



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Économie
et du Commerce extérieur

Syntheserapport

Benelux-onderzoek

Consumentenbescherming in de meubelsector



Inhoud

Voorwoord	3
Inleiding	4
1. Resultaten van de gemeenschappelijke Benelux-pijler	5
2. Resultaten gemeenschappelijke pijler België en Luxemburg	9
3. Toelichting onderzoek per land	10
3.1. Doel van het onderzoek	10
3.2. Doel van het onderzoek	10
3.3. Controleperiodes	10
4. Resultaten	11
4.1. Aantal controles	11
4.2. Aantal en type vastgestelde overtredingen	11
4.3. Totale aantal pro-justitia's en processen-verbaal van waarschuwing	12
5. Conclusies	12
6. Algemene Conclusies	15
Bijlage 1 België	19
Bijlage 2 Nederland	27
Bijlage 3 Nederland	28
Bijlage 4 Luxemburg	29

Voorwoord

België, Nederland en Luxemburg hebben op Belgisch initiatief en in samenwerking met het Secretariaat-Generaal van de Benelux besloten een Benelux-structuur in het leven te roepen voor de samenwerking tussen de toezichhoudende en consumentenautoriteiten van de drie Benelux-landen.

In het kader van deze Benelux-samenwerking hebben de consumentenautoriteiten uit de drie landen in de tweede helft van 2008 een gemeenschappelijk onderzoek in hun respectieve landen uitgevoerd in de meubelsector.

Dit gemeenschappelijke onderzoek omvatte een Benelux-pijler op basis van een gemeenschappelijke checklist die door de controlediensten van de drie landen is gebruikt en betrekking had op de inachtneming van de algemene verkoopvoorwaarden door de meubelzaken in de drie landen. Het onderzoek bestond verder uit een Belgisch-Luxemburgse pijler die specifiek gericht was op reclamefolders en het bestaan van oneerlijke handelspraktijken in deze sector.

Het onderzoek is uitgevoerd in België door de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie, in Nederland door de Consumentenautoriteit en in Luxemburg door de Directie Marktregulering en Consumptie van het Ministerie van Economie en Buitenlandse Handel.

Dit document bevat de resultaten van het gemeenschappelijke Benelux-onderzoek en het Belgisch-Luxemburgse onderzoek, alsmede een beschrijving van het door elk land verrichte onderzoek.

Dit gezamenlijke Benelux-rapport kwam tot stand nadat de Belgische, Nederlandse en Luxemburgse controlediensten hun verslag over de resultaten van het in hun eigen land verrichte onderzoek hadden afgerond.

Bij wijze van conclusie wordt in dit rapport onderstreept dat in de meubelsector de consumenten van de drie landen af te rekenen krijgen met dezelfde onrechtmatige en oneerlijke praktijken van ondernemers en worden de consumenten van de drie landen verder geïnformeerd over de verschillende mogelijkheden waarover zij beschikken om zich tegen die praktijken te wapenen.

Inleiding

De drie partnerautoriteiten hebben elk hun geëigende methode om hun prioritaire aandachtsgebieden te identificeren en daarmee een jaarlijkse werkplanning op te stellen. Uit een bespreking over werkplan 2007 kwam naar voor dat de sector 'meubelhandel' als gemeenschappelijk thema naar voor kwam.

Aangezien de autoriteiten onafhankelijk van elkaar dit thema weerhielden, spreekt het voor zich dat de motivaties en accenten enigszins verschillend waren.

In een eerste fase werd informatie uitgewisseld en besproken over de opzet, de middelen en de reikwijdte van de onderzoeken in de verschillende landen.

Vervolgens werd aan de hand van de te onderzoeken aspecten een checklist opgesteld met specifieke onderzoeksvragen en de wettelijke bepalingen waarop ze betrekking hebben.

Aangezien de meeste wettelijke bepalingen gebaseerd zijn op communautaire regelgeving, kon voor de meeste vragen het equivalent in de drie landen gevonden worden. Dit resulteerde in een onderzoeksmatrix die voor elk gemeenschappelijk onderzoeksaspect vergelijkbaar is en waar de landenspecifieke aspecten duidelijk uit blijken.

De checklist was gebaseerd op drie pijlers: oneerlijke handelspraktijken, algemene voorwaarden en prijsaanduiding.

Elk van de drie partnerautoriteiten voerde zijn onderzoek op basis van de gemeenschappelijke checklist. De drie partnerautoriteiten voerden onderzoek in de pijler algemene voorwaarden. België en Luxemburg voerden onderzoek in de pijler prijsaanduiding. Enkel België nam oneerlijke handelspraktijken op.

1. Resultaten van de gemeenschappelijke Benelux-pijler

Vraagstelling

De gemeenschappelijke pijler voor het gemeenschappelijk onderzoek in de drie landen bestond uit een controle van de algemene verkoopvoorwaarden in de meubelsector met bijzondere aandacht voor de voorwaarden inzake garantie en levertermijnen. Er is voor gekozen om ondernemingen te controleren met vestigingen in de Benelux of in de grensstreek.

De grootste problemen binnen de meubelsector spelen op het gebied van levertermijnen, opeisbaarheid en inhoud van de prestatie, schadevergoeding en garanties. Deze vier probleemgebieden waren het onderwerp van de gemeenschappelijke controle. Op basis van de in eigen land geldende wetgeving, hebben de drie landen de algemene voorwaarden van de ondernemingen op deze onderwerpen getoetst. De vier gemeenschappelijke controlepunten daarbij waren:

1. Staan er bedingen in de voorwaarden die de gebruiker een onredelijk lange of onvoldoende bepaalde termijn geven om op een aanbod of andere verklaring van de wederpartij te reageren of bedingen die de gebruiker een ongebruikelijk lange of onvoldoende bepaalde termijn voor levering geven?
2. Staan er bedingen in de voorwaarden die de wederpartij het recht ontnemen de door de gebruiker toegezegde prestatie op te eisen of die de gebruiker de bevoegdheid verlenen een prestatie te verschaffen die wezenlijk van de toegezegde prestatie afwijkt, tenzij de wederpartij bevoegd is in dat geval de overeenkomst te ontbinden?
3. Staan er bedingen in de voorwaarden die beogen de gebruiker geheel of ten dele te ontheffen van zijn wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding?
4. Staan er bedingen in de voorwaarden die in strijd zijn met de wettelijke garantieregeling.

Bevindingen

- België

Het algemene onderzoek in de meubelsector vond in september en oktober 2008 plaats. De clausules in de algemene voorwaarden, de gegevens op de bestelbonnen, de reclame en de handelspraktijken werden gecontroleerd volgens de checklist die bij de voorbereiding van het onderzoek werd voorgesteld.

De algemene voorwaarden van 48 winkels werden gecontroleerd.

Het aantal en types overtredingen die werden geconstateerd ten opzichte van het aantal vestigingen die in orde waren, zijn weergegeven in de tabel die gaat bij dit rapport. Deze maakt het mogelijk vast te stellen dat de meest voorkomende overtredingen bestaan uit :

- bijna 25% van de gecontroleerde algemene voorwaarden bevat misleidende clausules over de **levertijd**. Dit is 1 op de 4 gevallen;
- bijna 25% houdt zich niet aan de **wettelijke garantietermijn**. Dit is ruim 1 op de 4 gevallen;
- bijna 9% houdt zich niet aan de rechten van de consumenten betreffende de **conformiteit van de geleverde goederen**. Dit is bijna 1 op de 10 gevallen.

