

Syntheserapport

Benelux-onderzoek

**Consumentenbescherming betreffende de wettelijke en commerciële
garanties**

Bedrijfssector consumentenelektro

April 2010

INDEX

Glossarium	3
Voorwoord	4
Inleiding	5
Hoofdstuk I: Algemene methodiek	6
1. Het wettelijke kader in de drie landen	6
2. De belangrijkste gemeenschappelijke controlepunten	6
3. De controlevormen en handhaving	8
A. In België	8
i. Onrechtmatige bedingen	8
ii. Het PV van Verhoor	8
iii. Het PV Waarschuwing en het Pro Justitia	9
B. In Nederland	9
i. Wet handhaving consumentenbescherming	9
ii. Bestuursrechtelijke bevoegdheden	9
iii. Privaatrechtelijke bevoegdheden	10
C. In Luxemburg	10
Hoofdstuk II: Resultaten van het gemeenschappelijk onderzoek	11
A. Resultaten onderzoek België	12
i. Doelstelling van het onderzoek in België	12
ii. Type van onderzoek in België	12
iii. Welke ondernemingen werden onderzocht in het Belgische luik?	12
iv. Wat werd nagegaan in het repressief onderzoek?	13
v. De resultaten van het onderzoek in het Belgische luik	14
B. Resultaten onderzoek Nederland	18
i. Inleiding	18
ii. Verloop en resultaten onderzoek	18
iii. Vervolgaanpak	18
C. Resultaten onderzoek Luxemburg	20
D. Samenvattende tabel resultaten Benelux - aantal PVW of gelijkgestelde handhavingmaatregelen	21
E. Algemene conclusies	23
Hoofdstuk III: Commerciële Garanties	24
1. Commerciële garantie	24
2. Wettelijke rechten m.b.t. non-conformiteit	24
3. Soorten commerciële garanties	24
4. Resultaten van het onderzoek over de commerciële garanties	25
Hoofdstuk IV: Enkele slotbeschouwingen	27
Bijlagen	28
Bijlage 1: Gemeenschappelijke checklist - Controlepunten en resp. wetgeving Benelux	29
Bijlage 2: Resultaten onderzoek België	30
Bijlage 3: De samenstelling van de steekproef voor het Belgisch onderzoek	31
Bijlage 4: Resultaten onderzoek Nederland	32
Bijlage 5: Resultaten onderzoek Luxemburg	33

Glossarium

ADCB	Algemene Directie Controle en Bemiddeling
AVV	Algemene verkoopvoorwaarden
BE	België
BW	Burgerlijk Wetboek
EG	Europese Gemeenschappen
FAQ	Frequently asked questions
FOD	Federale Openbare Dienst
HvJ	Europese Hof van Justitie
KMO	Kleine en middenstandsondernemingen
LGC	Wet van 21 april 2004 betreffende de conformiteitgarantie (Luxemburg)
LPC	Wet van 25 augustus 1983 betreffende de rechtsbescherming van de consument (Luxemburg)
LPCD	Wetsontwerp betreffende oneerlijke handelspraktijken – stemming Chambre des députés eind april 2009(Luxemburg)
LUX	Luxemburg
NL	Nederland
PJ	Pro Justitia
PV	Proces-verbaal
PVV	Proces-verbaal van Verhoor
PVW	Proces-verbaal van Waarschuwing
WHPC	Wet betreffende de Handelspraktijken en de Voorlichting van de Consument

Voorwoord

Sinds begin 2008 bestaat er tussen België, Nederland en Luxemburg een samenwerkingsakkoord tussen de toezichhoudende en/of consumentenautoriteiten van de drie Benelux-landen. Het geheel wordt gecoördineerd door het Secretariaat-Generaal van de Benelux, dat als uitvoerend orgaan van een supranationale instelling de intergouvernementele samenwerking tussen de 3 landen promoot en begeleidt.

Gezien de toepassing van de consumentengarantie één van de belangrijkste knelpunten vormt voor de verbruiker in zijn relatie tot de verkoper, werd in gemeenschappelijk overleg beslist om in de tweede jaarhelft van 2009 een grensoverschrijdend onderzoek uit te voeren over de naleving van de wettelijke aspecten verbonden aan de consumentengarantie.

Voor de praktische uitvoering van het onderzoek in de drie landen werd gebruik gemaakt van een gemeenschappelijke vragenlijst of checklist. Meerdere voorbereidende vergaderingen gingen hier aan vooraf. De gemeenschappelijke checklist is het resultaat van onderling overleg en bevat alle punten van controle die moesten worden nagegaan. Het Benelux onderzoek garantie wil meer specifiek nagaan of de wettelijke aspecten van de consumentengarantiewet in orde zijn met de vigerende regelgeving. Het wettelijk kader kent in de 3 landen tal van gelijkenissen maar ook enkele belangrijke verschilpunten.

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

In de inleiding worden de doelstellingen en scope van het gemeenschappelijk onderzoek aangehaald. In de rapportering vindt de lezer per land een verslaggeving over de gevolgde onderzoeksmethode, de keuze en samenstelling van de steekproef, de gecontroleerde wetgeving, de algemene resultaten van het onderzoek en een korte evaluatie.

Op het einde van dit verslag komen enkele krachtlijnen aan bod die uit de gemeenschappelijke bevindingen kunnen worden afgeleid. In de drie landen werd vastgesteld dat de consumentengarantiewetgeving nog onvoldoende gekend is bij burgers en ondernemers. Ook de concrete toepassing van de individuele garantieregeling in de praktijk verloopt niet altijd conform de geest en de letter van de garantiewetgeving. Getuige zijn de vrij talrijke klachten over de garantieregelingen die bij diverse instanties begaan met consumentenbescherming, binnenkomen.

Dit rapport wil een bijdrage leveren in de sensibilisering van de economische actoren om de wettelijke verplichtingen in toepassing van de consumentengarantiewet nog beter na te leven.

Inleiding

De drie partnerautoriteiten organiseren volgens een vast stappenplan regelmatig overleg om gemeenschappelijke onderzoeksthema's te identificeren. Via een proces van informatie-uitwisseling over de in eigen land gevoerde onderzoeken en de naar voor geschoven onderzoeksprioriteiten, worden voorstellen uitgebracht van onderzoeksthema's die in de 3 landen zouden kunnen aan bod komen. Bedoeling hiervan is om in onderling overleg een gemeenschappelijk onderzoeksthema vast te leggen voor het volgende werkingsjaar. Uit de besprekingen over het werkplan 2009 bleek het thema van de consumentengarantie het best te beantwoorden aan de gemeenschappelijke nood om hierover een grensoverschrijdend onderzoek uit te voeren.

In een oriënterende fase vond overleg plaats tussen de drie landenautoriteiten om het opzet, de in te zetten middelen en de reikwijdte van het gemeenschappelijk onderzoek vast te leggen, rekening houdend met de beperkingen aan beschikbare middelen. Er werd door de 3 landen afzonderlijk een voorstel van checklist opgesteld die daarna werd vergeleken en geconsolideerd tot een gemeenschappelijke checklist. Bedoeling hiervan was te kunnen komen tot globale resultaten geldig voor de 3 landen.

Gezien in elk land een eigen wetgeving van toepassing is en de middelen van controle, remediëring en handhaving duidelijk verschillend zijn, hanteerde elk land voor het onderzoek een eigen onderzoeksmethode. Zo ontwikkelde elke controlepartner een eigen checklist met specifieke onderzoeksvragen daarbij verwijzend naar de wettelijke bepalingen waarop ze betrekking hebben. Aangezien de meeste wettelijke bepalingen gebaseerd zijn op een communautaire regelgeving, kon voor de meeste onderzoeksvragen snel het equivalent in de drie landen gevonden worden.

Voor de wettelijke aspecten die betrekking hebben op het detecteren van onrechtmatige bedingen in de algemene verkoopsvoorwaarden werden onderzocht. In casu ging het vooral om verkoopsvoorwaarden die een afbreuk doen aan de wettelijke rechten van de consument inzake wettelijke garantie zoals o.a. het beperken van de garantietermijn tot minder dan de wettelijke termijn, beperkingen in de kosten van verzending, materiaal en werkuren of bepaalde uitsluitingen (zoals bvb. batterijen voor laptops, en GSM's).

Wat bedrijfssectoren betreft, had het onderzoek betrekking op die van de consumentenelektro met een overzicht van de retailsector in PC en multimedia, telecommunicatiemiddelen zoals GSM's en algemene consumentenelektro (witgoed en bruingoed).

In België werden 157 ondernemingen onderzocht. Hierbij werden niet alleen grote ketenbedrijven maar ook kleine onafhankelijke zelfstandige handelaars gecontroleerd. In Nederland werd een steekproef van 18 grote ketenondernemingen geselecteerd. Luxemburg selecteerde 14 ondernemingen. Daarbij ging het eveneens om grote ondernemingen die minstens in twee landen van de Benelux aanwezig zijn.

Elk van de drie landen voerde zijn onderzoek uit op basis van een gemeenschappelijke checklist, aangevuld met eigen accenten. Zo werd in België een aanvullend informatief onderzoek uitgevoerd over de toepassing van de commerciële garantie die al dan niet tegen betaling aan consumenten wordt aangeboden. Gezien dit thema niet het voorwerp uitmaakte van de scope van het gemeenschappelijk onderzoek, wordt dit aanvullend onderzoek hier niet verder toegelicht.

