



ADVIES

CRB 2019-1660

Omzetting van de Europese richtlijnen inzake
consumentenkoop van zowel goederen als
digitale inhoud en diensten



Advies

Omzetting van de Europese richtlijnen inzake consumentenkoop van zowel goederen als digitale inhoud en diensten

**Brussel
03.09.2019**

Inbehandelingneming

In een brief van 16 april 2019 richtte minister van Economie en Consumenten, Kris Peeters, een adviesaanvraag aan de bijzondere raadgevende commissie Verbruik met betrekking tot de omzetting van twee recent aangenomen Europese richtlijnen inzake consumentenkoop:

- De richtlijn betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de verkoop van goederen¹, die de richtlijn 1999/44/EG (de huidige richtlijn consumentenkoop) zal opheffen, en
- De richtlijn betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud en digitale diensten².

De subcommissie Handelspraktijken, die opdracht kreeg om een ontwerpadvies voor te bereiden, kwam hiervoor bijeen, onder het voorzitterschap van de heer Reinhard Steennot, op 22 mei, 18 juni, 15 juli en 26 augustus 2019. Namen deel aan de werkzaamheden: De dames Dammekens (verslaggever, VBO), Kowalsky (Test Aankoop), Pint (Comeos), Vanden Abeele (Agoria), Van Overbeke (verslaggever, BV-OECO) en Van Overwaele (Confederatie Bouw) en de heren Cloots (Unizo), November (Test Aankoop), Spreuwers (Agoria) en Van Wallegghem (Unizo).

De subcommissie kon voor haar werkzaamheden tevens een beroep doen op de dames Alardin (FOD Economie), Exelmans (Consumentenombudsdienst), Masen (Economische Inspectie), Starek (Ombudsman voor de Handel), Van Calbergh (Ombudsman voor de Handel), Vandemaele (KUL) en Vansteenkiste (Consumentenombudsdienst) en de heren De Cooman (Ani-zoo) en Willaert (FOD Economie).

Het ontwerpadvies werd op 3 september 2019 voorgelegd aan de plenaire vergadering van de brc Verbruik, en werd goedgekeurd, onder het voorzitterschap van de heer Reinhard Steennot.

Inleiding

In zijn adviesaanvraag bevestigt de Minister dat de richtlijnen in grote mate maximumharmonisatie beogen. Hij vestigt er bovendien de aandacht op dat de richtlijn voor een aantal punten toch slechts een minimale harmonisatie voorziet en dus de lidstaten een bepaalde vrijheid laat om in hun nationale wetgeving verder te gaan dan wat de richtlijnen voorzien. Hij geeft een overzicht mee van deze punten en vraagt aan de brc Verbruik om in zijn advies hierop de focus te leggen.

Tijdens een van de vergaderingen van de subcommissie Handelspraktijken werd aan voornoemd overzicht nog een punt toegevoegd door de vertegenwoordiger van de FOD Economie, nl. de mogelijkheid om in het Belgisch recht een meer uitgewerkte vorm van rechtstreekse vordering van de consument tegen de producent te voorzien.

¹ [Richtlijn \(EU\) 2019/771](#) van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 2019 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de verkoop van goederen, tot wijziging van Verordening (EU) 2017/2394 en Richtlijn 2009/22/EG, en tot intrekking van Richtlijn 1999/44/EG.

² [Richtlijn \(EU\) 2019/770](#) van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 2019 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud en digitale diensten.

De regels inzake de consumentenkoop bevinden zich vandaag in het Burgerlijk Wetboek (artikelen 1649bis en volgende). De brc Verbruik stelt vast dat de Minister voorstelt om in het kader van de omzetting van de twee nieuwe richtlijnen, de regels inzake de consumentenkoop naar het Wetboek van economisch recht te brengen.

In het advies worden eerst een aantal algemene opmerkingen met betrekking tot de omzetting van de richtlijnen gemaakt, waarna de verschillende opties worden overlopen die de richtlijnen openlaten.

ADVIES

1 Algemene opmerkingen

De brc Verbruik merkt op dat de doelstelling van de Europese Commissie bij de voorstellen van de richtlijnen erin bestond om maximale harmonisatie na te streven. Aangezien de uiteindelijke richtlijnen op verschillende vlakken slechts een minimale harmonisatie opleggen, kan dit als een gemiste kans worden gezien voor het creëren van een gelijk speelveld binnen de EU met het oog op grensoverschrijdende verkopen.