Deze conclusies bevestigen de noodzaak van het onderzoek op BENELUX-niveau en tonen aan dat er in het gemeenschappelijke deel van het onderzoek in de drie landen terecht voor is gekozen om de algemene voorwaarden te controleren, met bijzondere aandacht voor de garantie en de levertijd.

- Nederland

De Consumentenautoriteit heeft in het kader van het Benelux onderzoek in het najaar van 2008 de algemene voorwaarden getoetst van vier grote ondernemingen met vestigingen in de Benelux. Deze vier ondernemingen hebben samen ruim **190** winkels in Nederland. Ieder beding in de algemene voorwaarden van een onderneming die strijd oplevert met de in de gebruikte checklist beschreven wetsartikelen, is een overtreding.

In totaal zijn bij de genoemde vier ondernemingen gezamenlijk **37** overtredingen geconstateerd op grond van de checklist.

Ten aanzien van de gezamenlijke punten op de checklist zijn in Nederland de volgende bevindingen gedaan:

1. Onredelijke termijn voor reactie op aanbod en vage of te lange levertijden:

5 overtredingen

2. Uitsluiting recht op nakoming en bevoegdheid afwijkende prestatie te verschaffen:

12 overtredingen

3. Uitsluiting/ beperking van de aansprakelijkheid:

13 overtredingen

4. Strijdigheid met de garantieregeling:

8 overtredingen

- Luxemburg

De Luxemburgse onderzoekers zijn tijdens de maanden september en oktober 2008 overgegaan tot de inzameling van de algemene verkoopvoorwaarden in 30 winkels in het Groothertogdom.

In totaal gebruiken 19 van de 30 geselecteerde winkels algemene verkoopvoorwaarden.

Uit de analyse van de ingezamelde stukken is gebleken dat er 23 overtredingen t.a.v. de checklist waren begaan voor een totaal van 15 in overtreding zijnde winkels.

De voornaamste overtredingen die de controleurs hebben geconstateerd zijn gelijkaardig aan degene die de Belgische en Nederlandse autoriteiten hebben geconstateerd. Zo vertegenwoordigen de hierboven door Nederland aangehaalde punten 15 van de 23 geconstateerde overtredingen.

Resultaat totaal Benelux

In totaal zijn bij de gemeenschappelijk pijler van het Benelux onderzoek de voorwaarden van (BE 48 + NL 4¹ + Lux 30) 82 ondernemingen gecontroleerd.

Probleemgebied	Aantal overtredingen			
	België	Nederland	Luxemburg	Totaal
Staan er bedingen in de voorwaarden die de verkoper een onredelijk lange of onvoldoende bepaalde termijn geven om op een aanbod of andere verklaring van de wederpartij te reageren of bedingen die de verkoper een ongebruikelijk lange of onvoldoende bepaalde termijn voor levering geven?	9	5	6	19
Staan er bedingen in de voorwaarden die de wederpartij het recht ontnemen de door de verkoper toegezegde prestatie op te eisen of die de verkoper de bevoegdheid verlenen een prestatie te verschaffen die wezenlijk van de toegezegde prestatie afwijkt, tenzij de wederpartij bevoegd is in dat geval de overeenkomst te ontbinden?	4	12	3	19
Staan er bedingen in de voorwaarden die beogen de verkoper geheel of ten dele te ontheffen van zijn wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding?	6	13	3	19
Staan er bedingen in de voorwaarden die in strijd zijn met de wettelijke garantieregeling?	12	8	3	22

Het algemene onderzoek in de meubelsector dat in de Benelux werd gecoördineerd, bracht aan het licht dat de consumenten in de drie landen met dezelfde problemen worden geconfronteerd. Zo hebben de overtredingen die het vaakst worden vastgesteld, betrekking op de volgende problemen:

- *Bedingen in verband met levertermijnen*

In de gecontroleerde clausules worden de verkopers ontheven van de verplichting om zich aan de levertermijnen te houden. Meestal wordt daarbij vermeld dat de termijnen uitsluitend ter informatie worden meegedeeld. De consument heeft echter recht op een redelijke termijn en zelfs al wordt deze slechts ter indicatie vermeld, een buitensporige overschrijding van deze termijn valt niet te rechtvaardigen door een contractueel beding dat de verkoper de mogelijkheid verschaft om dat te doen.

¹ Nederland heeft een volledige toets uitgevoerd op alle algemene voorwaarden van de betrokken ondernemingen. Hierdoor is het aantal ondernemingen relatief klein. Het gaat echter om totaal ruim 190 winkels in Nederland.

- *Bedingen die de verkoper het recht geven eenzijdig te bepalen of het product aan de overeenkomst voldoet of de hoofdkenmerken van het product te wijzigen*

Deze bedingen zijn erop gericht de verkoper te ontheffen van de verplichting de consument een product te leveren dat overeenstemt met het product dat door hem werd besteld. Zo mogen door de fabrikant aangebrachte wijzigingen niet geldend worden gemaakt tegenover de consument. Op dezelfde wijze geven sommige clausules de verkoper het recht de hoofdkenmerken van het product eenzijdig te wijzigen.

Overeenkomstig de vigerende wetgeving heeft de consument echter recht op een product dat overeenstemt met het door hem bestelde product. Kan de verkoper het bestelde product niet leveren, dan mag de consument de overeenkomst opzeggen.

- *Uitsluiting of beperking van de aansprakelijkheid*

De bedingen waarbij de aansprakelijkheid van de verkoper wordt beperkt, slaan meestal op schade die het product heeft opgelopen bij de opslag, de levering of de montage door de verkoper.

- *Inbreuk op de garantiewetgeving*

De garantietermijn dient te gelden vanaf de levering en niet vanaf de factuurdatum. Evenzo gelden de wettelijke garantievoorschriften ook voor showroommodellen en zelfs voor tweedehandsartikelen.

2. Resultaten gemeenschappelijke pijler België en Luxemburg

Er was afgesproken dat België en Luxemburg ook de reclamebrochures zouden controleren. In België zijn de reclamebrochures van 38 winkels gecontroleerd volgens de criteria die zijn weergegeven in de bij dit rapport gevoegde tabel.

In België viel meer dan 30 % van de gecontroleerde reclame onder de definitie van de **misleidende oneerlijke handelspraktijken** die informatie bevat die, zelfs als de informatie feitelijk correct is, de consument bedriegt of kan bedriegen : **bijna één reclame op drie is misleidend.**

Geen enkele in België en Luxemburg tegelijkertijd verspreide reclame is tijdens het onderzoek, noch door de Belgische, noch door de Luxemburgse controleurs, geconstateerd.

De Luxemburgse onderzoekers zijn in de maanden september en oktober 2008 overgegaan tot de inzameling van reclamebrochures in 30 winkels in het Groothertogdom.

Voor de controle van de reclame zijn de reclamebrochures van vijf geselecteerde winkels gecontroleerd. Dit lage aantal is te verklaren door het feit dat tal van winkels eerder audiovisuele reclamemiddelen gebruiken dan brochures.