Hoofdstuk I: Algemene methodiek

1. Het wettelijke kader in de drie landen

De regelgeving over de wettelijke garantie is een omzetting van de Europese Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 mei 1999 betreffende bepaalde aspecten van de verkoop en de garantie voor consumptiegoederen. De richtlijn legt minimale criteria vast die in alle lidstaten van toepassing zijn.

De Europese richtlijn werd in de lidstaten op diverse wijze omgezet in nationale wetgeving zodat er binnen de lidstaten onderling verschillen zijn in de wettelijke garantieregeling voor consumenten.

In België werd de Europese Richtlijn omgezet in de wet van 1 september 2004, in voege sinds 01/01/2005. De wettelijke bepalingen zijn opgenomen in de art 1649 2e lid tot 8e lid (art 1649bis tot octies) van het burgerlijk wetboek.

Voor Nederland zijn de art 7:18, 7:21, 7:23 en 6:193c lid 1 van het BW van toepassing.

Voor Luxemburg moet men zich beroepen op de gewijzigde wet van 21 april 2004 over de conformiteitgarantie (art 2,5 en 6) en de wet van 25 augustus 1983 betreffende de rechtsbescherming van de consument.

In bijlage gaat een tabel met de in de drie landen gecontroleerde punten (Bijlage 1: Gemeenschappelijke checklist - Controlepunten en resp. wetgeving Benelux). Hierbij wordt telkens verwezen naar het wetgevend kader van toepassing in de respectievelijke landen.

2. De belangrijkste gemeenschappelijke controlepunten

2.1. De wettelijke garantietermijn bedraagt 2 jaar voor nieuwe goederen.

Hiervan mag niet worden afgeweken gezien de garantietermijn een dwingende wetsbepaling vormt.

De wettelijke termijn van 2 jaar is enkel van toepassing in België en Luxemburg. In Nederland is er geen wettelijke termijn vastgelegd en vallen alle conformiteitsgebreken bij de levering onder de wettelijke waarborg.

De facto is de garantietermijn in de praktijk evenwel beperkt tot de normale levensverwachting van het goed bij een normaal gebruik.

In Nederland kan de consument in de eerste 2 jaar na aankoop niet worden verplicht tot een betaling bij een herstelling of een vervanging in geval van niet-conformiteit. Dit wordt bevestigd in een uitspraak van het Europese Hof van Justitie in het *Quelle* Arrest (HvJ.17/04/2008,C404/06 – *Quelle* AG). Ook daarna kan de consument nog zijn recht op herstel of vervanging bij niet conformiteit laten gelden. In beginsel moet dit ook kosteloos zijn behalve in gevallen waar er sprake is van een aanzienlijke verlenging van de levensduur en/of wanneer de consument het goed gedurende ruime tijd probleemloos heeft kunnen gebruiken. In die gevallen kan een meerprijs of opleg gevraagd worden.

Wanneer een consument zich bij zijn aankoop in België niet meer kan beroepen op de wettelijke garantie, zoals het geval na afloop van de 2 jarige termijn, dan kan hij zich nog beroepen op de wettelijke regeling ‘verborgen gebreken’ opgenomen in art 1641-1649 BW. Die kent geen beperking in duur maar moet in de praktijk langs gerechtelijke weg afgedwongen worden indien onder de partijen geen minnelijke regeling gevonden wordt. Hierbij gelden ook strikte procedureregels.

Als geen herstel of vervanging mogelijk is, moet de verkoper overgaan tot een prijsvermindering of een ontbinding van de koop. De consument krijgt dan een vergoeding waarbij rekening gehouden wordt met de tijd dat de consument het goed probleemloos heeft kunnen gebruiken. Die bepaling is gemeenschappelijk voor de 3 landen.

2.2. Het aanvangen van de garantietermijn moet vanaf de effectieve levering en mag niet beginnen lopen vanaf de verkoopdatum en/of factuurdatum tenzij die samenvallen. Die bepaling is gemeenschappelijk voor de 3 landen.

2.3. De wettelijke garantie mag niet uitgesloten worden voor bepaalde onderdelen zoals batterijen bij o.a. laptops, GSM's, I-pods, etc...Idem wat accessoires betreft. De Belgische wet spreekt van roerende lichamelijke goederen en maakt geen uitsluiting voor onderdelen zoals hier genoemd, goederen in solden of aan sterk verlaagde prijzen, enz... Die bepaling is gemeenschappelijk voor de 3 landen.

2.4. Het opschorten van de garantietermijn voor de duur van de herstelling of de vervanging van het goed (enkel voor BE en LUX, niet wettelijk geregeld voor Nederland).

2.5. Het gratis karakter van de wettelijke garantie: verzendingskosten, kosten van materialen en werkuren mogen niet ten laste van de consument gelegd worden. Gemeenschappelijke bepaling voor de 3 landen.

2.6. De meldingstermijn om de verkoper in kennis te stellen van het gebrek moet minstens 2 maanden bedragen te rekenen vanaf de ontdekking ervan door de koper (enkel voor BE en NL, niet voor LUX waar er sprake is van een korte maar redelijke termijn).

2.7. Een ontheffing van de bewijslast voor de consument wanneer het defect zich voordoet in de periode van 6 maanden volgend op de levering.

Indien het defect zich binnen de 6 maanden na de levering voordoet, dan wordt het conformiteitsgebrek geacht al te bestaan op het moment van de levering tenzij het bewijs van het tegendeel door de verkoper kan worden geleverd. Na afloop van de termijn van 6 maanden, komt de bewijslast voor rekening van de eiser. De periode van de eerste 6 maanden na levering is de periode van de omgekeerde bewijslast. Die komt dus in dat geval voor rekening van de verweerder i.c. de verkoper.

Deze voor de praktijk van de garantieregeling niet onbelangrijke bepaling, is gemeenschappelijk voor de 3 landen.

2.8. Bij het aanbod van commerciële garanties mag er geen afbreuk gedaan worden aan de wettelijke rechten van de consument. In België is dat uitdrukkelijk geregeld onder art 1649septies BW. In Nederland is dat geregeld in artikel 7:6a van het BW.

Op basis van de bestaande wetgeving kan een verkoper in Luxemburg een aanvullende garantie tegen betaling aanbieden wanneer de wettelijke termijn van 2 jaar wordt verlengd.

3. De controlevormen en handhaving

Hierna volgt een bondige toelichting over de middelen van controle en handhaving die vrij sterk verschillen in de 3 landen. Die kunnen van burgerlijke aard zijn of voorzien in een mogelijkheid van een strafrechterlijke afhandeling. In België kunnen immers bij wet bepaalde inbreuken op de WHPC strafrechterlijk worden vervolgd. In Luxemburg is de handhaving zo goed als volledig vastgelegd in het burgerlijk wetboek. In Nederland is de handhaving geregeld in de Wet handhaving consumentenbescherming. In die wet is opgenomen welke artikelen civielrechtelijk worden gehandhaafd en welke bestuursrechtelijk. Nagenoeg alle te handhaven artikelen zijn opgenomen in het Burgerlijk Wetboek.

De vordering tot staking is als handhavingmaatregel een wettelijke mogelijkheid in de drie landen.

A. In België

i. Onrechtmatige bedingen

De ADCB kan strafrechterlijk optreden indien de verkoper in zijn algemene verkoopsvoorwaarden bepalingen inlast die strijdig zijn met de wet op de consumentengarantie. Dit is o.a. het geval indien de verkoper de garantietermijn beperkt tot minder dan 2 jaar voor nieuwe goederen of tot minder dan 1 jaar voor tweedehandse goederen. Ook beperkingen aangaande kosten (van verzending, materiaal en werkuren) of inzake de termijn voor de kennisgeving van defecten onder garantie – minimaal 2 maanden – komen in aanmerking. Wanneer de verkoper in toepassing van art 1649 septies BW afbreuk doet aan de wettelijke rechten van de consument bij het verstrekken van commerciële garanties kan er eveneens geverbaliseerd worden.

De hier boven genoemde clausules tasten de wettelijke rechten van de consument aan en worden beschouwd als onrechtmatige bedingen. Bepalingen die afbreuk doen aan de wettelijke garantie zijn in strijd met art 32 van de Wet betreffende de Handelspraktijken en de Voorlichting van de Consument (Wet van 14/07/1991 gewijzigd door de wet van 05 juni 2007 met ingang 01 december 2007, hierna afgekort als WHPC). Meer bepaald art 32, 7e en 12e lid. Het gaat om bepalingen die de wettelijke waarborg zoals bepaald bij art 1641-1649 B.W (verborgen gebreken) of de wettelijke verplichting tot levering van een goed zoals bepaald in art 1649bis-1649octies BW (conformiteitsgebreken), opheffen of verminderen.

Verder kunnen de Art. 94/6 §1 WHPC en Art. 94/7 §1 WHPC en Art. 94/8 10° WHPC - misleidende handelspraktijken - worden ingeroepen.

ii. Het PV van Verhoor

We vermelden nog dat het geen wettelijke verplichting vormt om algemene verkoopsvoorwaarden te hanteren. Bij gebreke aan algemene voorwaarden gelden de regels van het gemeen recht. Wanneer onderzoeken worden ingesteld bij handelaars die geen gebruik maken van algemene verkoopsvoorwaarden, wordt een verhoor afgenomen om na te gaan hoe de garantie wordt toegepast. Hiervan wordt PV opgesteld. Dit gebeurde enkel bij de Belgische onderzoeken, niet bij de Nederlandse die enkel werden uitgevoerd indien de handelaar beschikte over geschreven algemene verkoopsvoorwaarden. Sommige kleinhandelszaken en ook enkele grote niet gespecialiseerde grootwinkelketens hanteren geen algemene verkoopsvoorwaarden of beperken die tot een minimum.

iii. Het PV Waarschuwing en het Pro Justitia

Het art 101 WHPC voorziet in de mogelijkheid van een waarschuwingsprocedure alvorens strafrechterlijk wordt opgetreden. Hierbij wordt een Proces-verbaal van Waarschuwing (PVW) opgesteld en krijgt de overtreder een redelijke termijn om zich in orde te stellen. Om dit na te gaan vindt een controlebezoek plaats. Indien geen gevolg werd gegeven aan het PVW wordt een Pro Justitia opgesteld waarbij overeenkomstig art 116 WHPC aan de overtreder een geldboete als minnelijke schikking wordt voorgesteld. Wordt de geldboete niet betaald, dan wordt het Pro Justitia voor verder gevolg overgemaakt aan het Parket dat een strafrechterlijk onderzoek kan openen.