De brc Verbruik stelt vast dat momenteel nog weinig tot geen informatie beschikbaar is over de wijze waarop de richtlijnen in de ons omringende landen en de andere EU-lidstaten zullen worden omgezet, gegeven het feit dat de richtlijnen nog maar recent zijn uitgebracht. Gelet op het belang van een gelijk Europees speelveld, met een voldoende hoog niveau van consumentenbescherming, vraagt de brc Verbruik dat de evolutie van de omzetting in de ons omringende landen nauwgezet in de gaten wordt gehouden. Zij verwijst hierbij onder meer naar de Benelux-test, een engagement uit de Politieke verklaringen die de Eerste Ministers van België, Nederland en Luxemburg in 2015 hebben gedaan om inzake de interne markt hun nationale regelgevingen zoveel als mogelijk op elkaar af te stemmen³.

De brc Verbruik stelt vast dat beide richtlijnen uiterlijk op 1 juli 2021 in de Belgische rechtsorde dienen te worden omgezet, waarbij de maatregelen in werking moeten treden op 1 januari 2022. De brc Verbruik drukt haar tevredenheid uit dat zij in een zo vroeg stadium van het besluitvormingsproces om advies wordt gevraagd, wat haar de mogelijkheid biedt om invloed uit te oefenen op de politieke beleidskeuzes die met betrekking tot deze richtlijnen zullen worden gemaakt. De brc Verbruik vraagt wel dat zij de gelegenheid zou krijgen een aanvullend, eerder juridisch-technisch advies te kunnen uitbrengen zodra er ontwerp teksten ter omzetting van deze richtlijnen ter beschikking zijn.

De brc Verbruik heeft tijdens de voorbereiding van dit advies een beroep gedaan op verschillende experts terzake, zoals vertegenwoordigers van de FOD Economie, de Economische Inspectie, de Consumentenombudsdienst en de Ombudsman voor de Handel. De brc Verbruik wou met name meer inzicht krijgen in de concrete problemen waarmee consumenten in de praktijk geconfronteerd worden bij de toepassing van de regels inzake consumentenkoop⁴.

³ http://www.benelux.int/files/9014/3042/3435/Political_declaration_signed.pdf.

⁴ Meer informatie hieromtrent is beschikbaar in het [Jaarverslag 2018](#) van de Consumentenombudsdienst en het [Jaarverslag 2018](#) van de Ombudsman voor de Handel.

Uit deze contacten blijkt dat er, zowel bij verkopers als consumenten, nog steeds heel wat onduidelijkheid heerst wat betreft de regels inzake consumentenkoop, zoals bijvoorbeeld het onderscheid tussen de wettelijke en commerciële garantie, de omkering van de bewijslast... De brc Verbruik benadrukt dat reeds heel wat zeer interessante documenten⁵ ter beschikking staan op de website van de fod Economie. De omzetting van deze richtlijnen in de Belgische rechtsorde zal echter de ideale gelegenheid zijn om opnieuw een effectieve sensibiliseringscampagne te lanceren ten aanzien van consumenten en verkopers, waarbij de informatie op een overzichtelijke en beknopte wijze ter beschikking gesteld moet worden.

Uit de fitness check van de EU-regels op het vlak van consumenten en marketing en de evaluatie van de richtlijn consumentenrechten⁶ is gebleken dat Europese consumenten op zich al over sterke rechten beschikken, maar dat er nog ruimte voor verbetering is wat betreft de handhaving van deze rechten. De brc Verbruik pleit dan ook voor een versterkte handhaving door de administratieve toezichthouders, en kijkt in dit verband met belangstelling uit naar de voorstellen in de door de Europese Commissie gelanceerde "new deal" voor consumenten.

Uit de adviesvraag blijkt dat men het idee heeft om de regels inzake de consumentenkoop uit het Burgerlijk Wetboek te halen en naar het Wetboek van economisch recht te verplaatsen. Zonder zich concreet uit te spreken voor of tegen deze keuze, vraagt de brc Verbruik naar de motieven voor deze keuze, aangezien er ook bij de omzetting van richtlijn 1999/44/EG bewust gekozen is om alle regels inzake koop-verkoop te centraliseren in het Burgerlijk Wetboek. De brc Verbruik vraagt dan ook een uitgebreid debat en een adequate inschatting van de gevolgen in de praktijk indien deze bepalingen zouden worden opgenomen in het Wetboek van economisch recht, waarbij de verschillende bevoegde ministeries betrokken worden.

Doorheen het advies legt de brc Verbruik bij de keuze van de al dan niet te nemen opties regelmatig de nadruk op het belang van het streven naar meer duurzaamheid en naar een circulaire economie⁷.