Waar het gaat over de gemeenschappelijke pijler België-Luxemburg, heeft Luxemburg geen overtredingen geconstateerd ten opzichte van de regelgeving over de oneerlijke handelspraktijken. Toch dient erop gewezen te worden dat Luxemburg het onderzoek heeft uitgevoerd op basis van zijn wetgeving m.b.t. reclame. Deze neemt gedeeltelijk het kader van de UCP-richtlijn² over, maar is niet identiek op alle punten. Er wordt gewerkt aan de omzetting van de richtlijn in het Groothertogdom.

² Richtlijn 2005/29/EG betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt.

3. Toelichting onderzoek per land

België

3.1. *Doel van het onderzoek*

Het onderzoek had tot doel de handelspraktijken van winkels voor meubels en ingerichte keukens aan een controle te onderwerpen. Het onderzoek vond plaats na de inwerkingtreding, op 1 december 2007, van de wet van 5 juni 2007 tot wijziging van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken alsmede de voorlichting en de bescherming van de consument, en meer in het bijzonder van de artikelen betreffende de **oneerlijke handelspraktijken**. Naast de wetgeving die normaliter het kader biedt voor algemene onderzoeken (Kruispuntbank Ondernemingen, Wet betreffende de handelspraktijken, Wet op het consumentenkrediet, informatiemaatschappij), werd dit onderzoek tevens gebaseerd op de wetgeving betreffende het witwassen van geld – art. 10ter en art. 23 van de wet van 11/01/1993 als gewijzigd door de wet van 12/01/2004 – **verbod op contante betalingen van grote bedragen (15.000 € of meer)**. Het algemene onderzoek hield eveneens verband met een project voor een structurele samenwerking op Benelux-niveau bij het uitvoeren van algemene onderzoeken. Er is een gemeenschappelijke methode uitgewerkt om de algemene verkoopvoorwaarden in de drie landen op basis van dezelfde criteria te controleren.

3.2. *Doel van het onderzoek*

De betreffende sector staat als uiterst problematisch bekend en wordt onder andere gekenmerkt door talloze klachten en overtredingen van economische wetten, oplichterij, georganiseerde faillissementen in meerdere provincies – waarbij de daders van de ene naar de andere provincie trekken -, statuutwijzigingen en het gebruik van stromannen. De handelspraktijken waarover klachten zijn ingediend kunnen worden bestempeld als misleidende en/of agressieve oneerlijke handelspraktijken zoals bedoeld in de voornoemde artikelen 94/5 en volgende.

De sector diende aan een onderzoek te worden onderworpen om de omvang van de omstreden handelspraktijken te peilen, deze praktijken eventueel een halt toe te roepen en ze vooral uit te roeien om zo het vertrouwen en de eerlijke concurrentie weer te herstellen.

3.3. *Controleperiodes*

Het onderzoek vond plaats in september en oktober 2008.

In 58 winkels zijn de clausules in de algemene voorwaarden, de gegevens op de bestelbonnen, de reclame en de handelspraktijken gecontroleerd.

4. Resultaten

4.1. Aantal controles

Sector	Gecontroleerde bedrijven	Waarvan:					Reclame
		Bestelbonnen	Algemene voorwaarden	Aankoopfacturen	Leverbonnen		
Ingerichte keukens	3	3	3	1	1	2	
Meubels	55	43	42	29	25	32	
Totaal	58	46	45	30	26	34	

Van de 22 gecontroleerde websites waren er 11 in orde en 8 in overtreding.

4.2. Aantal en type vastgestelde overtredingen

In bijlage van dit verslag wordt het aantal vastgestelde overtredingen, ingedeeld naar type, afgezet tegen het aantal winkels dat zich wel aan de regels houdt. Uit dit overzicht blijkt dat de onderstaande overtredingen het vaakst voorkomen.

2.2.1 Betreffende het gemeenschappelijke deel van het onderzoek in de BENELUX

- bijna 25% van de gecontroleerde algemene voorwaarden bevat misleidende clausules over de **levertijd**. Dit is 1 op de 4 gevallen;
 - 25% houdt zich niet aan de **wettelijke garantietermijn**. Dit is ruim 1 op de 4 gevallen;
 - bijna 9% houdt zich niet aan de rechten van de consumenten betreffende de **conformiteit van de geleverde goederen**. Dit is bijna 1 op de 10 gevallen.
- Deze conclusies bevestigen de noodzaak van het onderzoek op BENELUX-niveau en tonen aan dat er in het gemeenschappelijke deel van het onderzoek in de drie landen terecht voor is gekozen om de algemene voorwaarden te controleren, met bijzondere aandacht voor de garantie en de levertijd.

2.2.2 Betreffende de **oneerlijke handelspraktijken** als bedoeld in de nieuwe, op 1/12/2007 in werking getreden wetgeving.

- Meer dan 30% van de gecontroleerde reclame voldoet aan de definitie van **misleidende oneerlijke handelspraktijken** en bevat informatie die, hoewel soms feitelijk correct, de consumenten op het verkeerde been kan zetten. **Bijna één op de drie reclames is misleidend;**
- In bijna 20% van de gecontroleerde winkels worden de consumenten onjuist geïnformeerd over de prijzen, de berekening van de prijzen of kortingsmogelijkheden. **Iets minder dan 1 op de 5 winkels misleidt de klanten bij de verstrekking van informatie die doorslaggevend is voor hun aankoopbeslissing: de prijs.**

2.2.3. Deze oneerlijke handelspraktijken kunnen niet los worden gezien van andere, “klassiekere” overtredingen omtrent de prijsvermelding en prijsverlagingen. In ruim 10% van de gecontroleerde meubelzaken wordt bij prijsverlagingen niet verwezen naar de gebruikelijke prijs in dezelfde winkel (12,7%) of kon de verkoper niet aantonen dat deze referentieprijis daadwerkelijk werd toegepast (17,24%).

2.2.4. Ruim 1 op 10 bestelbonnen wordt onvolledig ingevuld, waardoor onduidelijkheid over de verkoopprijs (geen vermelding van de eenheidsprijs en van de hoeveelheden) blijft bestaan en de consument nog iets meer in zijn mogelijkheden wordt beperkt om zijn rechten te doen gelden.

4.3. *Totale aantal pro-justitia's en processen-verbaal van waarschuwing*

Er zijn 22 pro-justitia's en 20 processen-verbaal van waarschuwing opgemaakt. De 58 controles gingen gepaard met de inzet van 102 VTE's.

5. Conclusies

De algemene verkoopvoorwaarden bevatten nog misleidende clausules, terwijl deze voorwaarden cruciaal zijn voor de bescherming van de consumenten en de basis voor gezonde praktijken vormen.

De verkoopdocumenten (bestelbonnen) worden onvolledig ingevuld, ook al zijn ze meestal wel uitgevoerd overeenkomstig de standaarddocumenten die de beroepsverenigingen en consumentenorganisaties hebben opgesteld. Door die onvolledige invulling kan er geen sprake zijn van een evenwichtige commerciële relatie met de consument, die over een incompleet document beschikt en zijn rechten niet kan doen gelden indien de geleverde goederen niet met de bestelling overeenkomen.