De strafrechterlijke sancties op overtredingen op de WHPC werden geregeld in art 102. Inbreuken op art 32 ter kwader trouw zijn strafbaar overeenkomstig art 103 WHPC. De middelen van opsporing en vervolging zijn geregeld in de art 113 e.v.

De vordering tot staking is in de WHPC geregeld onder art 95 – 100. Dit rechtsmiddel werd op heden nog niet ingezet voor inbreuken op de wettelijke garantieregeling.

B. In Nederland

i. Wet handhaving consumentenbescherming

De Consumentenautoriteit kan optreden wanneer collectieve belangen van consumenten in het geding zijn. Dat betekent dat meerdere consumenten zijn of kunnen worden geraakt door een overtreding.

De Consumentenautoriteit treedt dus niet op in geschillen tussen een individuele consument en een bedrijf.

De Consumentenautoriteit beschikt over toezichtbevoegdheden. Voor het afdwingen van de naleving van regelgeving kan de Consumentenautoriteit gebruik maken van privaatrechtelijke en bestuursrechtelijke handhavingbevoegdheden.

Welke bevoegdheid wanneer kan worden ingezet wordt bepaald door de aard van de wettelijke bepaling die de Consumentenautoriteit handhaaft. In de wet is opgenomen voor welke bepaling welke bevoegdheid geldt. De Consumentenautoriteit kan dus geen vrije keuze maken.

ii. Bestuursrechtelijke bevoegdheden

De Consumentenautoriteit heeft de bevoegdheid een last onder dwangsom en/of een bestuurlijke boete op te leggen.

Een last onder dwangsom is bedoeld om een overtreding ongedaan te maken of voortzetting van een overtreding te voorkomen. Ook heeft de Consumentenautoriteit de bevoegdheid om een preventieve last op te leggen wanneer een overtreding dreigt plaats te vinden.

Naast bedrijven kan de Consumentenautoriteit ook de bestuurders van die bedrijven beboeten. De beschikkingen met betrekking tot het opleggen van een boete of een last onder dwangsom kunnen door de Consumentenautoriteit openbaar worden gemaakt. In de praktijk doet de Consumentenautoriteit dat altijd.

iii. Privaatrechtelijke bevoegdheden

De belangrijkste privaatrechtelijke handhavingbevoegdheid van de Consumentenautoriteit is de bijzondere verzoekschriftprocedure. De Consumentenautoriteit kan het Gerechtshof in Den Haag vragen om te bevelen dat een overtreding wordt gestaakt. Hierbij kan de rechter ook een dwangsom opleggen.

Op deze manier kan snel en effectief een einde worden gemaakt aan een collectieve inbreuk op de belangen van consumenten.

De Consumentenautoriteit is daarnaast bevoegd door middel van een collectieve actie bij de rechter een gebod, verbod of verklaring voor recht vorderen.

Daarnaast kan de Consumentenautoriteit de rechter verzoeken een overeenkomst verbindend te verklaren voor de afwikkeling van massaschade van consumenten, die het gevolg is van een inbreuk op de regels waarop de Consumentenautoriteit toezicht houdt. De Consumentenautoriteit gaat terughoudend met deze bevoegdheden om. Private consumentenorganisaties hebben hierbij het voortouw.

C. In 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 onrechtmatig vindt, dan moet hij zich tot de rechter wenden om zijn rechten te doen gelden. De rechter moet dan uitmaken of het beding oneerlijk is en, zo ja, beslissen of het beding geacht wordt nietig en niet geschreven te zijn.

Zijn er gemeenschappelijke belangen in het geding, dan kan de consument klacht overmaken aan het Ministère de l'Économie et du Commerce extérieur. Deze horizontaal bevoegde autoriteit kan een stakingsvordering instellen.

De Direction de la Réglementation des Marchés et de la Consommation (DRMC) beschikt pas sinds april 2008 over controlebevoegdheden voor het markttoezicht. De wet van 23 april 2008 betreffende de opsporing en bestraffing van schendingen van de consumentenrechten verleent haar de bevoegdheid controles uit te voeren en gebeurlijk vorderingen tot staking in te stellen tegen ondernemingen die de wetgeving consumentenbescherming overtreden.

Hoofdstuk II: Resultaten van het gemeenschappelijk onderzoek

Dit hoofdstuk vermeldt per land de resultaten van het gemeenschappelijke onderzoek. Deel A is gewijd aan de resultaten afkomstig van het in België uitgevoerde onderzoek, deel B zet de resultaten van het onderzoek in Nederland uiteen en in deel C zijn de resultaten van het in Luxemburg uitgevoerde onderzoek opgenomen. In deel D worden de aldus verkregen resultaten in een overzichtstabel naast elkaar gelegd, waarna in deel E hierop een toelichting wordt gegeven.

A. Resultaten onderzoek België

i. Doelstelling van het onderzoek in België

Het algemeen onderzoek wettelijke garantie 2009 kadert in een samenwerkingsproject afgesloten met de Benelux om een grensoverschrijdend onderzoek uit te voeren over de wettelijke garantie in de 3 landen.

Het onderzoek valt uiteen in een 3-tal luiken:

1. Onderzoek wettelijke garantie cfr. algemeen onderzoek wettelijke garantie die in België wordt uitgevoerd in 2006– repressief en in de 3 landen
2. Onderzoek wettelijke regeling bij het aanbieden van commerciële garanties – overwegend repressief en in de 3 landen
3. Onderzoek over de verschijningsvormen van de commerciële garantie – vnl. betalende garantie; informatieve enquête, niet repressief en enkel voor België.

De luiken 1 en 2 werden opgenomen in een checklist met opsomming van de te controleren punten, de artikels uit de Belgische wetgeving en de door de controleagenten te vervolledigen kolommen voor de administratieve opvolging. (Bijlage 1: gemeenschappelijke checklist - Controlepunten en resp. wetgeving Benelux)

Het 3^e luik omvat een informatieve vragenlijst om na te gaan hoe de commerciële garantie en de betaalgarantie in het bijzonder worden aangeboden en verkocht. De onderzoeksmethode die hierbij gehanteerd werd en de resultaten hiervan worden niet verder toegelicht gezien dit thema niet binnen de scope viel van het gemeenschappelijk Benelux-onderzoek.

ii. Type van onderzoek in België

Het repressief onderzoek beperkt zich in hoofdzaak tot het formeel nazicht van de algemene verkoopsvoorwaarden op "onrechtmatige bedingen" die de wettelijke rechten van de consument in toepassing van de consumentengarantiewet beperken.

Het onderzoek heeft dus geen betrekking op klachtmeldingen over de concrete garantieregeling in de praktijk. Dergelijke klachten zijn burgerrechterlijk en de Algemene Directie Controle en Bemiddeling¹ is niet bevoegd hierin bemiddelend of scheidsrechterlijk op te treden.

iii. Welke ondernemingen werden onderzocht in het Belgische luik?

Er werd een steekproef genomen van 157 ondernemingen verdeeld over gespecialiseerde ketenbedrijven (F1), niet gespecialiseerde ketenbedrijven (F2), filiaalbedrijven en franchising (F3) en de onafhankelijke zelfstandige detailhandel (F4).

Er werd een preselectie van 50 ondernemingen uitgevoerd hoofdzakelijk bestaande uit ondernemingen van het type F1 en F2 en enigszins vergelijkbaar met de selectie van Nederland en Luxemburg, aangevuld met een selectie op het niveau van de regionale directies - vnl. type F3 (o.a. zelfstandigen onder franchising) en F4 (onafhankelijke zelfstandige detailhandel van het type zeer kleine of kleine onderneming). De aanvullende selectie mocht enkel betrekking hebben op ondernemingen die de voorbije 2 jaar nog niet werden onderzocht voor de garantieproblematiek.

¹ Algemene Directie Controle en Bemiddeling, ADCB

Een tabel met meer *detail over de samenstelling van de steekproef* (N =157) gaat in bijlage (Bijlage 2: resultaten onderzoek België). De samenstelling van de steekproef vormt het referentiekader voor een beoordeling van de resultaten. Een andere steekproefsamenstelling kan bij dergelijke onderzoeken wel degelijk leiden tot andere resultaten. De steekproeftrekking gebeurde bij het onderzoek niet *ad random* maar beredeneerd, rekening houdend met o.a. marktaandeel, referentie voor de sector, aantal ontvangen klachten, al dan niet aanbieden van commerciële garanties en overwegingen van meer praktische aard, gelet op de beperkingen aan mensen en middelen inzetbaar voor dit onderzoek.

iv. Wat werd nagegaan in het repressief onderzoek?

