardoor het apparaat na een bepaalde tijd of een aantal cycli niet meer werkt. Of het apparaat wordt niet meer geüpdatet zodat het niet meer werkt met de nieuwste software.

Minder in het oog springend is dat herstellen soms te duur is in vergelijking met de aankoop van een nieuw apparaat of dat er geen onderdelen of toebehoren meer verkrijgbaar zijn. En tot slot zijn de nieuwere apparaten uitgerust met nieuwe functies die de consument aanspreken en hem ertoe aanzetten zijn apparaat af te schrijven hoewel het nog perfect werkt.

Al deze strategieën hebben hetzelfde doel: je aanzetten tot consumeren. Werd je met geplande veroudering geconfronteerd? Meld het dan. Via het meldpunt “Te rap kapot” wil Testaankoop nagaan welke toestellen veel te vroeg onbruikbaar werden en welke defecten het meest voorkomen. Zo kunnen we het fenomeen geplande veroudering in kaart brengen. Bovendien kunnen we zo beter betrouwbare toestellen aanraden en nog meer gerichte acties ondernemen om de fabrikanten onder druk te zetten om duurzamere toestellen te produceren.

4. Wettelijke garantie

Waaruit bestaat de wettelijke garantie? Ze is van toepassing op alle consumptiegoederen verkocht door een professionele verkoper aan een consument die handelt voor privédoeleinden (ze geldt dus niet voor verkopen tussen particulieren of goederen die in het kader van een beroepsactiviteit worden gekocht): huishoudtoestellen, auto's, meubelen,

kleding, dieren ... De wettelijke garantie geldt echter niet voor onroerende goederen, nutsvoorzieningen zoals water, gas en elektriciteit, in beslag genomen goederen of goederen die door de gerechtelijke autoriteiten worden verkocht.

De verkoper moet een garantie geven voor elk gebrek aan overeenstemming (conformiteit) van het goed dat zich binnen de twee jaar na aankoop manifesteert. Het is dus de verkoper en niet de fabrikant die verantwoordelijk is voor de garantie.

De wettelijke garantietermijn bedraagt 2 jaar vanaf de leveringsdatum. Als er in die 2 jaar een defect optreedt, volstaat het om dit aan te tonen. Je hoeft niet te bewijzen dat het defect op het ogenblik van de levering aanwezig was.

De garantietermijn wordt opgeschort tijdens de periode die nodig is om het product te repareren of te vervangen. Binnen 2 jaar na de aankoop kun je kosteloze reparatie of vervanging van het product vragen. Je kunt een van beide kiezen, in de mate van het mogelijke en het redelijke. Je kunt bijvoorbeeld niet eisen dat je wasmachine wordt vervangen omdat er een rubber is losgekomen.

De kosten van de reparatie of vervanging zijn voor rekening van de handelaar. Bijvoorbeeld, een vaatwasmachine is defect en moet worden gedemonteerd en na de herstelling teruggeplaatst. De verplaatsingskosten, verzendkosten, het ophalen en opnieuw installeren zijn voor rekening van de verkoper.

Een prijsverlaging of een ontbinding van het verkoopcontract is pas mogelijk als de reparatie echt buitensporig groot of onmogelijk is, of als ze niet binnen een redelijke termijn of zonder ernstige overlast kan worden uitgevoerd. Ook als de verkoper het product niet herstelt of vervangt, of als de herstelling mislukt, kun je een prijsverlaging of ontbinding vragen.

Als het product niet kan worden gerepareerd, moet de verkoper de aankoopprijs terugbetalen. Hij mag wel rekening houden met het gebruik dat je al van het product hebt gemaakt, vandaar dat meestal een afschrijvingspercentage per maand of per jaar wordt toegepast (bv. 1 % van de prijs per maand). Ook de schade die je hebt geleden als gevolg van het gebrek of defect (bv. bedorven voedingswaren bij een defecte koelkast of diepvriezer) moet worden vergoed.

