

TOEZEGGING COMPUTERLAND

1. Computerland B.V. (hierna Computerland) is op 26 februari 2009 door de Consumentenautoriteit in kennis gesteld dat de toezichthoudende ambtenaren van de Consumentenautoriteit hebben geconstateerd dat in ieder geval in de periode 17 oktober 2008 tot 26 februari 2009 door Computerland een overtreding heeft plaatsgevonden van de volgende wettelijke artikelen van het Burgerlijk Wetboek:
 - artikel 7:6a;
 - artikel 7:21 eerste, tweede en derde lid;
 - artikel 7:22;
 - artikel 6:193c lid 1 onder g.
2. Computerland erkent dat in het verleden de regels van garantie en conformiteit zoals genoemd in randnummer 1 niet altijd naar behoren zijn nageleefd. Dit geldt in het bijzonder voor de formulering van de algemene voorwaarden, de informatie op de website, de wijze waarop Computerland haar medewerkers heeft geïnstrueerd en de wijze waarop winkelpersoneel verzoeken van consumenten ten aanzien van garantie en conformiteit heeft afgehandeld.
3. Computerland heeft aangegeven te hechten aan de belangen van consumenten en deze te respecteren en heeft voorts aangegeven dat zij de overtredingen van de in randnummer 1 genoemde wetsartikelen niet opzettelijk heeft begaan, aangezien zij altijd de intentie heeft gehad en heeft om volgens de regels van het Burgerlijk Wetboek te handelen.
4. Computerland heeft reeds wijzigingen doorgevoerd in haar algemene voorwaarden, op haar website, in de instructies aan haar medewerkers en heeft inmiddels ook medewerkers in de filialen geïnstrueerd omtrent de wijze waarop zij verzoeken van consumenten ten aanzien van garantie en conformiteit dienen af te handelen, om aldus de overtredingen te beëindigen. De wijzigingen in de algemene voorwaarden, op de website, in het instructiemateriaal en de werkwijze van de medewerkers zijn en dienen ook voor de toekomst in lijn te blijven met het volgende:



- a) Computerland is als verkoper gehouden conform de wet een deugdelijk product te leveren en is voor consumenten het directe aanspreekpunt bij klachten met betrekking tot dat door Computerland geleverde product;
- b) Computerland dient in haar praktijk te verduidelijken, hetgeen zij op schrift al heeft gedaan, namelijk dat wanneer gesproken wordt over garantie bedoeld wordt op de fabrieksgarantie en dat deze garantie geen afbreuk doet aan de wettelijke verplichting van Computerland om als verkoper een deugdelijk product te leveren;
- c) In geval van non-conformiteit geldt als uitgangspunt dat de consument de keuze heeft tussen herstel (mits Computerland daaraan redelijkerwijs kan voldoen) of vervanging, ongeacht het beleid van de fabrikant, tenzij de afwijking te gering is om vervanging te rechtvaardigen dan wel de consument zich niet naar behoren van zijn wettelijke zorgplicht ten aanzien van het product heeft gekweten;
- d) De consument kan er jegens Computerland geen beroep meer op doen dat hetgeen aan hem is afgeleverd niet aan de overeenkomst beantwoordt, indien de consument Computerland niet binnen een bewaamde tijd na de ontdekking van het gebrek daarvan in kennis heeft gesteld. Een kennisgeving binnen een termijn van twee maanden na de ontdekking is in ieder geval tijdig. Rechtsvorderingen en verweren naar aanleiding van dit gebrek verjaren voorts door verloop van twee jaren na de hiervoor genoemde kennisgeving;
- e) Computerland dient ervoor te zorgen dat herstel of vervanging van producten binnen een redelijke termijn plaatsvindt, ongeacht het beleid van de fabrikant;
- f) In geval van non-conformiteit dient Computerland de consument de mogelijkheid te bieden om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk (in de vorm van prijsvermindering) te ontbinden indien herstel of vervanging niet mogelijk is of niet van Computerland gevergd kan worden;
- g) in geval van non-conformiteit kan de consument in de eerste twee jaar na aankoop van het product niet worden verplicht tot betaling bij herstel of vervanging.
 - i. Daarbij geldt dat gedurende de eerste zes maanden na aankoop van het product voor een beroep op non-conformiteit de consument zijn klacht dient te

omschrijven en dient aan te geven dat het gebrek zich binnen zes maanden na aflevering heeft gemanifesteerd.

- ii. Daarbij geldt vanaf zes maanden na aankoop van het product dat de consument non-conformiteit bij aflevering moet aantonen. Daartoe dient hij:
 1. zijn klacht duidelijk te omschrijven;
 2. aannemelijk te maken dat het product normaal is gebruikt door het product te tonen (waartoe Computerland gelegenheid moet bieden); en
 3. informatie te verstrekken over het gebruik van het product.
- iii. Indien Computerland gemotiveerd kan aangeven dat zij twijfelt aan de door de consument gestelde non-conformiteit bij aflevering in een dergelijk geval, zij altijd aan de consument kan voorstellen een onderzoek te (laten) doen teneinde de oorzaak van het gebrek te bepalen. Indien uit dit onderzoek mocht volgen dat er geen sprake is van non-conformiteit, dan is Computerland gerechtigd de kosten, zoals de kosten ter zake van onderzoek, bij de consument in rekening te brengen. Dit gegeven dient vooraf bij de inname van het product aan de consument medegedeeld te worden. Voordat de consument ertoe kan besluiten om de reparatie toch door Computerland te laten uitvoeren, wordt de consument geïnformeerd over de hoogte van de kosten. De consument heeft te allen tijde de mogelijkheid nader bewijs aan te bieden aan Computerland, al dan niet in de vorm van een ander onderzoek.