1. Nagaan van de voorziene garantietermijn

De verkoper is immers aansprakelijk voor ieder gebrek aan overeenstemming, voor zover het gebrek bestaat bij de levering van het goed en dat het zich manifesteert binnen een termijn van 2 jaar, te rekenen vanaf de levering (artikel 1649quater, §1, BW²). Voor tweedehandsgoederen bedraagt deze termijn minstens één jaar. Indien niets daarover in de verkoopovereenkomst werd vastgelegd, geldt zelfs een termijn van 2 jaar.

2. Nagaan of deze teksten artikel 1649quater, §1,2de lid Burgerlijk Wetboek respecteren.

Hierin wordt bepaald dat de termijn van 2 jaar wordt opgeschort tijdens de periode nodig voor de herstelling of vervanging van het goed of tijdens de periode waarin de partijen onderhandelen met het oog op een minnelijke schikking (cf. bedingen van het type “herstel van het materiaal onder garantie verlengt geenszins de garantie”). Deze bepaling is niet van toepassing bij de fabrieksgarantie.

3. Nagaan of de verzendkosten van het te herstellen (of te vervangen) goed, de bestekkosten of de kosten voor het contacteren van de fabrikant of hersteldienst niet onwettig ten laste gelegd worden van de consument. Kosten van bestek en onderzoek kunnen enkel ten laste van de consument gelegd worden indien de wettelijke garantie niet van toepassing is. De consument moet er vooraf behoorlijk over worden ingelicht (voorwaarden van de reparatienota).

De consument heeft immers het recht om in eerste instantie herstelling van het goed of vervanging ervan te eisen van de verkoper, in beide gevallen zonder kosten, tenzij dat dit onmogelijk of buiten verhouding zou zijn (art. 1649quinquies, §2 BW). De bedoelde kosten zijn de kosten die moeten gemaakt worden om de goederen in overeenstemming te brengen, namelijk de verzendkosten en de kosten in verband met loon en materiaal.

4. Nagaan of betaalnummers gebruikt worden

Het gebruik van betaalnummers in het kader van de uitvoering van reeds afgesloten overeenkomsten is verboden door art 39ter WHPC. Deze bepaling is niet van toepassing bij fabrikanten behalve bij rechtstreekse verkoop aan de consument en wanneer de eindverkoper rechtstreeks doorverwijst naar een hersteldienst en/of de fabrikant. Er kan enkel opgetreden worden wanneer die in België gevestigd zijn.

5. Nagaan of de oorspronkelijke verpakking wordt geëist

Het wordt ook beschouwd als een afbreuk van de wettelijke rechten van de consument wanneer de verkoper eist dat de oorspronkelijke verpakking moet worden meegegeven. Het bewijs van aankoop mag met alle middelen van gemeen recht geleverd worden. In toepassing van de fabrieksgarantie kunnen evenwel beperkingen gelden maar die zijn niet van toepassing op de eindverkoper op wie de wettelijke garantiplicht rust.

² BW: Burgerlijk Wetboek.

6. Nagaan van de facultatieve meldingstermijn die voorzien is om de verkoper in kennis te stellen van het conformiteitsgebrek.

De verkoper en de consument kunnen immers een termijn overeenkomen waarbinnen de consument het gebrek aan overeenkomst aan de verkoper moet melden, waarbij deze termijn niet korter mag zijn dan 2 maanden, te rekenen vanaf de dag waarop de consument het gebrek heeft vastgesteld (art. 1649quater, §2 BW). Voor zichtbare gebreken (zoals direct vaststelbare schade bij de aankoop) mag de meldingstermijn evenwel korter zijn.

7. Nagaan of de algemene verkoopsvoorwaarden geen andere onrechtmatige bedingen bevatten, die geen betrekking hebben op de wettelijke garantie (alleen voor het Belgische onderzoek). Enkel voor de niet voor discussie vatbare onrechtmatige bedingen opgenomen in de “zwarte” lijst.

v. De resultaten van het onderzoek in het Belgische luik

Er werden 25 processen-verbaal van waarschuwing (PVW) opgemaakt. Hierin wordt een in regelstelling opgelegd binnen 2 à 4 weken naar gelang van de inbreuk waarna een controlebezoek plaats vindt. Wanneer de inbreuken niet werden stopgezet, wordt een Pro Justitia opgesteld. Hierin wordt een minnelijke schikking onder de vorm van een geldboete voorgesteld. Bij gebreke aan betaling van de minnelijke schikking wordt het PJ overgemaakt aan het bevoegde Parket. Voor het onderzoek werd 1 PJ opgesteld voor een handelaar die het PVW niet had gerespecteerd.

Er werd ook Proces-verbaal van verhoor (PVV) opgesteld indien de eindverkoper geen algemene voorwaarden hanteert. Dit gebeurde voor 55 ondernemingen of in 35% van de gevallen. In dat PVV wordt aan de hand van een beperkt aantal vragen nagegaan hoe de garantie wordt toegepast en krijgt de verkoper een kopie van de wet van 01/09/2004 overhandigd. Het PVV is vooral een middel om de handelaar voor te lichten en te sensibiliseren. Er worden in de regel geen PJ opgemaakt gezien er geen algemene verkoopsvoorwaarden voorhanden zijn (geen wettelijke verplichting). Toch gebeurt het dat een PJ wordt opgesteld als uit het verhoor blijkt dat de verkoper de wettelijke regels manifest weigert toe te passen.

1. Stand van zaken op 15/03/2010: aantal overtredingen, Processen-verbaal van waarschuwing (PVW) en Pro Justitia (PJ)

- Er werden 25 PVW of 15,92 % op het totaal aantal van 157 gecontroleerde ondernemingen opgesteld
- In die 25 PVW werden 32 inbreuken weerhouden die verband houden met de wettelijke garantie: 20 of 62,50% voor beperkingen op de wettelijke waarborgtermijn van 2 jaar (nieuw) of 1 jaar (tweedehands), 1 inbreuk of 3,13% voor een beperking van de kosten onder garantie, 7 of 21,88% voor de wettelijk verplichte meldingstermijn van 2 maanden en 4 inbreuken of 12,50% omdat de bepalingen van de commerciële garantie afbreuk doen aan de wettelijke rechten van de consument zoals vastgelegd in art 1649septies BW

- Op de 157 gecontroleerde ondernemingen werden 32 inbreuken weerhouden of 20,38% . Daaruit mag niet geconcludeerd worden dat 20,38% van de ondernemingen in overtreding bevonden werden. Er werden voor de 157 ondernemingen 25 PVW opgesteld wat dus neerkomt op gemiddeld 1,28 inbreuken op de wettelijke garantieregeling per PVW. We vermelden verder dat inbreuken die geen verband houden met de wettelijke garantie hier niet zijn in opgenomen. Het gaat o.a. om andere onrechtmatige bedingen vastgesteld in de gecontroleerde verkoopdocumenten. Vaak zijn het zgn. exoneratiebedingen waarin de verkoper zijn aansprakelijkheid voor o.a. schade beperkt of zelfs opheft eenmaal de goederen zijn afgeleverd.
- *In het vorig algemeen onderzoek wettelijke garantie 2006 werden 377 verkopers gecontroleerd en werden 125 PVW opgemaakt (33,2%).*
- Er werd 1 Pro Justitia opgemaakt voor een handelaar uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Hij werd in het verleden al gecontroleerd maar had zich nog niet in regel gesteld wegens de beperking van de waarborg tot de fabriekswaarborg (1 jaar) en uitsluiting voor batterijen en accessoires.
- *In het vorig algemeen onderzoek wettelijke garantie 2006 werden 5 PJ's opgesteld.*

2. De belangrijkste vaststellingen/overtredingen hebben betrekking op:

- Beperking van de waarborg tot de termijn van de fabriekswaarborg (1 jaar of minder voor o.a. batterijen): 14 op de 25 PVW of 56% van het aantal PVW
- Beperking van de meldingstermijn voor conformiteitsgebreken tot minder dan 2 maanden: 7 op de 25 PVW of 28% van het aantal PVW
- Beperking of uitsluiting van de wettelijke waarborg voor accessoires en bepaalde onderdelen zoals batterijen. (8 op de 25 PVW) of 32% van het aantal PVW
- Aanvang van de wettelijke waarborg vanaf de aankoop i.p.v. vanaf de levering : vast te stellen in veel voorwaarden van commerciële garanties (aankoopbewijs = kasticket, factuur, leveringsbon) en/of in algemene verkoopvoorwaarden.
- Beperking door het eisen van de originele verpakking in uitvoering van de fabriekswaarborg (1 op 25 PVW)
- Beperking van de wettelijke garantie op afgeprijsde artikelen (koopjes) (1 PVW op 25)

De meeste PVW werden uitgeschreven aan ondernemingen van het type F3 en F4 : 19 op de 25 PVW of 76%. Het totaal aantal PVW bedroeg 25 wat 15,9% van het totaal aantal gecontroleerde ondernemingen betreft (N= 157).

Bij sommige grote ketens heeft elk winkelverkooppunt een eigen ondernemingsnummer en is het filiaal juridisch dus autonoom. Gezien vastgesteld werd dat de website en de marketingcommunicatie gecoördineerd worden vanuit een overkoepelende management vennootschap voor de Groep, werd in die gevallen beslist alle overtredingen op te nemen in één PVW, op te stellen door de Directie bevoegd voor de centrale maatschappelijke zetel. Zo werd er tegen een zeer belangrijke winkelketen één PV opgesteld voor de beperking van de wettelijke waarborg op accessoires en bepaalde onderdelen zoals batterijen. Daarnaast hanteerde de keten een beperking van de wettelijke garantie vanaf verkoop i.p.v. vanaf de levering.