De wet eist niet dat je een defect product in de originele verpakking teruggeeft. En de handelaar kan je de garantie niet weigeren om die reden.

Je wilt een beroep doen op de wettelijke garantie? Neem contact op met de verkoper. Meld alle gebreken (non-conformiteit, defect ...). Je moet je kasticket, factuur of garantiebewijs kunnen voorleggen. Bewaar deze documenten dus zorgvuldig. Als in de algemene verkoopvoorwaarden voor een goed of product staat dat je geen garantie hebt, zijn ze onwettig. Je hebt altijd recht op de wettelijke garantie van 2 jaar.

Twee voor de prijs van één

Wat als een product dat je cadeau hebt gekregen bij de aankoop van een ander product je in de steek laat? Handelaars wijzen vaak elke aansprakelijkheid af via de “kleine lettertjes”. Als het echter gaat om koppelverkoop, namelijk een cadeau met aankoopverplichting, is dit “cadeau” ook gedekt door de wettelijke garantie. Als je dus binnen de 2 jaar een defect opmerkt, kun je eisen dat de verkoper het product repareert of vervangt. Maar aangezien je geen concrete prijs hebt betaald voor dit product, kun je geen prijsvermindering of opzegging van de overeenkomst vragen.

Beperking van de garantie

Een handelaar hoeft in uitzonderlijke gevallen de wettelijke garantie van 2 jaar niet te respecteren. Hij moet dat wel uitdrukkelijk meedelen en jij moet het uitdrukkelijk aanvaarden. In de praktijk kan de handelaar je een prijsvermindering voorstellen omdat het product een gebrek heeft. Als je dat aanvaardt, kun je later geen aanspraak meer maken op de garantie tegen dit gebrek en een reparatie of terugbetaling eisen. Je hebt het product aangekocht, wetende wat je ervan kon verwachten.

In solden

De wettelijke garantie geldt ook tijdens de koopjesperiode. De wet maakt geen onderscheid tussen producten die tegen de normale prijs of tegen een verminderde prijs werden verkocht. Een broek die je voor € 25 in plaats van € 100 hebt gekocht, moet evengoed in perfecte staat zijn. Als ze na gebruik een gebrek vertoont (bijvoorbeeld verkleuring bij de eerste wasbeurt), mag de verkoper niet weigeren de garantie toe te passen.

Tweedehands

Ook voor tweedehandsgoederen geldt een garantie tegen gebreken. Als de algemene voorwaarden van de verkoper hierover niets zeggen, geniet je de wettelijke garantie van 2 jaar. De wet staat toe om de garantietermijn voor tweedehandsproducten te verkorten, maar het minimum is 1 jaar. Een product dat tijdens de solden wordt verkocht, is geen tweedehandspand. Solden gelden immers voor producten die bijna uitverkocht of uit de mode zijn, maar in nieuwe staat worden verkocht (en dus in aanmerking komen voor de wettelijke garantie van 2 jaar).

Na te leven termijn

Zodra je een defect vaststelt, moet je dat aan de verkoper melden. De standaardtermijn voor het melden van een defect is 2 maanden, tenzij anders bepaald in de overeenkomst.

Normale slijtage

Het gekochte product begint stilaan te verslijten en je wilt van de garantie gebruikmaken om het kosteloos te laten vervangen? Maak je geen illusies: de garantie dekt geen schade als gevolg van normale slijtage. Je moet een onderscheid maken tussen defecten en de normale levensduur van een product. De wettelijke garantie geldt evenmin voor defecten waarvan je op de hoogte was bij de aankoop of waarvoor jij verantwoordelijk bent, bijvoorbeeld als gevolg van onjuist gebruik.