2 Bespreking van de richtlijnen

2.1 Richtlijn betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de verkoop van goederen (2019/771)

2.1.1 Uitsluitingen uit het toepassingsgebied van de richtlijn

Artikel 3.5 van de richtlijn geeft de lidstaten de mogelijkheid om tweedehandsgoederen die op openbare veilingen worden verkocht en levende dieren uit te sluiten van de werkingssfeer van de richtlijn.

⁵Zoals bijvoorbeeld een brochure '[Bescherming van de consumenten bij de verkoop van consumptiegoederen](#)', een folder '[De wettelijke garantie](#)', en een guidance '[Garantie](#)'.

⁶https://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332.

⁷Zij wijst in dit kader eveneens naar de lopende werkzaamheden van de brc Verbruik en de brc Distributie, in de schoot van de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven, betreffende e-commerce en de verenigbaarheid van een snelle levering aan huis (die steeds vaker wordt gepromoot in de elektronische handel) met de vereisten inzake duurzaamheid.

Tweedehandsgoederen die op openbare veilingen worden verkocht

De brc Verbruik stelt vast dat de huidige richtlijn consumentenkoop (richtlijn 1999/44/EG) reeds de mogelijkheid voorzag om tweedehandsgoederen die op openbare veilingen worden verkocht uit te sluiten van het toepassingsgebied van de wetgeving inzake consumentenkoop. België koos ervoor om geen gebruik te maken van deze optie.

De brc Verbruik is van oordeel dat er geen gewijzigde omstandigheden zijn die het vandaag wel noodzakelijk zouden maken om in België gebruik te maken van deze optie.

Levende dieren

Voor wat levende dieren betreft voorziet de huidige richtlijn consumentenkoop geen mogelijkheid tot uitsluiting. Levende dieren worden vandaag dan ook beschouwd als roerende lichamelijke zaken waarop de regels inzake consumentenkoop van toepassing zijn.

Tijdens een van de vergaderingen van de subcommissie “Handelspraktijken” gaf de vertegenwoordiger van ANI-ZOO aan dat het zonder meer toepassen van de regels inzake consumentenkoop op de verkoop van levende dieren in de praktijk aanleiding geeft tot heel wat misverstanden en discussies, bijvoorbeeld wanneer de verkoper niet de mogelijkheid krijgt om eerst zelf een dierenarts aan te stellen, maar de koper rechtstreeks naar zijn eigen dierenarts gaat en de kosten verhaalt op de verkoper, terwijl deze geen inzicht heeft op de handeling van deze dierenarts of van de koper zelf. Hij geeft dan ook aan dat de toepassing van de wettelijke garantie vaak problematisch is voor de verkopers van levende dieren. De rechtspraak van de vrederechten en de adviezen van de Consumentenombudsdienst hieromtrent bieden niet altijd een verhelderend antwoord. De brc Verbruik merkt bovendien op dat er divergentie tussen de federale consumentenwetgeving en regionale wetgeving inzake dierenwelzijn.

De brc Verbruik stelt tevens vast dat er veel misverstanden bestaan omtrent de dialoog (kennisgeving) en remedies tussen de koper en de verkoper van een levend dier. De oorzaak hiervoor ligt enerzijds in emotionele elementen (een levend dier is noch voor de consument, noch voor de verkoper een object dat eenvoudig kan vervangen of hersteld worden) en anderzijds in het feit dat de verkoper, na de verkoop, geen impact meer heeft op de manier waarop de consument met het dier omgaat (noodzakelijke verzorging, soort voeding, soort activiteiten, enz.) noch op ingrepen die uitgevoerd worden door dierenartsen (herstel), terwijl dit belangrijk kan zijn om de toestand van een levend dier te begrijpen met de daaraan gekoppelde bescherming van de koper en de verkoper.

De brc Verbruik is van oordeel dat het wenselijk zou zijn om levende dieren uit te sluiten van het toepassingsgebied van de richtlijn of minstens om specifieke modaliteiten te voorzien voor deze categorie van goederen. Een uitsluiting of wijziging van de modaliteiten mag echter niet gepaard gaan met de creatie van een wetgevend vacuüm inzake consumentenbescherming bij de aankoop van levende dieren⁸. In de hypothese dat de verkoop van levende dieren zou worden uitgesloten van het toepassingsgebied van de richtlijn, zou dit soort van contractuele relaties immers in geen enkele wetgeving nog worden geregeld, uitgezonderd in de regeling inzake verborgen gebreken, waarvan geweten is dat de toepassing daarvan in de praktijk meestal weinig evident is.