Wat de uitsluiting en/of beperking van de garantie voor accessoires en bepaalde onderdelen als batterijen (van vnl. GSM, iPhones, iPods en laptops) betreft, kan gewezen worden het begrip “non conformiteit zoals verwoord in art 149 ter, 4^e lid ⁽³⁾ doch de Administratie gaat er van uit dat de wettelijke waarborg niet zomaar mag worden uitgesloten voor onderdelen of accessoires met een beperkte levensduur (normale levensverwachting van minder dan de wettelijke termijn van 2 jaar). De winkelketen tegen wie het PVW was opgesteld, werd na onderhandeling bereid gevonden om zijn algemene verkoopsvoorwaarden en garantiebepalingen in die zin aan te passen.

Veel van de 50 ondernemingen opgenomen in de basisselectie werden in het recente verleden al gecontroleerd. Zij werden opgenomen in het onderzoek omwille van hun marktaandeel in de consumentenelektro en het aanbieden van aanvullende (commerciële) garanties, dit al dan niet tegen extra betaling. De praktijken wettelijke en commerciële garantie vormen het voorwerp van een afzonderlijk onderzoek (alleen voor België) en de resultaten hiervan worden hier dus niet verder toegelicht.

3. Onderlinge vergelijkbaarheid van de cijfers 2006 en 2009

De cijfers van het onderzoek 2009 mogen niet zomaar vergeleken worden met die van het algemeen onderzoek 2006. Bovendien moet gewezen worden op het feit dat veel geselecteerde ondernemingen in het verleden reeds werden gecontroleerd en met hun algemene verkoopsvoorwaarden formeel in orde zijn. Dit verklaart voor een stuk het procentueel geringer aantal opgemaakte PVW.

Ook de impact van een andere steekproefselectie voor het onderzoek 2009 heeft zijn invloed op het uiteindelijke resultaat gemeten in aantal PVW en PJ. In het onderzoek 2009 is het aandeel van ondernemingen van het type F1 en F2 niet dezelfde als die van het algemeen onderzoek 2006. Bovendien werden in het onderzoek 2006 ook nog andere sectoren betrokken niet opgenomen in de sectoreselectie van 2009. Zonder dit als algemene regel te willen voorop stellen zijn kleine zelfstandige verkopers verhoudingsgewijze meer in overtreding dan grote winkelketens, althans wat de formele verkoopsvoorwaarden betreft. Bij de kleine zelfstandige detailhandel vindt men m.a.w. vaker onrechtmatige bedingen in de algemene verkoopsvoorwaarden terug die niet of niet helemaal beantwoorden aan de wettelijke vereisten. Zij beschikken in veel gevallen niet over de juridische expertise die wel aanwezig is bij ondernemingen van het type F1 en F2.

³ de gekochte zaak de kwaliteit en de prestaties biedt die voor goederen van dezelfde soort normaal zijn en die de consument redelijker wijze mag verwachten, gelet op de aard van het goed en art 1649septies indien in de verkoopsvoorwaarden vermeld staat dat er geen afbreuk gedaan wordt aan de wettelijke rechten van de consument.

Ook het effect van het beter bekend raken van de nieuwe wetgeving - wet van 01/09/2004 - in voege sinds 01/01/2005 - bij eindverkopers en consumenten speelt zeker mee in het lager aantal PVW en PJ. Dit is grotendeels te danken aan de sensibilisering van consumenten en ondernemingsleven via o.a. de beroepsorganisaties, de verbruikersverenigingen en informatiecampagnes van de bevoegde overheid. Zo krijgt de rubriek “wettelijke garantie” een bevoorrechte plaats op de website “Consumentenbescherming” van de FOD Economie. De consument op zoek naar informatie vindt er naast de wetgeving ook een aantal FAQ die hem moeten helpen als eerste lijnsinformatie.

We beperken ons tot de vaststelling dat het aantal inbreuken voor het onderzoek 2009 verhoudingsgewijze lager ligt dan dat voor het algemeen onderzoek 2006 met een combinatie van aangehaalde factoren als verklaring.

B. Resultaten onderzoek Nederland

i. Inleiding

In het kader van een onderzoek naar de naleving van de regels omtrent garantie en conformiteit in de Benelux, is bij 18 ondernemingen in Nederland informatie opgevraagd. Deze informatie betrof de algemene voorwaarden, brochures en folders waarin een en ander wordt vermeld over garantie en conformiteit.

ii. Verloop en resultaten onderzoek

De opgevraagde informatie afkomstig van de betreffende ondernemingen is gescreend aan de hand van reeds eerder samengestelde checklists. Het gaat in de checklists om de volgende punten:

- Voorziene ‘wettelijke’ garantie(termijn), artikelen 7:18 en 7:21 en 6:193c lid 1 onder g Burgerlijk Wetboek (hierna ook BW);
- Het onwettig in rekening brengen van verzendkosten, werk- en/of materiaalkosten bij de consument bij reparatie, artikel 7:21 lid 2 BW;
- Het noemen van een meldingstermijn bij een het constateren van een gebrek, artikel 7:23 BW.

Dit heeft de volgende resultaten opgeleverd (Bijlage 4: resultaten onderzoek Nederland):

- Bij 5 ondernemingen zijn er geen overtredingen geconstateerd;
- Bij 3 zijn in beginsel geen tegenstrijdigheden geconstateerd met de betreffende wetsartikelen. Echter bepaalde gegevens zijn te algemeen geformuleerd en/of voor meerdere interpretaties vatbaar;
- Bij 10 zijn een of meerdere overtredingen geconstateerd. Ook bij een aantal van deze bedrijven zijn er passages in de aangeleverde informatie die te algemeen zijn geformuleerd en/of voor meerdere interpretaties vatbaar zijn.

iii. Vervolgaanpak

Naar aanleiding van deze screening is als volgt gehandeld:

Geen overtredingen

Bij ondernemingen waar geen overtredingen waren geconstateerd, is de ondernemer schriftelijk medegedeeld dat het onderzoek geen aanleiding heeft gegeven voor vervolgstappen op dit moment.

Aanbeveling

Bij ondernemingen waar in beginsel geen tegenstrijdigheden waren geconstateerd, maar waar bepaalde passages voor discussie konden zorgen, is een brief gestuurd, waarbij eveneens medegedeeld is dat het onderzoek geen aanleiding heeft gegeven voor vervolgstappen. Tevens is ter aanbeveling meegegeven om bepaalde passages weg te laten dan wel anders te formuleren.

Brief met een termijn

Bij de tien overige ondernemingen waar overtredingen zijn geconstateerd is een brief gestuurd, waarbij concreet aangegeven is welke passages strijdigheid met de regels omtrent garantie en conformiteit opleveren. Deze ondernemingen hebben een termijn van vier weken gekregen om de betreffende passages conform de wet aan te passen.

Tevens is aangegeven dat indien de overtredingen niet (geheel) ongedaan zijn gemaakt, een rapport opgemaakt kan worden dat kan leiden tot het opleggen van een last onder dwangsom en/of een bestuurlijke boete of een verzoekschriftprocedure bij de privaatrechtelijk te handhaven artikelen.

Deze brief heeft ervoor gezorgd dat alle ondernemingen serieuze pogingen hebben gedaan om de betreffende passages aan te passen zodat geen sprake meer is van overtredingen. Bij twee ondernemingen was er door de aanpassingen geen sprake meer van overtredingen. Bij de overige 8 ondernemingen dienen nog hier en daar wat aanpassingen doorgevoerd te worden. De verwachting is dat ook bij deze groep eind mei 2010 de overtredingen geheel zijn opgeheven.

In alle brieven naar de 18 ondernemingen is de ondernemer erop gewezen dat bij deze screening slechts een toets is uitgevoerd van het schriftelijke materiaal dat door de onderneming is aangeleverd. De praktijk is dan ook niet getoetst aan de betreffende regelgeving. Indien daar aanleiding voor is, zal de Consumentenautoriteit ook de naleving van de betreffende regels in de praktijk onderzoeken.

C. Resultaten onderzoek Luxemburg

In Luxemburg was het onderzoek gericht op veertien handelsmerken die in minstens twee van de drie Benelux-landen aanwezig zijn (Bijlage 5 : resultaten onderzoek Luxemburg). De Luxemburgse onderzoekers hebben in de loop van december 2009 en januari 2010 één winkel per geselecteerd handelsmerk gecontroleerd. Tijdens deze controle hebben zij een kopie van de algemene verkoopvoorwaarden doen voorleggen of, bij gebrek aan algemene voorwaarden, hebben zij een verantwoordelijke of verkoper ondervraagd over de praktijken op het gebied van wettelijke garantie.

Een eerste markant feit is dat slechts zes van de gecontroleerde zaken algemene voorwaarden voorlegden die gingen over de garantiëvoorwaarden. Verder valt op dat er geen verband bestaat tussen het aantal winkels op het Luxemburgse grondgebied en de aanwezigheid of gebrek aan algemene verkoopvoorwaarden.

Op basis van de analyse van de documenten en getuigenissen die zijn verzameld door de ambtenaren ten opzichte van de wetgeving over de wettelijke en commerciële garanties konden twee overtredingen worden geconstateerd. Deze zijn als volgt opgesplitst :

	Aantal zaken in overtreding	Totaal aantal overtredingen per handelszaak
Handelszaken met AVV	1	1
Handelszaken zonder AVV ⁴	1	1
Totaal (op 14 handelszaken)	2	2

De geconstateerde overtredingen zijn:

- Verplichting het gebrek aan conformiteit schriftelijk te melden terwijl de wet bepaalt dat dit via enig middel moet kunnen;
- Verplichting de fabrikant te contacteren om de wettelijke garantie te doen gelden.