Ook de handelspraktijken laten te wensen over. Al te vaak wordt er tot aankoop besloten op grond van misleidende reclame of oneerlijke handelspraktijken.

Het grote aantal pro-justitia's ten opzichte van het aantal gecontroleerde winkels (22 op 58, oftewel 38%) bevestigt dat er veel problemen bestaan in de meubelsector.

De noodzakelijke saneringsmaatregelen dienen in het teken te staan van transparantie.

Transparantie in de algemene verkoopvoorwaarden, transparantie bij het invullen van de bestelbonnen, transparantie bij de aanduiding en omschrijving van de te koop aangeboden goederen en transparantie bij de vermelding van de prijzen en de onderdelen hiervan.

De inwerkingtreding van de voornoemde wet van 5 juni 2007 heeft de controleurs een essentieel middel in handen gegeven om deze transparantie af te dwingen.

Het onderzoek zal in België in 2009 worden herhaald.

Nederland

Verloop van het onderzoek

De Consumentenautoriteit heeft er voor gekozen om het gemeenschappelijk onderzoek mee te nemen bij de door haar verrichte onderzoeken in het kader van het aandachtsgebied algemene voorwaarden 2008. In dit aandachtsgebied zijn op basis van een aantal criteria een aantal grote ondernemingen in de meubel- en keukenbranche geselecteerd waarvan de algemene voorwaarden zijn gecontroleerd. In Nederland zijn veel ondernemingen in de woonbranche aangesloten bij de brancheorganisatie Centrale Branchevereniging Wonen (CBW). Leden van de CBW zijn verplicht om de voorwaarden van deze branchevereniging te hanteren. Deze voorwaarden zijn tweezijdig in overleg met consumentenorganisaties en ondernemers tot stand gekomen. Omdat de Consumentenautoriteit zelfregulering stimuleert, heeft zij ervoor gekozen om de CBW-voorwaarden niet te toetsen. Indien een onderneming aangesloten is bij de CBW worden enkel, indien hier sprake van is, de door deze onderneming gehanteerde aanvullende voorwaarden getoetst.

De toetsing van de Consumentenautoriteit vindt plaats in het licht van de op dit moment geldende consumentenregelgeving in Nederland. De regelgeving omtrent algemene voorwaarden is voornamelijk geregeld in boek 6 van het Burgerlijk Wetboek. De consumentenkoop is geregeld in boek 7 van het Burgerlijk Wetboek. De Nederlandse wetgeving omtrent algemene voorwaarden kent een zogenaamde zwarte en grijze lijst. Bedingen die op de zwarte lijst voorkomen zijn onredelijk bezwarend voor consumenten, bedingen die op de grijze lijst voorkomen worden vermoed onredelijk bezwarend te zijn voor consumenten.

Binnen het aandachtsgebied algemene voorwaarden 2008 zijn, mede vanwege het Benelux onderzoek, tevens enkele ondernemingen geselecteerd die vestigingen in de Benelux hebben dan wel in de grensstreek gevestigd zijn. In het kader van dit Benelux onderzoek heeft de CA de voorwaarden van 4 grote ondernemingen getoetst. Hiervoor heeft de CA gebruik gemaakt van een checklist gebaseerd op een voorbeeld van de Belgische delegatie. De nadruk ligt op de controle van bedingen ten aanzien van levering, garantie en schadevergoeding. Daarnaast heeft de CA in dit kader tevens haar bevinden van overtredingen van bepalingen op de zwarte en grijze lijst toegevoegd.

Resultaten onderzoek

De 4 ondernemingen hebben samen ruim 190 winkels in Nederland. Ieder beding in de algemene voorwaarden van een onderneming die strijd oplevert met de in de gebruikte checklist beschreven wetsartikelen, is een overtreding. In totaal zijn bij de genoemde vier ondernemingen gezamenlijk 75 overtredingen geconstateerd op grond van de checklist.

Ten aanzien van de gezamenlijke punten op de checklist zijn de volgende bevindingen gedaan (zie tevens vorige hoofdstuk):

1. Onredelijke termijn voor reactie op aanbod en vage of te lange levertijden:

5 overtredingen

2. Uitsluiting recht op nakoming en bevoegdheid afwijkende prestatie te verschaffen:

12 overtredingen

3. Uitsluiting/ beperking van de aansprakelijkheid:

13 overtredingen

4. Strijdigheid met de garantieregeling:

8 overtredingen

Ander belangrijke uitkomsten van de Nederlandse toets (op grond van de zwarte en grijze lijst) zijn de volgende:

- vormvereisten:

9 overtredingen

- uitsluiting / beperking van het ontbindingsrecht:

8 overtredingen

- beperking/uitbreiding opschortingsrechten:

7 overtredingen

Handhaving

De CA heeft de betreffende ondernemingen op de hoogte gesteld van de door haar geconstateerde overtredingen en een termijn gesteld om de voorwaarden aan te passen. Deze aanpassingen zullen voor 3 ondernemingen naar verwachting medio februari 2009 zijn doorgevoerd. Voor 1 onderneming is dit medio maart 2009.

Luxemburg

De Luxemburgse onderzoekers zijn tijdens de maanden september en oktober 2008 overgegaan tot de inzameling van de algemene verkoopvoorwaarden in 30 winkels in het Groothertogdom.

In totaal gebruiken 19 van de 30 geselecteerde winkels algemene verkoopvoorwaarden.

Uit de analyse van de ingezamelde stukken is gebleken dat er 23 overtredingen t.a.v. de checklist waren begaan voor een totaal van 15 in overtreding zijnde winkels.

De voornaamste overtredingen die de controleurs hebben geconstateerd zijn gelijkaardig aan degenen die de Belgische en Nederlandse autoriteiten hebben geconstateerd. Zo vertegenwoordigen de hierboven door Nederland aangehaalde punten 15 van de 23 geconstateerde overtredingen.

De uitvoering van een sectorspecifiek onderzoek vormt voor Luxemburg een novum. De Direction de la réglementation des marchés et de la consommation (DRMC: Directie marktregulering en consumptie) beschikte immers tot dusver slechts over zeer beperkte bevoegdheden op het gebied van het markttoezicht en alleen de prijsaanduiding werd door de toezichthoudende ambtenaren van de directie gecontroleerd. Pas sinds de wet van 23 april 2008 betreffende de opsporing en bestraffing van schendingen van de consumentenrechten kan de directie controles uitvoeren en vorderingen tot staking instellen tegen ondernemingen die de wetgeving inzake consumentenbescherming overtreden.

Mede doordat er geen uitgebreid gegevensbestand beschikbaar is, met name voor feiten die als oneerlijke handelspraktijken kunnen worden aangemerkt, is het gebied waarop de DRMC reactief kan optreden, momenteel beperkt.

Toch moet worden aangestipt dat met de exercitie die dit onderzoek vormt, procedures konden worden geïntroduceerd die de uitvoering van toekomstige acties, met name andere onderzoeken in Benelux-verband, zullen vergemakkelijken. Met behulp van deze controle en de sweeps van de Europese Commissie zal de DRMC zich kunnen voorzien van een efficiënt instrument in het toezicht op de consumentenmarkt, met name dankzij de uitwisseling van ervaringen met structuren die een langere traditie kennen op het vlak van administratieve controlebevoegdheden.

