



Conformiteit



Als u een koop heeft gesloten, is de verkoper verplicht u een deugdelijk product te leveren. Het product dat u heeft gekocht, bijvoorbeeld een auto of caravan, moet voldoen aan de verwachtingen die u op grond van de koopovereenkomst mocht hebben. Als het product niet voldoet aan uw verwachtingen, is de verkoper aansprakelijk. Met klachten over het product moet u zich tot de verkoper richten. U heeft met hem immers de overeenkomst gesloten.

Verwachtingen

De wet zegt dat u in ieder geval mag verwachten dat het product de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik nodig zijn en waarvan u niet hoeft te twijfelen dat die eigenschappen aanwezig waren. Welke eigenschappen dat zijn, is afhankelijk van:

- het soort product
- de prijs van het product
- waar u het product heeft gekocht
- wat de verkoper u over het product heeft verteld en
- de informatie die de fabrikant in een brochure of folder heeft gegeven.

In het algemeen geldt: hoe ouder en goedkoper een product is, hoe minder u ervan mag verwachten. Zo mag u van een 4 jaar oude auto minder verwachten dan van een auto die gloednieuw is.

Onderzoeksplicht en mededelingsplicht

De regel is dat als u een product koopt, u er niet aan hoeft te twijfelen dat het product de eigenschappen heeft die voor een normaal gebruik geschikt zijn. Echter, in sommige situaties moet u een onderzoek doen naar de kwaliteit van het product. U mag er dan niet zonder meer vanuit gaan dat het product geschikt is voor een normaal gebruik. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij de koop van een gebruikte auto. U mag wel afgaan op wat de verkoper u over

het product vertelt. De verkoper is verplicht u te informeren over bestaande gebreken, voor zover hij daarvan op de hoogte is of had moeten zijn. Maar als u twijfelt over de kwaliteit, bent u verplicht zelf een onderzoek naar de geschiktheid van het product te doen. Aanwijzingen voor het doen van zo'n eigen onderzoek zijn:

- het soort product
- de prijs van het product
- waar u het product heeft gekocht en
- de deskundigheid van de verkoper.

Ook hier geldt in het algemeen: hoe ouder het product is, hoe meer onderzoek u zelf moet (laten) verrichten. Zo kunt u van een auto die u op een automarkt voor een habbekrats van een particulier heeft gekocht natuurlijk minder verwachten dan van een gebruikte auto die u tegen een redelijke prijs bij een professioneel autobedrijf heeft gekocht.

Ondeugdelijk product

Als de auto niet voldoet aan uw verwachtingen is de verkoper aansprakelijk en heeft u recht op nakoming van de overeenkomst. Dat wil zeggen dat de verkoper alsnog moet voldoen aan zijn verplichting u een deugdelijk product te leveren. Wel moet u bewijzen dat het product niet voldoet aan uw verwachtingen. Het mag niet uw schuld zijn dat het product ondeugdelijk is. Op deze

regel is één uitzondering: als uw auto binnen 6 maanden na aflevering een gebrek vertoont, was volgens de wet dat gebrek al aanwezig toen u de auto kocht. In dat geval hoeft u niets te bewijzen en moet de verkoper bewijzen dat het product wel deugdelijk was bij aflevering.

U kunt het volgende van de verkoper eisen:

- nalevering van ontbrekende onderdelen
- reparatie van het gebrek
- vervanging van de auto.

Als dit niet tot een oplossing leidt, kunt u kiezen tussen:

- ontbinding van de koopovereenkomst
- prijsvermindering.

Nalevering van ontbrekende onderdelen

Als er onderdelen ontbreken, kunt u op kosten van de verkoper eisen dat deze alsnog worden afgeleverd en indien nodig gemonteerd. Hiervan is bijvoorbeeld sprake als de auto niet in de afgesproken uitvoering wordt geleverd of als onderdelen in uw caravan ontbreken.

Reparatie of vervanging

De wet geeft u de keuze: u kunt kiezen voor reparatie, maar ook door vervanging van het product voor een soort-

gelijke. Dat u die keuze heeft, wil niet zeggen dat de verkoper altijd verplicht is uw keuze uit te voeren. Er zijn namelijk situaties denkbaar waarin u niet aan uw keuze kunt vasthouden.

Bijvoorbeeld:

- Als het mankement eenvoudig te repareren is, kunt u niet voor vervanging kiezen en ligt reparatie voor de hand.
- Als het gaat om een steeds terugkerend mankement hoeft u niet eindeloos te laten repareren, maar kunt u vervanging eisen. Als vervanging niet mogelijk is, dan kunt u de koopovereenkomst ontbinden.
- Als de reparatiekosten aanzienlijk hoger zijn dan de waarde van het product, kan niet worden geëist dat de verkoper repareert. Vervanging zal dan een mogelijkheid kunnen zijn, maar ook hier geldt weer, als vervanging niet mogelijk is, kan de koopovereenkomst ontbonden worden.
- Als vervanging veel duurder is dan reparatie, zult u het ondeugdelijk product moeten laten repareren.

Bij uw keuze voor reparatie of vervanging moet u er rekening mee houden dat u van een particulier in het algemeen minder mag verwachten dan van een professioneel bedrijf.

De kosten van reparatie of vervanging zijn voor rekening van de verkoper.

Vervanging

Bij vervanging moet u bijvoorbeeld denken aan een auto van gelijkwaardige uitvoering, leeftijd en kilometerstand. Vervangen door een nieuwe auto kan ook maar dan moet u bijbetalen als u de auto langere tijd heeft gebruikt.

Ontbinding

Als reparatie of vervanging niet mogelijk is of als de verkoper niet wil of kan repareren of vervangen, kunt u de koopovereenkomst ontbinden. U moet de verkoper wel eerst de gelegenheid geven om het product te repareren of te vervangen. Ontbinding is echter niet mogelijk als het gaat om een gering gebrek, dat een normaal gebruik van het product niet verhindert.



Gratis juridisch advies

Nog vragen? Een ANWB lid kan gratis telefonisch juridisch advies krijgen bij ANWB Rechtshulp, tel. 088-269 7788. Zie ook anwb.nl/rechsthulp.

Juridisch probleem in buitenland

Wordt u in het buitenland geconfronteerd met een ernstig en spoedeisend juridisch probleem, dan kunt u vanuit het buitenland meteen contact opnemen met onze Alarmjurist. De Alarmjurist is 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar op telefoonnummer +31 88 269 72 05. Deze dienst is gratis, en alleen voor ANWB leden.