De handelszaken die in overtreding waren, werden bij brief hiervan op de hoogte gebracht en gevraagd zich te conformeren aan de Luxemburgse wetgeving.

De handelszaken die een commerciële garantie aanbieden leveren allemaal voldoende aanwijzingen t.a.v. de wettelijke garantie met inachtneming van de Luxemburgse wetgeving. Gelet op het hoge aantal handelszaken die geen algemene verkoopvoorwaarden afgeven, kan men zich afvragen of er geen problemen zouden kunnen ontstaan ingeval de consument de conformiteitsgarantie wil doen gelden. Toch heeft het Ministerie van Economie en Buitenlandse Handel geen kennis van steeds terugkerende problemen wat deze problematiek betreft.

Daarom blijven de sleutelementen van de consumentenbescherming de voorlichting van de consumenten over hun rechten en de bewustmaking van de handelaars van de wetgeving terzake gecombineerd met een aanwezigheid op de werkvloer door controles op de verschillende aspecten van de wetgeving.

⁴ Geconstateerde overtredingen op basis van een ondervraging van een verantwoordelijke/verkoper door een ambtenaar van het Ministerie van Economie en Buitenlandse Handel.

D. Samenvattende tabel resultaten Benelux - aantal PVW of gelijkgestelde handhavingmaatregelen

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal inbreuken opgenomen in een PVW of gelijkgestelde handhavingmaatregelen. Aantal ondernemingen: 191 waarvan 157 in België, 18 in Nederlands en 14 in Luxemburg.

	Criteria	BE N = 32	NL	LUX
1. Er zijn geschreven documenten over de garantiewetgeving (Voor de 3 landen : controle schriftelijke voorwaarden)				
1	<u>Voorziene garantietermijn</u> controleren (NB : 2 jaar vanaf levering van het goed en niet vanaf datum van de factuur)	20	9	0
2	Controleren of de <u>verzendkosten</u> van het te herstellen (of te vervangen) goed en de werk- en materiaalkosten om de goederen in overeenstemming te brengen, niet (onwettig) ten laste van de consument gelegd worden (cf. toegang tot waarborg via betaalnummer)	1	7	0
3	De (facultatieve) meldingstermijn controleren die voorzien is om de verkoper in kennis te stellen van het bestaan van het gebrek aan overeenstemming (minstens 2 maanden)	7	5	0
4	Nagaan op andere onrechtmatige bedingen in handelsdocumenten	nvt	nvt	1
5	Vermeldt de aanvullende garantie duidelijk de identiteit van de garantiegever, de duur en het geografische toepassingsgebied?	0	nvt	0
6	Zijn de voorwaarden ervan duidelijk geformuleerd? Wordt er uitdrukkelijk bepaald dat die geen afbreuk doen aan de wettelijke rechten van de consument.	4	nvt	0
7	Wordt de betaalgarantie als een onderscheidend kenmerk van het aanbod voorgesteld?	0	nvt	0
2. Er zijn geen geschreven documenten over de garantiewetgeving - (enkel voor België).				
8	Verhoor afnemen van de eindverkoper. De commerciële garanties controleren, die de fabrikant eventueel aanbiedt.	pm pm	nvt nvt	1 nvt
TOTAAL		32	21	2

→ **Het onderzoek wettelijke en commerciële garantie in het bedrijfssector consumentenelektro analyseert:**

- In België: 157 ondernemingen

- In Nederland: 18 ondernemingen

- In Luxemburg: 14 ondernemingen

→ **Geconstateerde overtredingen:**

- In België: 32 ondernemingen met 25 overtredingen

- In Nederland: 10 ondernemingen met 21 overtredingen

- In Luxemburg: 2 ondernemingen met 2 overtredingen

→ **Vervolgstappen in geval van aanhoudende overtreding:**

- In België: 1 Pro Justicia

- In Nederland: 8 ondernemingen hebben aanpassingen beloofd en zijn nu daarmee bezig. Bij nalatigheid kan een rapport opgemaakt worden dat kan leiden tot een last onder dwangsom en/of een boete, of een verzoekschriftprocedure bij de rechter.

- In Luxemburg: 0 verbodsactie

E. Algemene conclusies

Het in de drie landen uitgevoerde onderzoek heeft aangetoond dat sommige eindverkopers hun algemene garantievorwaarden nog onvoldoende hebben afgestemd op de wettelijke bepalingen.

Specifiek voor het Belgische onderzoek is het aantal vastgestelde overtredingen al bij al beperkt, althans wanneer men de vergelijking maakt met het algemeen onderzoek uitgevoerd in 2006. Een verklaring hiervoor is te vinden in de vaststelling dat de wet over de conformiteitsgarantie al sinds in begin 2005 van kracht is en dat de meeste handelaars ondertussen hun algemene verkoopsvoorwaarden hebben aangepast.

De Belgische selectie van ondernemingen voor dit gemeenschappelijk onderzoek hield tevens in belangrijke mate rekening met het al dan niet aanbieden van commerciële garanties. Dit aanvullend onderzoek was enkel van toepassing voor België, niet voor het gemeenschappelijk onderzoek in Benelux-verband.

Verder moet erop gewezen worden dat een groot deel van de bij dit onderzoek gecontroleerde ondernemingen in het verleden reeds werden onderzocht. Een jaar na het in voege treden van de wet werd in 2006 bij zo'n 377 ondernemingen een eerste algemeen onderzoek uitgevoerd. Daarnaast zijn er ook de individuele onderzoeken die ingesteld worden n.a.v. het ontvangen van een klacht. Hierbij worden individuele ondernemingen onderzocht op gebeurlijke strafrechterlijke overtredingen onder de bevoegdheid van de ADCB. Zo kan er een onderzoek ingesteld worden voor bvb. onrechtmatige clausules in de algemene verkoopsvoorwaarden (waaronder ook onwettelijke bepalingen i.v.m. de consumentengarantiewet).

Samen met een intensieve sensibilisering door consumentenorganisaties, bedrijfsleven en overheid heeft dat zeker bijgedragen tot een betere bewustwording bij de detailhandel en het geringer aantal vaststellingen van overtredingen door de ADCB.

In Nederland bestaat de Consumentenautoriteit sinds 2007. Sinds de oprichting is garantie en conformiteit een aandachtsgebied. Zowel ondernemers als consumenten bleken niet goed bekend met de regelgeving.

De overtredingen geconstateerd bij dit Benelux onderzoek gingen veelal over uitsluiting van kosteloos herstel of vervanging na de fabrieksgarantie, te algemeen geformuleerde beperkingen of uitsluitingen van kosteloos herstel of vervanging (bijvoorbeeld alle gevallen van vochtschade), het niet (juist) vermelden van de meldingstermijn en het stellen van vormvereisten aan de melding van het gebrek. Het grote aantal overtredingen is terug te voeren op de onbekendheid met de complexe regelgeving. De meeste ondernemingen waren niet onwelwillend aanpassingen door te voeren waarmee de overtredingen werden opgeheven. In een klein aantal gevallen was de welwillendheid minder aanwezig, maar zijn of worden aanpassingen wel doorgevoerd. De discussies die hiermee gepaard gingen zijn voor de Consumentenautoriteit aanleiding om deze bedrijven in de nabije toekomst goed te monitoren.

De resultaten van het onderzoek in Luxemburg zijn gedeeltelijk te verklaren door de vele inspanningen van de Luxemburgse consumentenvereniging die heeft bijgedragen tot een betere kennis van de wettelijke bepalingen door de handelaars.

Hoofdstuk III: Commerciële Garanties

1. Commerciële garantie

Het is een courante praktijk dat de verkoper van elektronische apparaten de consument tegen betaling een extra garantie boven op de wettelijke garantie, ook wel commerciële garantie genoemd, aanbiedt. Deze aanvullende garantie kan de vorm aannemen van een verlengde garantie of een garantieverzekering.

Hoewel dit buiten de scope van het Benelux-onderzoek viel, is het een belangrijk aspect van 'garantie', die bij verkoop van verbruiksgoederen gegeven of verkocht worden. De bevindingen in dit onderdeel zijn in hoofdzaak gebaseerd op een onderzoek dat de Nederlandse Consumentenautoriteit in 2008 en 2009 in het kader van het aandachtsgebied Garantie en Conformiteit heeft gedaan naar nut en noodzaak van het bijkopen van een dergelijke garantie.

2. Wettelijke rechten m.b.t. non-conformiteit

De wettelijke rechten met betrekking tot « non-conformiteit » luiden als volgt:

- De verkoper van het product is aanspreekpunt voor de consument bij non-conformiteit (ondeugdelijk product).
- De verkoper is verantwoordelijk voor een kosteloze oplossing binnen een redelijke termijn met zo min mogelijk overlast (bijv. bij langere termijn overlast verminderen door leenexemplaar aan te bieden).
- De consument kan in de eerste twee jaar na aankoop van het product niet worden verplicht tot betaling bij herstel of vervanging in geval van non-conformiteit. Dit wordt bevestigd door de uitspraak van het Europese Hof van Justitie in het Quelle-arrest (HvJ, 17/04/2008, C-404/06, Quelle AG v. Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände).
- Ook voor de periode daarna (vanaf twee jaar na aankoop van het product) heeft de consument in geval van non conformiteit recht op herstel of vervanging. Het uitgangspunt daarbij blijft dat dit kosteloos dient te gebeuren. In bijzondere gevallen kan het echter redelijk zijn dat de consument een bijdrage betaalt in de herstel - of vervangingskosten als er bijvoorbeeld sprake is van een aanzienlijke verlenging van de levensduur van het product en de consument het product al langere tijd probleemloos heeft kunnen gebruiken.
- Als de verkoper geen passende oplossing biedt, heeft de consument het recht de overeenkomst te ontbinden (ongedaan te maken). De consument krijgt dan een vergoeding terug voor het ondeugdelijke product eventueel verminderd met een gebruiksvergoeding voor de tijd dat hij het product probleemloos heeft kunnen gebruiken.