Naar aanleiding van de ervaringen die tijdens dit onderzoek zijn opgedaan, is het plan opgevat een reeks onderzoeken in de loop van 2009 uit te voeren.

6. Algemene Conclusies

- Het algemene onderzoek in de meubelsector dat in de Benelux werd gecoördineerd, bracht aan het licht dat de consumenten in de drie landen met dezelfde problemen worden geconfronteerd. Zo hebben de overtredingen die het vaakst worden vastgesteld, betrekking op de volgende problemen:

- *Bedingen in verband met levertermijnen*

In de gecontroleerde clausules worden de verkopers ontheven van de verplichting om zich aan de levertermijnen te houden. Meestal wordt daarbij vermeld dat de termijnen uitsluitend ter informatie worden meegedeeld. De consument heeft echter recht op een redelijke termijn en zelfs al wordt deze slechts ter indicatie vermeld, een buitensporige overschrijding van deze termijn valt niet te rechtvaardigen door een contractueel beding dat de verkoper de mogelijkheid verschaft om dat te doen.

- *Bedingen die de verkoper het recht geven eenzijdig te bepalen of het product aan de overeenkomst voldoet of de hoofdkenmerken van het product te wijzigen*

Deze bedingen zijn erop gericht de verkoper te ontheffen van de verplichting de consument een product te leveren dat overeenstemt met het product dat door hem werd besteld. Zo mogen door de fabrikant aangebrachte wijzigingen niet geldend worden gemaakt tegenover de consument. Op dezelfde wijze geven sommige clausules de verkoper het recht de hoofdkenmerken van het product eenzijdig te wijzigen.

Overeenkomstig de vigerende wetgeving heeft de consument echter recht op een product dat overeenstemt met het door hem bestelde product. Kan de verkoper het bestelde product niet leveren, dan mag de consument de overeenkomst opzeggen.

- *Uitsluiting of beperking van de aansprakelijkheid*

De bedingen waarbij de aansprakelijkheid van de verkoper wordt beperkt, slaan meestal op schade die het product heeft opgelopen bij de opslag, de levering of de montage door de verkoper.

- *Inbreuk op de garantiewetgeving*

De garantietermijn dient te gelden vanaf de levering en niet vanaf de factuurdatum. Evenzo gelden de wettelijke garantievoorschriften ook voor showroommodellen en zelfs voor tweedehandsartikelen.

Niettegenstaande een bestaande wetgeving die ertoe strekt de consument voor deze clausules te behoeden, wordt dus geconstateerd dat de uitgevoerde controles inbreuken op de wetgeving aan het licht hebben gebracht. Verkopers en consumenten moet dus nogmaals worden gewezen op hun rechten en hun respectieve verplichtingen.

- **Wat kan de consument doen** wanneer hij een overeenkomst met een of meer oneerlijke bedingen heeft getekend ?

België

In België biedt de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en de bescherming van de consument bescherming tegen o.m. onrechtmatige bedingen en oneerlijke handelspraktijken, met inbegrip van gebreken in de prijsaanduiding, bestelbons, correcte levering, enz.

De autoriteit die bevoegd is om de naleving van deze bepalingen te controleren en inbreuken te constateren en ter kennis te brengen van justitie is de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de Federale Overheidsdienst Economie.

Ingeval van geschil kan de consument zich, op nationaal Belgisch niveau, richten tot de Geschillencommissie Meubels die onder bepaalde voorwaarden de knoop kan doorhakken in geschillen over de verkoopsvoorwaarden.

Voor grensoverschrijdende geschillen kan het Europees centrum voor de consument België informatie aanleveren en eventueel een bemiddeling starten.

Nederland

In Nederland wordt in afdeling 3 van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek een regeling gegeven voor algemene voorwaarden. Artikel 6:236 BW verschaft een lijst met bedingen die als onredelijk bezwarend worden aangemerkt. Artikel 6:237 BW verschaft een lijst met bedingen die vermoed worden onredelijk bezwarend te zijn. Tevens biedt artikel 6:233 BW een algemene norm op grond waarvan onredelijke bedingen vernietigd kunnen worden.

De Nederlandse Consumentenautoriteit is bevoegd op te treden tegen onredelijk bezwarende bedingen in overeenkomsten met consumenten. Indien nodig kan de Consumentenautoriteit handhavend optreden om te zorgen dat de inbreuk wordt gestaakt.

Krijgt de consument te maken met een onredelijk bezwarend beding dan kan hij zich in dit kader wenden tot de Geschillencommissie Wonen, indien de betreffende verkoper hierbij is aangesloten of zich bij de Geschillencommissie heeft geregistreerd.

Is de verkoper niet bij aangesloten dan kan de consument de kwestie voorleggen aan de rechter.

Voor grensoverschrijdende geschillen kan het Europees Consumenten Centrum (ECC) de consument helpen als er problemen optreden na aankoop van een product in een ander EU-land.

Luxemburg

In Luxemburg verschaft de gewijzigde wet van 25 augustus 1983 betreffende de rechtsbescherming van de consument een niet-limitatieve lijst van oneerlijke bedingen. Als de consument te maken krijgt met een beding dat door een verkoper tegen hem wordt ingeroepen en hij dit als een oneerlijk beding beschouwt, kan hij zich tot de rechter wenden om zijn rechten te doen gelden. De rechter zal dan beslissen of het beding waartegen wordt opgekomen, oneerlijk is en, zo ja, beslissen dat dit beding geacht wordt nietig en niet geschreven te zijn.

Zijn er gemeenschappelijke belangen in het geding, dan kan de consument zich ook wenden tot het Ministère de l'Économie et du Commerce extérieur als horizontale bevoegde autoriteit; deze kan een stakingsvordering instellen.

Een andere oplossing voor de consument is erin gelegen om contact op te nemen met consumentenorganisaties. Voor nationale geschillen kan de consument terecht bij l'Union luxembourgeoise des consommateurs en voor grensoverschrijdende geschillen bij le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg.

- De Benelux-partners zijn van mening dat dit eerste **gezamenlijke onderzoek een zeer nuttige exercitie is geweest**. Door het opzetten van een gemeenschappelijk onderzoek dat op dezelfde sector in de drie Benelux-landen was gericht, konden de uiteenlopende standpunten over de controles worden uitgewisseld en kon een gemeenschappelijke methodiek worden uitgewerkt, waarbij niettemin van de nationale wetgevingen werd uitgegaan.

Het onderzoek heeft er toe bijgedragen dat Benelux consumenten die over de grens van hun eigen land gaan winkelen, evenzeer kunnen vertrouwen op de algemene voorwaarden die over die grens worden gehanteerd. De aanwezigheid van een landsgrens hoeft de consument er dus niet van de weerhouden om voorbij die grens zijn aankopen te doen. Bescherming tegen onredelijke voorwaarden staat in de gehele Benelux hoog in het vaandel. Dit onderzoek geeft de Benelux consument naar wij hopen meer vertrouwen bij het doen van grensoverschrijdende aankopen.

Een leerpunt voor eventuele toekomstige onderzoeken is dat de landen onderling op nog frequentere basis en volgens afgestemde criteria overleggen over de keuze van de te controleren bedrijven.