- h) Na twee jaar heeft de consument nog steeds recht op kosteloos herstel of kosteloze vervanging indien hij kan aantonen dat sprake is van non-conformiteit, zij het dat het in bijzondere gevallen redelijk kan zijn om van de consument alsdan een bijdrage te verlangen in de herstel- of vervangingskosten. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als er duidelijk sprake is van een aanzienlijke verlenging van de levensduur van het betreffende product. De door Computerland gehanteerde gebruiksregeling zoals vermeld op de website en opgenomen in de folder "Koop en Garantie" kan een manier zijn om een regeling te treffen met de consument over de door de consument te betalen bijdrage onder voorwaarde dat beide partijen (Computerland en de consument) het recht op tegenbewijs behouden. Indien de consument niet akkoord gaat met deze kosten, kan Computerland ertoe besluiten de overeenkomst te ontbinden door het product terug te nemen en de consument het aankoopbedrag terug te betalen. Computerland is – indien twee jaar zijn verstreken sinds de aankoop van het product - hierbij gerechtigd om een gebruikersvergoeding naar rato in rekening te brengen.
- i. Daarbij geldt vanaf twee jaar na aankoop van het product dat de consument non-conformiteit bij aflevering moet aantonen. Daartoe dient hij:
1. zijn klacht duidelijk te omschrijven;
 2. aannemelijk te maken dat het product normaal is gebruikt door het product te tonen (waartoe Computerland gelegenheid moet bieden);
 3. informatie te verstrekken over het gebruik van het product;
 4. aan te tonen dat de afgeleverde zaak reeds ten tijde van de aflevering niet aan de overeenkomst beantwoordde;
- ii. Daarbij geldt dat, wanneer Computerland gemotiveerd kan aangeven dat zij twijfelt aan de door de consument gestelde non-conformiteit bij aflevering in een dergelijk geval altijd aan de consument kan voorstellen een onderzoek te (laten) doen teneinde de oorzaak van het gebrek te bepalen. Indien uit dit onderzoek mocht volgen dat er geen sprake is van non-conformiteit, dan is Computerland gerechtigd de kosten, zoals de kosten ter zake van onderzoek, bij

de consument in rekening te brengen. Dit gegeven dient vooraf bij de inname van het product aan de consument medegedeeld te worden. Voordat de consument ertoe kan besluiten om de reparatie toch door Computerland te laten uitvoeren, wordt de consument geïnformeerd over de hoogte van de kosten. De consument heeft te allen tijde de mogelijkheid nader bewijs aan te bieden aan Computerland, al dan niet in de vorm van een ander onderzoek.

- i) Computerland dient geen feitelijk onjuiste informatie of informatie te verstrekken die de gemiddelde consument een onjuist of onvolledig beeld geeft of kan geven over de rechten van de consument met betrekking tot non-conformiteit waaronder het recht van kosteloos herstel of vervanging. Dit geldt in het bijzonder voor de periode na de fabrieksgarantie.

5. Computerland zegt toe, in lijn met de onderhavige toezegging:

- de in randnummer 1 genoemde overtredingen beëindigd te houden en;
- deze wijzigingen in de praktijk door te hebben gevoerd dan wel nog door te voeren bij het afhandelen van verzoeken van consumenten ten aanzien van garantie en conformiteit;
- deze wijzigingen wat betreft de wijze waarop winkelpersoneel verzoeken van consumenten ten aanzien van garantie en conformiteit afhandelen, uiterlijk twee maanden na ondertekening van deze toezegging te hebben doorgevoerd.

Computerland heeft gedurende het onderzoek van de Consumentenautoriteit wijzigingen doorgevoerd in haar algemene voorwaarden, op de website en het instructiemateriaal aan haar personeel die in lijn zijn met de punten genoemd in randnummer 4.

6. Computerland zegt toe:

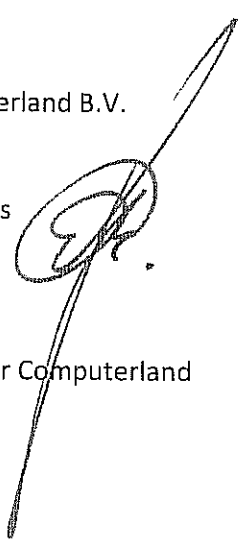
- haar medewerking te verlenen aan het toezicht op de naleving van de toezegging door de Consumentenautoriteit;
- na de in randnummer 5 gestelde termijn op verzoek van de Consumentenautoriteit informatie te verstrekken over haar handelspraktijken met betrekking tot de bovengenoemde punten a) tot en met i) bij randnummer 4.

7. Computerland stemt in met de openbaarmaking van deze toezegging door de Consumentenautoriteit.

Computerland B.V.

B. Moens

Directeur Computerland

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'B' followed by a smaller 'M' and a long, sweeping horizontal stroke that extends to the right.