3. Soorten commerciële garanties

Ten aanzien van consumentenkoop schrijft de wet een aantal regels voor van dwingend recht. De belangrijkste regel is dat de consument recht heeft op een deugdelijk product dat een bepaalde periode mee moet gaan bij normaal gebruik.

Daarnaast kan een consument fabrieksgarantie krijgen bij een product, die wordt verleend door de fabrikant. Een dergelijke garantie is altijd extra, komt bovenop de rechten die een consument heeft op basis van de wet en mag deze rechten ook nooit beperken.

Tenslotte bestaan er verschillende soorten garantieproducten die tegen betaling aan worden geboden bij het kopen van duurzame goederen. Deze producten kunnen in de vorm van een verzekering worden aangeboden of als zuivere 'verlengde (fabrieks)garantie'.

4. Resultaten van het onderzoek over de commerciële garanties

Het onderzoek heeft de volgende verkoopmethoden aan het licht gebracht:

- Talrijke ondernemingen bieden de mogelijkheid tot het aankopen van garantie actief aan in het verkoopsgesprek. In de winkel zijn folders over de aankoop garantie verkrijgbaar.
- De aankoop garantie wordt verkocht bij vrijwel alle elektronische apparaten (wit- en bruingoed) die over het algemeen een wat langere levensduur hebben.
- In Nederland werden 6 grootwinkelketens onderzocht. Alle zes onderzochte ondernemingen bieden hun werknemers een bonus aan per verkochte aankoop garantie of stellen een target van een minimum aantal aankoop garanties dat verkocht moet worden.

Met betrekking tot inhoud van aankoop garantie:

- De aankoop garantie wordt bij de aankoop van het product verkocht en begint te lopen vanaf het moment dat de fabrieksgarantie is geëindigd. In veel gevallen is dat na 1 jaar, bij sommige producten na 2 jaar. De totale duur van de aankoop garantie die wordt aangeboden is altijd inclusief de termijn van de fabrieksgarantie. Sommige aankoopgaranties die aanvullende waarborgen bieden zoals eigen schade en diefstal (garantieverzekeringen) lopen vanaf de levering.
- Tijdens de bijgekochte garantie kan de consument contact met de verkoper opnemen als het betreffende product kapot gaat buiten zijn schuld om. De consument heeft dan (over het algemeen) recht op kosteloos herstel of vervanging. In sommige gevallen wordt er gebruik gemaakt van een slijtageaftrek bepaald in de garantievoorwaarden eenmaal de periode van bvb. 1 jaar is overschreden.
- Elke onderzochte onderneming heeft de aankoop garantie in eigen beheer en zorgt zelf voor de uitvoering en registratie ervan. Ofwel hebben de ondernemingen hun eigen technische dienst, ofwel doen zij een beroep op een externe reparatiedienst, bijv. van de fabrikant.
- Het defecte apparaat wordt ingenomen en indien mogelijk gerepareerd, door de eigen technische dienst of de reparatieservice van de betreffende fabrikant. Als dit niet mogelijk of rendabel blijkt, biedt de verkoper de consument een vervangend product aan, meestal zonder bijbetaling.

Uit het onderzoek blijkt dat een extra betaalgarantie in veel gevallen niet meer biedt dan de rechten die een consument op grond van de wet al heeft.

Het voordeel van een bijkoop garantie is dat de consument over het algemeen een kosteloze oplossing krijgt aangeboden door de verkoper zonder dat hij uitgebreid in discussie hoeft te gaan over de rechten en plichten die gelden bij non-conformiteit (zoals de oorzaak van het opgekomen gebrek, de verwachtingen, de levensduur etc.). Dit belet evenwel niet dat de meeste commerciële garanties voorzien in een aantal uitsluitingen waardoor niet elk gebrek gemeld door de consument onder garantie wordt geregeld.

Uit het onderzoek lijkt het algemene beeld te volgen dat een consument die geen garantie heeft bijgekocht, slechts bij direct en aanhoudend beroep op zijn rechten krijgt wat hem toekomt. De ondernemingen blijken eerder bereid tot het bieden van een oplossing als een consument garantie heeft bijgekocht dan wanneer dit niet het geval is.

Uit het onderzoek is ook gebleken dat de consument soms onvoldoende c.q. onjuist wordt geïnformeerd over het nut van een bijkoop garantie in relatie tot zijn wettelijke rechten. Het gevolg daarvan kan zijn dat consumenten op onjuiste gronden overgaan tot de aanschaf van een dergelijke verlengde garantie. Dit kan mogelijk strijdigheid opleveren met de regels die betrekking hebben op het verbod op oneerlijke handelspraktijken.

Hoofdstuk IV: Enkele slotbeschouwingen

De Benelux-partners zijn van oordeel dat het gezamenlijk onderzoek over de wettelijke garantie nuttige informatie heeft opgeleverd en voor alle partijen toegevoegde waarde heeft gecreëerd door het uitwisselen van nieuwe inzichten en verrijkende ervaringen. Via dit gemeenschappelijk onderzoek konden standpunten uitgewisseld en gedeeld worden, werd overleg gepleegd over de te gebruiken onderzoeksmethodiek, de in te zetten controlemiddelen, en last but not least over hoe de resultaten konden worden geëvalueerd.

Bij het grensoverschrijdend onderzoek werd vertrokken van een gemeenschappelijke methodiek vastgelegd in een checklist. Voor de controleaspecten en de remediëring moest niettemin in belangrijke mate rekening gehouden worden met de verschillende bepalingen in de respectievelijke nationale wetgevingen. Toch zijn er veel gemeenschappelijke raakvlakken zodat de consument wezenlijk op een zelfde manier behandeld wordt bij zijn grensoverschrijdende aankopen, al dan niet via het internet afgesloten.

Bij de 189 ondernemingen die in de drie landen werden gecontroleerd op de nalevering van de wettelijke garantiievoorschriften (157 BE+ 18 NL + 14 Lux = 189) blijkt dat toch nog een behoorlijk aantal inbreuken op de regelgeving consumentenbescherming kunnen worden vastgesteld. Een blijvende waakzaamheid en sensibilisering voor de problematiek van de consumentengarantie blijft dus nodig.

De bescherming van de consument tegen oneerlijke handelspraktijken heeft binnen het Benelux-verband een hoge prioriteit. Dit onderzoek heeft aangetoond dat de garantieproblematiek in de 3 landen wel degelijk reëel is. Gemeenschappelijke onderzoeken zijn niet alleen zeer nuttig voor de toezichthoudende overheden maar ook en vooral voor de consument. De onderlinge samenwerking tussen de 3 landen moet een bijdrage leveren om het vertrouwen van de consument te versterken bij zijn aankopen in de buurlanden.

De resultaten van de samenwerking tussen de Benelux-partners worden na dit onderzoek, positief geëvalueerd. Grensoverschrijdende projecten bewijzen wel degelijk hun nut om de bevoorrechte relaties onder de 3 partnerlanden nog nauwer aan te halen.

Bijlagen

Bijlage 1: Gemeenschappelijke checklist - Controlepunten en resp. wetgeving Benelux

	Criteria	BE	NL	LUX
	1. Er zijn geschreven documenten over de garantiewetgeving (Voor de 3 landen : controle schriftelijke voorwaarden) ⁽⁵⁾			
1	Voorziene <u>garantietermijn</u> controleren (NB : 2 jaar <u>vanaf levering</u> van het goed en niet vanaf datum van de factuur).	Art. 32.7, 32.12 en 94/6-7e WHPC Art.1649quater, § 1 BW	Art 7:18, 7:21 B.W	Art. 6 LGC Art 2 LPC
2	Controleren of de <u>verzendkosten</u> van het te herstellen (of te vervangen) goed en de werk- en materiaalkosten om de goederen in overeenstemming te brengen, niet (onwettig) ten laste van de consument gelegd worden (cf. toegang tot waarborg via betaalnummer).	Art. 32.7, 32.12 en 94/6 7e WHPC 1649quinquies, § 2 BW	Art. 7 :21 2° lid B.W	Art 6 LGC Art 2 LPC
3	De (facultatieve) meldingstermijn controleren die voorzien is om de verkoper in kennis te stellen van het bestaan van het gebrek aan overeenstemming (minstens 2 maanden).	Art. 32.7, 32.12 en 94/6 – 7e WHPC Art.1649quater, § 2 BW	Art. 7:23 B.W	Art 1648 B.W (korte termijn)
4	Nagaan op andere onrechtmatige bedingen in handelsdocumenten.	Art 32 WHPC	Nvt ⁽⁶⁾ .	Art. 2 LPC
5	Vermeldt de aanvullende garantie duidelijk de identiteit van de garantiegiver, de duur en het geografische toepassingsgebied?	BW - Art 1649septies	Nvt	Nvt
6	Zijn de voorwaarden ervan duidelijk geformuleerd? Wordt er uitdrukkelijk bepaald dat die geen afbreuk doen aan de wettelijke rechten van de consument.	Art. 94/6 §1 WHPC Art. 94/7 §1 WHPC	Nvt	Nvt
7	Wordt de betaalgarantie als een onderscheidend kenmerk van het aanbod voorgesteld?	Art. 94/8 10° WHPC	Nvt	Nvt
	2. Er zijn geen geschreven documenten over de garantiewetgeving (enkel voor België).			
8	Verhoor afnemen van de eindverkoper (PVW). De commerciële garanties controleren, die de fabrikant eventueel aanbiedt.	Art. 94/6 WHPC Art. 1649septies BW	Nvt Nvt	Nvt Nvt

⁵ WHPC: Wet Handelspraktijken, Voorlichting en Bescherming van de Consument – wet van 14/07/1991 (BE).