Op basis van de zeer positieve ervaring met het in 2008 gezamenlijk gevoerde onderzoek hebben de drie landen besloten de mogelijkheden te bekijken om in 2009 opnieuw een gezamenlijk onderzoek uit te voeren.

BIJLAGEN

Bijlage 1 België

ONDERZOEKSVERSLAG meubel- en keukensector

Aantal en soorten inbreuken ten opzichte van het totaal aantal gecontroleerde ondernemingen.

1. CONTROLE VAN DE ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN					
Criteria NB controle uitgevoerd in 45 handelszaken		Beoogde artikelen	Aantal inbreuken	Aantal bedrijven in orde	Percentages
1 / 1	Bedingen of combinaties van bedingen die de verkoper het recht geven de leveringstermijn eenzijdig te bepalen of te wijzigen.	Artikel 32.4	9	37	24.3%
1 / 2	Bedingen of combinaties van bedingen die de verkoper het recht verlenen de wezenlijke kenmerken van het product eenzijdig te wijzigen of eenzijdig te bepalen of het geleverde product met de overeenkomst overeenstemt, dan wel die de consument onvoldoende tijd bieden om te controleren of het bestelde en ontvangen product zichtbare gebreken vertoont.	Artikelen 32.3 ; 32.5 en 32.13	4	44	9%
1 / 3	Bedingen of combinaties van bedingen waarmee wordt beoogd de verkoper te ontslaan van zijn aansprakelijkheid voor niet-naleving van een essentiële verplichting, zoals de levering, of van zijn aansprakelijkheid voor zijn opzet, zijn grove schuld of voor die van zijn aangestelden of lasthebbers.	Artikel 32.11	6	42	12.5%
1 / 4	Naleving van de <u>wettelijke waarborgtermijn</u> .	Artikelen 32.7, 32.12 en 94 WHPC Artikel 1649quater, § 1 ^{er} CC	12	36	25.0%
1 / 5	Bedingen die de consument er onmiddellijk en definitief toe verbinden de overeenkomst te ondertekenen, terwijl de verkoper zich verbindt onder een voorwaarde waarvan de verwezenlijking enkel van zijn wil afhangt.	Artikelen 32.1 en 94 WHPC	0	48	0%

1/6	Boetebedingen zijn wederzijds en vastgesteld rekening houdend met het nadeel dat door de verkoper kan worden geleden.	Artikelen 32.15 en 32.21	8	40	16.7%
1/7	Boetebedingen met moratoire interesten in geval van moedwillige vertraging bij de uitvoering van de contractuele verplichtingen zijn wederzijds en verwijzen naar een wettelijk tarief, eventueel verhoogd met een bepaald aantal punten.	Artikelen 32.15 en 32.21	7	41	14.6%
1/8	Boetebedingen met een algemene forfaitaire vergoeding bij moedwillige niet-naleving van de betalingstermijnen zijn wederzijds en bevatten geen onredelijk hoge bedragen.	Artikelen 32.15 en 32.21	6	42	12.5%
1/9	Boetebedingen met een schadevergoedingbedrag bij ontbinding van de overeenkomst wegens moedwillige niet-naleving van de contractuele verplichtingen zijn wederzijds, hebben louter vergoeding van de geleden schade tot doel en worden niet gecombineerd met andere boetebedingen voor dezelfde schade.	Artikelen 32.15 en 32.21	3	45	6.25%
1/10	Eventuele combinatie tussen boetebedingen wegens verschillende schades die een kennelijk onevenwicht tussen de rechten en plichten van de partijen schept.	Artikel 31	3	45	6.25%
1/11	<u>Overige onrechtmatige bedingen</u>	Artikel 32 WHPC	10	38	20.8%

2. Controle van de folders en andere reclamecampagnes

Vermeld het distributiegebied indien de gecontroleerde verkoper zich in een aangrenzende regio bevindt		Folderdistributie uitsluitend in België Niet boekhoudkundig verwerkt	Folderdistributie uitsluitend in Nederland 2	Folderdistributie uitsluitend in Luxemburg: Niet vermeld	
Criteria NB slechts 34 bedrijven zijn gecontroleerd op hun reclame		Beoogde artikelen	Aantal inbreuken	Aantal bedrijven in orde	Percentages
2/1	Reclame = Misleidende handelspraktijk (handelspraktijk die gepaard gaat met onjuiste informatie of, zelfs als de informatie feitelijk correct is, de consument bedriegt of kan bedriegen en de consument ertoe brengt of kan brengen een besluit over een transactie te nemen die hij anders niet had genomen.	Artikelen 94 /5 en 6	12	26	31.6%
2/2	Misleidende omissies.	94/5 en 7	0	38	0
2/3	De folder of een ander reclamemedium bevat wekelijks voor elk verkooppunt vergelijkbare foto's van fictieve meubels die niet in de winkels verkrijgbaar zijn (gekochte foto's, materiaal van reclamebureaus).	94/5 en 8.6°	0	38	0
2/4	In de reclame wordt bedrieglijk beweerd dat een product of een dienst slechts gedurende een zeer beperkte tijd beschikbaar zal zijn of dat het slechts onder speciale voorwaarden gedurende een zeer beperkte tijd beschikbaar zal zijn om de consument onmiddellijk te doen beslissen en hem geen kans of onvoldoende tijd te geven om een geïnformeerd besluit te nemen.	94/5 en 8.7°	2	36	5.3%

2/5	Redactionele inhoud in de media, waarvoor de verkoper heeft betaald, gebruiken om reclame te maken voor een product, zonder dat dit duidelijk uit de inhoud of uit duidelijk door de consument identificeerbare beelden of geluiden blijkt.	94/5 en 8.11°	1	37	2.6%
2/6	Opheffingsuitverkoop of een tijdelijke sluiting wegens verbouwing aankondigen, terwijl er helemaal geen sprake is van verbouwen, verhuizen of sluiten.	94/5 en 8.14°	2	36	5.3%
2/7	De klant een geschenk beloven als hij samen met zijn partner de winkel bezoekt en het cadeau vervolgens weigeren te geven als de klant niet door een verkoper wil worden rondgeleid, of hem een geschenk geven van beduidend geringere waarde dan hetgeen hem in het vooruitzicht was gesteld.	94/5 en 8.18°	0	38	0
2/8	De consument mededelen dat hij een zetel heeft gewonnen, terwijl hij eerst de rest van de set moet kopen om de zetel mee naar huis te mogen nemen.	94/5 en 8.19°	0	38	0
2/9	Overige misleidende handelspraktijken.	94/5 en 8	3	35	7.9%