Na de wettelijke garantieperiode

Wat als de garantie niet meer geldig is, maar het product plotseling abnormale gebreken vertoont? Dan val je terug op de bepalingen van het Burgerlijk Wetboek. Dat bepaalt dat de verkoper moet tussenkomen in geval van verborgen gebreken. Dat zijn gebreken die niet zichtbaar zijn op het moment van de levering en die de goederen ongeschikt maken voor gebruik, en gebreken die ertoe zouden hebben geleid dat je het product niet, of tegen verminderde prijs, had aangekocht als je ervan op de hoogte was geweest. Je kunt de aankoop dan annuleren en terugbetaling vragen (van een deel) van de prijs, of je kunt het product behouden en een deel van de aankoopprijs laten terugbetalen. Natuurlijk moet je kunnen bewijzen dat het defect op het moment van de aankoop bestond. Dat is niet zo eenvoudig.

5. Commerciële garantie

Als je een roerend goed koopt (huishoudapparaat, salon, auto ...), heb je altijd recht op de garantie van 2 jaar. Soms krijg je ook een gratis commerciële garantie. Die kan nooit de wettelijke garantie verminderen. Integendeel, ze moet voordeliger zijn dan de wettelijke garantie. Zowel de verkoper als de fabrikant kan een commerciële garantie aanbieden als aanvulling op de wettelijke garantie. Als je binnen 2 jaar na de aankoop een gebrek vaststelt, kan de fabrikant bijvoorbeeld geen bewijs eisen dat het gebrek op het moment van de levering bestond.

Kortom: de commerciële garantie (ook wel fabrieksgarantie genoemd) vervangt nooit de wettelijke garantie. Als je een defect vaststelt aan een product dat onder de wettelijke garantie valt, mag de verkoper van de winkel waar je het hebt gekocht je niet zonder meer doorverwijzen naar de fabrikant om een oplossing te vinden.

Hier kun je een klacht indienen

- Onwettige of oneerlijke handelspraktijken kun je melden aan de economische inspectie (meldpunt.belgie.be).
- Voor een minnelijke schikking kun je terecht bij de Consumentenombudsdienst (www.consumentenombudsdienst.be).
- Bij grensoverschrijdende geschillen kun je contact opnemen met het Europees Centrum voor de Consumenten (www.eccbelgie.be).
- En je kunt uiteraard ook Testaankoop contacteren (www.testaankoop.be/klagen).

Bijkomende commerciële garantie

Soms biedt de verkoper je een bijkomende commerciële garantie aan. Ze moet een uitgebreidere dekking bieden dan de wettelijke garantie, anders betaal je voor niets. De termijn is bijvoorbeeld langer dan de wettelijke garantietermijn van 2 jaar. Of je hebt recht op een vervangtoestel terwijl het defecte apparaat wordt hersteld.

Is een bijkomende commerciële garantie interessant? Als je vindt dat de wettelijke en de fabrieksgarantie niet volstaan, kun je overwegen om zo'n bijkomende commerciële garantie tegen betaling te nemen. Ze kan bijvoorbeeld interessant zijn bij de aankoop van een auto, maar voor gsm's en smartphones lijkt ze minder nuttig; meestal bedraagt de looptijd slechts 2 jaar, dezelfde termijn dus als de wettelijke garantie. Controleer in elk geval nauwgezet of deze garantie de investering waard is.

Controleer de duur van de betaalde garantie en het moment waarop ze ingaat. Wanneer begint ze te lopen? Op de aankoopdatum? Op het einde van de wettelijke garantie? Op het einde van de commerciële garantie? Je betalende garantie geldt bijvoorbeeld voor 5 jaar, maar gaat in op de datum van aankoop. De eerste 2 jaar vallen dan samen met de wettelijke garantie. Dus ze verlengt de wettelijke garantie slechts met 3 jaar.

Controleer wat deze betaalde garantie precies dekt. Geldt ze voor het gehele product of zijn problemen of onderdelen zoals batterijen, de motor of andere essentiële onderdelen voor de werking van het product uitgesloten? Controleer wat de betaalde garantie biedt: een simpele reparatie (met een vervangend apparaat voor de duur van de reparatie), onmiddellijke en correcte vervanging van het product of volledige terugbetaling? Kijk ook naar de kosten die je moet betalen (franchise ...) als je van deze garantie gebruikmaakt.