LGC: Wet van 21 april 2004 betreffende de conformiteitgarantie (LUX).

LPC: Wet van 25 augustus 1983 betreffende de rechtsbescherming van de consument (LUX).

LPCD: wetsontwerp betreffende oneerlijke handelspraktijken – stemming *Chambre des députés* eind april 2009 (LUX).

BW: Burgerlijk Wetboek.

⁶ Nvt = niet van toepassing voor het hier gevoerde onderzoek.

Bijlage 2: Resultaten onderzoek België

RESULTATEN ONDERZOEK BELGIE		Wetsartikels	Aantal onderzocht	Aantal inbreuken	Aantal PJ	%
			N = 157	N = 32	N= 1	
1. Er zijn geschreven documenten over de garantiewetgeving						
1	Voorziene garantietermijn controleren NB : 2 jaar vanaf levering van het goed en niet vanaf datum van de factuur) en/of beperking tot de fabrieksgarantie (minder dan 2 jaar).	Art. 32.7, 32.12 en 94/6-7e WHPC Art.1649quater, § 1 BW		20	1	62,50%
2	Controleren of de <u>verzendkosten</u> van het te herstellen (of te vervangen) goed en de werk- en materiaalkosten om de goederen in overeenstemming te brengen, niet (onwettig) ten laste van de consument gelegd worden (cf. toegang tot waarborg via betaalnummer).	Art. 32.7, 32.12 en 94/6 7e WHPC 1649quinquies, § 2 BW		1	0	3,13%
3	De (facultatieve) meldingstermijn controleren die voorzien is om de verkoper in kennis te stellen van het bestaan van het gebrek aan overeenstemming (minstens 2 maanden).	Art. 32.7, 32.12 en 94/6 – 7e WHPC Art.1649quater, § 2 BW		7	0	21,88%
Indien een commerciële en/of betaalgarantie aangeboden wordt door de eindverkoper						
	Vermeldt de aanvullende garantie duidelijk de identiteit van de garantiegiver, de duur en het geografische toepassingsgebied?	BW - Art 1649septies		0	0	0%
	Zijn de voorwaarden ervan duidelijk geformuleerd? Wordt er uitdrukkelijk bepaald dat die geen afbreuk doen aan de wettelijke rechten van de consument.	Art. 94/6 §1 WHPC Art. 94/7 §1 WHPC		4	0	12,50%
	Wordt de betaalgarantie als een onderscheidend kenmerk van het aanbod voorgesteld?	Art. 94/8 10° WHPC		0	0	0%
2. Er zijn geen geschreven documenten over de garantiewetgeving (opstellen van een PV Verhoor: enkel voor BE)						
	Verhoor afnemen van de eindverkoper. De commerciële garanties controleren, die de fabrikant eventueel aanbiedt.	Artikel 94/6 WHPC Artikel 1649septies BW	55 PVV	0 0	0 0	0%
TOTAAL			N = 157	32	1	100%

Bijlage 3: De samenstelling van de steekproef voor het Belgisch onderzoek

Onderstaande tabel geeft een inzicht over hoe de steekproef van 157 ondernemingen is verdeeld volgens de opbouw van het assortiment, de mate van specialisatie en de toegepaste distributiefomule.

Opbouw van het assortiment (1)	N	157
	Aantal	%
Gsm & Telecom	60	38,22%
Pc & Informatica	56	35,67%
Tv, Hifi, Audio En Videotoestellen	61	38,85%
Fotografie En Camcorder	31	19,75%
Klein Huishoudelektro	71	45,22%
Groot Huishoudelektro	56	35,67%
Gereedschap Dhz	32	20,38%
Andere	11	7,01%

Specialisatie van het assortiment	Aantal	%
Niet opgegeven (2)	48	30,57%
Uitsluitend consumentenelektro	52	33,12%
Consumentenelektro als belangrijk hoofdassortiment	34	21,66%
Consumentenelektro als neven of randassortiment	23	14,65%
Totaal	157	100,00%

Distributiefomule	Aantal	%
Niet opgegeven (2)	43	27,39%
Gespecialiseerde grootwinkelketen in consumentenelektro	10	6,37%
Niet gespecialiseerde grootwinkelketen	14	8,92%
Filiaalbedrijf type familiale KMO (3 of meer verkooppunten)	14	8,92%
Onafhankelijke zelfstandige speciaalzaak consumentenelektro (tot 2 vestigingen)	73	46,50%
Rechtstreekse consumentenverkoop door invoerder/fabrikant	3	1,91%
Totaal	157	100,00%

1. Te lezen als "in 38,22% van de 157 ondernemingen worden GSM's en telecomtoestellen verkocht en in 35,67% van de onderzochte ondernemingen wordt ook groot huishoudelektro verkocht.

2. Niet opgegeven : gegevens niet beschikbaar gesteld of niet opgegeven.

Bijlage 4: Resultaten onderzoek Nederland

	RESULTATEN ONDERZOEK NEDERLAND	wetsartikels	Aantal onderzocht N = 18	Aantal inbreuken N = 21	Aantal brieven ⁷ N = 10	Rapporten ⁸ (N= 8) - steeds overtredingen	% inbreuken
	1. Er zijn geschreven documenten betreffende de garantievoorwaarden						
1/1	<u>Voorziene garantietermijn</u> controleren (NB : 2 jaar vanaf levering van het goed en niet vanaf datum van de factuur). (eerste 2 jaar kosteloos, daarna in bijzondere gevallen kosten gerechtvaardigd)	Artikel 7:18, 7:21 Burgerlijk wetboek (BW)		9			50%
1/3	Controleren of de <u>verzendkosten</u> van het te herstellen (of te vervangen) goed en de werk- en materiaalkosten om de goederen in overeenstemming te brengen, niet (onwettig) ten laste van de consument gelegd worden.	Artikel 7:21 lid 2 BW		7			39%
1/4	De (facultatieve) meldingstermijn controleren die voorzien is <u>om de verkoper in kennis te stellen van het bestaan van het gebrek aan overeenstemming</u> (minstens 2 maanden).	Artikel 7:23 BW		5			28%

⁷ Bij de tien overige ondernemingen waar overtredingen zijn geconstateerd is een brief gestuurd, waarbij concreet aangegeven is welke passages strijdig zijn met de regels omtrent garantie en conformiteit. Deze ondernemingen hebben een termijn van vier weken gekregen om de betreffende passages conform de wet aan te passen.

⁸ Indien de overtredingen niet (geheel) ongedaan zijn gemaakt, wordt een rapport opgemaakt dat kan leiden tot het opleggen van een dwangsom en/of een administratieve boete. 8 overige ondernemingen moeten nog hier of daar aanpassingen doorvoeren en binnen een termijn van twee maanden de overtredingen geheel opheffen.

Bijlage 5: Resultaten onderzoek Luxemburg

	RESULTATEN ONDERZOEK LUXEMBURG	Artikelen	1ste controle	2de controle	Vordering tot staking
	1. Er zijn geschreven documenten over de garantiewetgeving				
1/1	<u>Voorziene garantietermijn</u> controleren (NB : 2 jaar vanaf levering van het goed en niet vanaf datum van de factuur).	Art. 6 LGC ⁹ Art. 2 LPC ¹⁰	0	0	
1/2	Controleren of deze documenten art. 6, 3 ^{de} alinea respecteren, dat bepaalt dat de garantietermijn opgeschort wordt gedurende de tijd die nodig is om het goed te herstellen of te vervangen.	Art. 6 LGC Art. 2 LPC	0	0	
1/3	Controleren of de <u>verzendkosten</u> van het te herstellen (of te vervangen) goed en de werk- en materiaalkosten om de goederen in overeenstemming te brengen, niet (onwettig) ten laste van de consument gelegd worden (cf. toegang tot waarborg via betaalnummer).	Art. 5 LGC Art. 2 LPC	0	0	
	Nagaan of er kan worden gekozen tussen teruggave van het bedrag, prijskorting dan wel conformering.	Art. 5 LGC Art. 2 LPC	0	0	
	De op grond van de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen aan de consument verleende rechten worden voorgesteld als een specifiek kenmerk van het voorstel door verkoper.	[Art. 6 pt. 10 LPCD] ¹¹	0	0	
1/5	Nagaan of de algemene verkoopvoorwaarden geen andere onrechtmatige bedingen bevatten, die geen betrekking hebben op de wettelijke garantie.	Art. 2 LPC	1	0	
	2. Er zijn geen geschreven documenten over de garantiewetgeving				
2	Verhoor van een verantwoordelijke over de garantievoorwaarden	Art. 6 LGC	1		

⁹ LGC: Gewijzigde wet van 21 april 2004 betreffende de conformiteitsgarantie.

¹⁰ LPC: Wet van 25 augustus 1983 betreffende de rechtsbescherming van de consument.

¹¹ LPCD: Wetsontwerp betreffende oneerlijke handelspraktijken – stemming in de *Chambre des députés* eind april 2009.