3. Controle van de ingevulde bestelbonnen

Criteria NB : slechts 46 bedrijven zijn gecontroleerd op de bestelbonnen		Beoogde artikelen	Aantal inbreuken	Aantal bedrijven in orde	Percentages
3/1/1	Naam of benaming, adres en KBO-nr.	Art 19.1 KB 30/6/1996	3	46	6.12%
3/1/2	Datum en volgnummer van de bestelbon	Art 19.2 KB 30/6/1996	5	44	10.2%
3/1/3	Beschrijving die een zekere identificatie van het product of dienst mogelijk maakt.	Art 19.3 KB 30/6/1996	5	44	10.2%
3/1/4	De eenheidsprijs, de hoeveelheid en de totale prijs.	Art 19.4 KB 30/6/1996	6	43	12.2%
3/1/5	Het bedrag van het betaalde voorschot.	Art 19.5 KB 30/6/1996	0	49	0%
3/1/6	Het saldo.	Art 19.6 KB 30/6/1996	1	48	2.04%
3/1/7	Datum of termijn voor de levering van het product of van het verlenen van de dienst.	Art 19.7 KB 30/6/1996	3	46	6.12%
3/1/8	Handtekening van de verkoper.	Art 19.7 KB 30/6/1996	8	41	16.3%
3/3	Betaling in termijnen zonder onderliggende kredietovereenkomst	Art. 74 wet van 12/6/1991 op het consumentenkrediet	2	47	4.08%
3/4	Controle van de betalingswijze in het geval van bestelbonnen van meer dan 15.000 €.	Wet op de witwaspraktijken *	0	49	0%

* art. 10ter en art. 23 van de wet van 11/01/1993 als gewijzigd door de wet van 12/01/2004 – Verbod op contante betaling van “goederen van grote waarde”.

4. Controle van de aangeduide en toegepaste prijzen

Criteria		Beoogde artikelen	Aantal inbreuken	Aantal bedrijven in orde	Percentages
4/1	<u>Prijsaanduiding</u>				
4/1/1	De prijs is leesbaar en goed zichtbaar aangegeven.	Art 2 WHPC	5	53	8.62%
4/1/2	De aangeduide prijs omvat alle taksen en belastingen.	Art 3 WHPC	0	58	0%
4/2	<u>Verlaagde prijzen</u>				
4/2/1	Prijsverlaging volgens de wettelijke regels aangegeven.	Art 5 WHPC	8	50	13.8%
4/2/2	Bij de prijsverlaging wordt verwezen naar een prijs die de verkoper daarvoor in dezelfde inrichting niet placht toe te passen (zie bestelbonnen).	Art 43 §1	7	51	12.0%
4/2/3	De datum vanaf dewelke de verminderde prijs wordt toegepast, is niet aangeduid.	Art 43,§2	13	45	22.4%
4/2/4	De verkoper kan niet staven dat de prijs waarnaar hij verwijst, daadwerkelijk is toegepast.	Art 43,§5	10	48	17.2%

5. Kwalificatie van de handelspraktijken

Criteria		Beoogde artikelen	Aantal inbreuken	Aantal bedrijven in orde	Percentages
5/1	Misleidende handelspraktijken				
5/1/1	Onjuiste informatie over de prijs, of de berekeningswijze hiervan of het bestaan van een specifiek prijsvoordeel.	94/6,§1,2 ^e lid,4 ^o verboden door art. 94/5,§1	11	47	19%
5/1/2	Onjuiste informatie over het bestaan of de aard van het product.	94/6,§1,2 ^e lid,1 ^o verboden door art. 94/5,§1	0	0	0%
5/1/3	Onjuiste informatie over de voornaamste kenmerken van het product	94/6,§1,2 ^e lid, 2 ^o verboden door art. 94/5,§1	2	56	3.45%
5/1/4	Onjuiste informatie die de schijn wekt dat de verkoper wordt gesponsord of directe of indirecte steun krijgt.	94/6,§1,2 ^e lid,3 ^o verboden door art. 94/5,§1	0	58	0%
5/1/5	Handelspraktijken die indruisen tegen de gedragsregels van de Navem.	94/6,§2,2 ^e lid verboden door art. 94/5,§1	0	58	0%
5/1/6	Overige misleidende handelspraktijken.	94/6,§1,1 ^e lid verboden door art. 94/5,§1	3	55	5.17%
5/2	Agressieve handelspraktijken				
5/2/1	Aard en persistentie: systematische verkooptechniek (organisatie en specialisatie van de verkopers)	94/10, 1 ^o verboden door art. 94/5,§1	1	57	1.72%

5/2/2	Dreigende taal of gedragingen (bij klachten).	94/10,2 ^o verboden door art. 94/5,§1	0	58	0%
5/2/3	Bewust uitbuiten door de verkoper van bijzondere tegenslagen of omstandigheden.	94/10,3 ^o verboden door art. 94/5,§1 ^{er}	0	58	0%
5/2/4	Door de verkoper opgelegde kosten met zich brengende of bovenmatige niet contractuele belemmeringen wanneer de consument de overeenkomst wil beëindigen of een ander product of dienst wil kiezen.	94/10,4 ^o verboden door art. 94/5,§1	0	58	0%
5/2/5	De consument de indruk geven dat hij het pand niet mag verlaten alvorens er een overeenkomst is getekend.	94/11,1 ^o verboden door art. 94/5,§1	0	58	0%
5/2/6	Hardnekkig en ongewenst aandringen per telefoon.	94/11,3 ^o	1	57	1.72%
5/2/7	De bedrieglijke indruk wekken dat de consument al een prijs heeft gewonnen of zal winnen dan wel door een bepaalde handeling te verrichten een prijs zal winnen of een ander soortgelijk voordeel zal behalen als er in feite: <ul style="list-style-type: none"> - Geen sprake is van een prijs of van een ander soortgelijk voordeel, - Of als het ondernemen van stappen om in aanmerking te komen voor de prijs of voor een ander soortgelijk voordeel afhankelijk is van de betaling van een bedrag door de consument of indien daaraan voor hem kosten zijn verbonden. 	94/11,7 ^o	0	58	0%
5/2/8	Overige agressieve praktijken.	Art 94/9 verboden door art 94/5,§1	0	58	0%

Bijlage 2 Nederland

Checklist controle algemene voorwaarden Totaaloverzicht overtredingen Benelux onderzoek

<i>Controle van de algemene voorwaarden</i>			
	<i>Te controleren</i>	<i>Artikelen</i>	<i>Aantal overtredingen</i>
1	Nagaan of er geen bedingen in de voorwaarden staan die de gebruiker een onredelijk lange of onvoldoende bepaalde termijn geeft om op een aanbod of andere verklaring van de wederpartij te reageren of een beding dat de gebruiker een ongebruikelijk lange of onvoldoende bepaalde termijn voor levering geeft.	Art. 6:237 sub a en sub e BW	5
2	Nagaan of er geen bedingen in de voorwaarden staan die de wederpartij het recht ontnemt de door de gebruiker toegezegde prestatie op te eisen of dat de gebruiker de bevoegdheid verleent een prestatie te verschaffen die wezenlijk van de toegezegde prestatie afwijkt, tenzij de wederpartij bevoegd is in dat geval de overeenkomst te ontbinden.	Art. 6:236 sub a en 6:237 sub c BW	12
3	Nagaan of er geen bedingen in de voorwaarden staan die beogen de gebruiker geheel of ten dele te ontheffen van zijn wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding.	Art. 6:237 sub f BW	13
4	Nagaan of er geen bedingen in staan die in strijd zijn met de garantieregeling als beschreven in art. 7:6a van het BW	Art. 6:233 BW jo 7:6a BW	8

