

Op overeenkomsten met consumenten die vanaf 1 januari 2022 worden gesloten is de nieuwe Richtlijn consumentenkoop van toepassing. De richtlijn brengt de nodige extra verplichtingen met zich mee, naast de bestaande verplichtingen die zijn opgenomen in het Burgerlijk Wetboek. Hieronder vindt u onze praktische tips om bestaande en belangrijke bijkomende verplichtingen te overzien en te borgen.

1. Informatieplicht

Meer nog dan onder huidige regelgeving geldt er voor koop buiten een winkel en op afstand (kortgezegd: webwinkels) een uitgebreide informatieplicht. De verkoper moet op een toegankelijke manier onder andere het volgende meedelen aan de consument (huidig artikel 6:230m BW):

- de relevante kenmerken van het product of dienst;
- de identiteit van de verkoper (handelsnaam, adres en contactgegevens);
- de totale prijs inclusief belastingen en eventuele aanvullende kosten voor vervoer of bezorging;
- de wijze en termijn van betaling, levering en nakoming;
- een heldere klachtregeling.

Los van de komst van de richtlijn en als klap op de vuurpijl oordeelde de Hoge Raad op 12 november 2021 dat als een consument van een webwinkel niet betaalt en in een incassoprocedure verstek laat gaan (dus geen verweer voert), de rechter verplicht is om te beoordelen of er door de verkoper aan de informatieplicht is voldaan. Is dat niet in orde, dan is de sanctie in veel gevallen dat de kosten niet verschuldigd zijn (artikel 6:23 BW).

 *Beoordeel of de wijze van aanbiedingen die je als verkoper doet, ten minste voldoet aan de wetsvoorschriften, waaronder het bovenstaande.*

2. Non-conformiteit


Belangrijke veranderingen in de nieuwe regeling zien op de non-conformiteit van een zaak. Dit betekent dat het verkochte product niet beantwoordt aan wat de consument ervan mag verwachten. Onder meer de volgende elementen volgen uit de nieuwe regeling:

- Het product moet onder meer op de volgende onderdelen in lijn zijn met de koopovereenkomst: productbeschrijving, type, hoeveelheid, kwaliteit en functionaliteit.
- Ook moeten alle toebehoren en gebruiksaanwijzingen meegeleverd worden en noodzakelijke updates beschikbaar zijn.
- Het product moet geschikt zijn voor doeleinden waarvoor vergelijkbare producten gebruikt worden.

3. Klachtplicht

Ook de termijn waarbinnen een consument de verkoper altijd kan aanspreken verandert, ten nadele van de verkoper. In plaats van een termijn van zes maanden geldt nu dat als er binnen een jaar een probleem blijkt te zijn met het gekochte product, dan wordt aangenomen dat dit probleem al bestond bij levering.

Ook is de verkoper na inwerkingtreding van de nieuwe wetgeving in beginsel aansprakelijk voor gebreken die in elk geval binnen twee jaar na levering van het goed aan het licht komen. Op dit moment staat daar geen vaste termijn voor.


 *Beoordeel of de gehanteerde klacht- en retourregeling nog wel in lijn is met de wettelijke vereisten. Veelal zijn hiervoor bepalingen opgenomen in de algemene voorwaarden. Pas de algemene voorwaarden aan waar nodig.*

4. Commerciële garantie

Als de verkoper een commerciële garantie (bovenop een wettelijke) aanbiedt, verandert er ook het een en ander. De consument moet bijvoorbeeld een garantiebewijs krijgen. Dat bewijs vermeldt het volgende:

- de manier voor de consument om gebruik te maken van de commerciële garantie;
- de goederen waarop de garantie van toepassing is; en
- de commerciële garantievoorwaarden.

Let op, afwijkende afspraken ten nadele van de consument houden geen stand en de consument heeft op grond van de wet sowieso recht op kosteloos herstel van de verkoper wanneer sprake blijkt van een non-conforme zaak.

 *Beoordeel of een commerciële garantie op een juiste manier wordt afgegeven en of er sprake is van een 'leemte' tussen de garantie die een (fabrieks)leverancier afgeeft en die door jou als verkoper aan de consument wordt verstrekt.*