Bijlage 3 Nederland

Totaaloverzicht overtredingen zwarte en grijze lijst

<i>Controle van de algemene voorwaarden; zwarte en grijze lijst Nederland</i>		
	<i>Te controleren artikelen</i>	<i>Overtredingen</i>
1	<i>Zwarte lijst:</i>	
	<i>6:236 aanbef en onder a (uitsluiting recht op nakoming)</i>	12*
	<i>6:236 aanbef en onder b (uitsluiting/ beperking ontbindingsrecht)</i>	8
	<i>6:236 aanbef en onder c (beperking/ uitbreiding opschortingsrechten)</i>	7
	<i>6:236 aanbef en onder d</i>	
	<i>6:236 aanbef en onder e</i>	
	<i>6:236 aanbef en onder f</i>	
	<i>6:236 aanbef en onder g</i>	
	<i>6:236 aanbef en onder h</i>	
	<i>6:236 aanbef en onder i (prijsverhoging)</i>	3
	<i>6:236 aanbef en onder j</i>	
	<i>6:236 aanbef en onder k (bewijsbeding)</i>	4
	<i>6:236 aanbef en onder l (vormvereisten)</i>	9
	<i>6:236 aanbef en onder m</i>	
	<i>6:236 aanbef en onder n (geschilbeslechting)</i>	2
2	<i>Grijze lijst:</i>	
	<i>6:237 aanbef en onder a</i>	
	<i>6:237 aanbef en onder b</i>	
	<i>6:237 aanbef en onder c</i>	
	<i>6:237 aanbef en onder d</i>	
	<i>6:237 aanbef en onder e (vage of te lange levertijden)</i>	5*
	<i>6:237 aanbef en onder f (uitsluiting/ beperking aansprakelijkheid)</i>	13*
	<i>6:237 aanbef en onder g (uitsluiting/ beperking verrekening)</i>	1
	<i>6:237 aanbef en onder h (vervalbeding)</i>	1
	<i>6:237 aanbef en onder i (vergoeding bij beëindiging ook door wederpartij)</i>	2
	<i>6:237 aanbef en onder j</i>	
	<i>6:237 aanbef en onder k</i>	
	<i>6:237 aanbef en onder l</i>	
	<i>6:237 aanbef en onder m</i>	
	<i>6:237 aanbef en onder n</i>	

* komt ook voor in gezamenlijk deel van het onderzoek (zie blad 1)

Bijlage 4 Luxemburg

Overzichtsrapport van het onderzoek met het totale aantal overtredingen (per te controleren punt) die voor alle gecontroleerde ondernemingen zijn geconstateerd (30 winkels)

1. CONTROLE VAN DE ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN					
Criteria		Beoogde artikelen	Aantal inbreuken	Aantal bedrijven in orde	Percentages
1 / 1	Nagaan of er geen clauses of combinaties van clauses in staan die de verkoper het recht geven de levertermijn eenzijdig te bepalen of te wijzigen. <i>“De levertermijn wordt uitsluitend ter informatie meegedeeld...”</i>	Art. 2: punten 4, 6 (WCB)	6	24	20%
1 / 2	Nagaan of er geen clauses of combinaties van clauses in staan die de verkoper het recht geven de hoofdkenmerken van het product eenzijdig te wijzigen of eenzijdig te bepalen of het geleverde product aan de overeenkomst voldoet, dan wel die de consument onvoldoende tijd bieden om te controleren of het bestelde en ontvangen product zichtbare gebreken vertoont. <i>“De verkoper kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor eventuele wijzigingen die de fabrikant in de modellen aanbrengt” - “Na de levering en met uitzondering van de eventuele aanmerkingen op de leverbon kan de verkoper niet verantwoordelijk worden gesteld voor zichtbare gebreken.”</i>	Art. 2: punten 7, 11, 14 (WCB)	3	27	10%

1 / 3	<p>Nagaan of er geen clauses of combinaties van clauses in staan waarmee wordt beoogd de verkoper te vrijwaren van verantwoordelijkheid voor niet-naleving van een essentiële verplichting, zoals de levering, of van verantwoordelijkheid voor bedrog of ernstige fouten door hemzelf of door zijn medewerkers of gemachtigden.</p> <p><i>“Onze firma aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor eventuele schade die tijdens de levering of de montage binnen of buiten het gebouw ontstaat.”</i></p> <p><i>“Er wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat de goederen reeds vóór verzending verondersteld worden te zijn geleverd, ontvangen en aanvaard. De goederen worden te allen tijde op risico van de koper vervoerd, ook indien de verkoper uitzonderlijkernwijs gehouden was de goederen franco te bezorgen.”</i></p>	Art. 2: punt 8 (WCB)	3	27	10%
1 / 4	<p>De <u>geboden garantietermijn</u> nagaan. (N.B.: 2 jaar vanaf de levering van het product en niet vanaf de factuurdatum.)</p>	Art. 6 (WCG)	3	27	10%
1 / 5	<p>Nagaan of er geen clauses meer in staan die de consument er onmiddellijk en definitief toe verbinden de overeenkomst te ondertekenen, terwijl de verkoper slechts ondertekent onder een voorwaarde waarvan de vervulling volledig van zijn eigen wil afhangt.</p> <p><i>Bijv.: “De verkooptransacties door de vertegenwoordigers van de verkoper vallen pas onder diens verantwoordelijkheid na plaatsing van het stempel van de firma en ondertekening door de bedrijfsleider.”</i></p>	Art. 2: punt 24 (WCB)	1	29	3.3%
1 / 6	<p>Nagaan of boetebedingen in geval van contractbreuk wederzijds zijn en er rekening in wordt gehouden met eventuele benadeling bij de verkoop.</p>	Art. 1 (WCB)	1	29	3.3%
1 / 7	<p>Nagaan of boetebedingen met verwijlsinteressen in geval van moedwillige vertraging bij de uitvoering van de contractuele verplichtingen wederzijds zijn en uitgaan van een marktconforme rentevoet.</p>	Art. 1 (WCB)	1	29	3.3%

1/8	Nagaan of boetebedingen met een algemene forfaitaire vergoeding bij moedwillige niet-naleving van de betalingstermijnen wederzijds zijn en geen onredelijk hoge bedragen bevatten.	Art. 1 (WCB)	0	30	0%
1/9	Nagaan of boetebedingen met een schadevergoedingbedrag bij ontbinding van de overeenkomst wegens moedwillige niet-naleving van de contractuele verplichtingen wederzijds zijn, louter vergoeding van de geleden schade tot doel hebben en niet worden gecombineerd met andere boetebedingen voor dezelfde schade.	Art. 1 (WCB)	0	30	0%
1/10	Nagaan of de eventuele combinatie tussen boetebedingen wegens verschillende schades geen overduidelijke wanverhouding tussen de rechten en plichten van de partijen veroorzaakt.	Art. 1 (WCB)	0	30	0%
1/11	Nagaan of de algemene verkoopvoorwaarden geen <u>andere onrechtmatige clause(s)</u> bevatten.	Art. 1 (WCB)	4	26	13.3%

Bron:

- Gewijzigde wet van 25 augustus 1983 betreffende de consumentenbescherming (WCB)
- Gewijzigde wet van 21 april 2004 betreffende de conformiteitsgarantie (WCG)