⁸Meer speciek betekent dit, dat de brc Verbruik het absoluut noodzakelijk vindt om specifieke garanties te behouden voor de consumenten, en dus deze wetgeving te handhaven voor de verkoop van levende dieren, zolang er geen specifieke en duidelijke regelgeving wordt aangenomen.

Een aangepaste wetgeving voor dieren die enerzijds rekening houdt met de specifieke context waarin de verkopers van levende dieren moeten werken en die anderzijds een voldoende niveau van consumentenbescherming garandeert, met aandacht voor het vergemakkelijken van het contact en de informatie-uitwisseling met de verkoper, zou dan ook absoluut noodzakelijk zijn. De brc Verbruik is bereid om, samen met de FOD Economie en vertegenwoordigers van de huisdierensector, hieromtrent verder besprekingen te voeren.

De brc Verbruik roept tevens de federale en regionale overheden op om samen te werken en de garantiecificaten in overeenstemming te brengen met de federale consumentenwetgeving.

2.1.2 Specifieke remedie indien conformiteitsgebrek binnen 30 dagen na levering

Artikel 3.7 van de richtlijn voorziet de mogelijkheid voor de lidstaten om aan consumenten toe te laten een specifieke remedie te kiezen indien goederen binnen een periode van ten hoogste 30 dagen een conformiteitsgebrek vertonen.

Deze uitzondering werd in de richtlijn opgenomen om bestaande regelingen zoals het 'right to reject' in het Verenigd Koninkrijk (indien een gekocht goed een gebrek vertoont binnen de 30 dagen, kan je het gewoon terugsturen en je geld terugvragen) te behouden. België kent vandaag geen dergelijke regeling.

De brc Verbruik merkt op dat het 'right to reject' van het Verenigd Koninkrijk een vorm van buitengerechtelijke ontbinding vormt. Daarbij komt dat consumenten, in het geval van een verkoop op afstand, vandaag al over een herroepingsrecht beschikken, wat mogelijk aanleiding kan geven tot verwarring. Tenslotte merkt de brc Verbruik op dat een 'right to reject' in het licht van het streven naar meer duurzaamheid, niet aangewezen lijkt.

De brc Verbruik is dan ook van oordeel dat het niet noodzakelijk is om een *right to reject* of andere specifieke remedie voor conformiteitsgebreken die zich binnen de 30 dagen na de levering manifesteren, in te voeren in het Belgische recht. Het staat ondernemingen echter vrij om contractueel dergelijke bijkomende garantie op te nemen in hun commerciële garantie.

2.1.3 Regime voor verborgen gebreken

Artikel 3.7 van de richtlijn voorziet dat de richtlijn geen afbreuk doet aan nationale voorschriften inzake gebreken die niet zichtbaar waren bij de sluiting van de koopovereenkomst. Lidstaten mogen dus een regime voor verborgen gebreken behouden indien zij dat wensen.

In België geldt vandaag een regime voor verborgen gebreken. Dit zit vervat in de artikelen 1641 en volgende van het Burgerlijk Wetboek. Dit regime van de verborgen gebreken is in het kader van de consumentenkoop van toepassing na het verstrijken van de wettelijke garantietermijn van twee jaar (artikel 1649quater, §5).

De brc Verbruik is van oordeel dat het regime van de verborgen gebreken in de Belgische wetgeving behouden moet worden omdat, in de hypothese dat de consument geen commerciële garantie krijgt of het gebrek pas opduikt na de periode gedekt door de wettelijke garantie, het regime van de verborgen gebreken de enige oplossing is om herstel te krijgen, en dat gedurende een periode van 10 jaar (2262bis, §1 BW).

Immers, in de rechtspraak is er vaak een misvatting over het startpunt van de 'korte tijd' waarbinnen de rechtsovereenkomst wegens verborgen gebreken moet worden ingesteld. Startpunt is het ogenblik waarop het gebrek wordt vastgesteld of kon worden vastgesteld, en dus niet het ogenblik van levering of contractsluiting.

De brc Verbruik merkt verder op dat in het regime voor verborgen gekregen, de consument enkel kan opteren voor een prijsvermindering of ontbinding van de koop, en dus niet beschikt over de verschillende remedies die hij wel kan vragen in het regime van de consumentenkoop, zoals het herstel of de vervanging. De brc Verbruik pleit er dan ook voor om in het regime van de verborgen gebreken eveneens aangepaste rechtsmiddelen te voorzien zoals herstel of vervanging. Het voorzien van de mogelijkheid om tot herstel over te kunnen gaan kadert opnieuw in het streven naar meer duurzaamheid en naar een circulaire economie.

2.1.4 Duur van de wettelijke garantietermijn

Artikel 10 van de richtlijn voorziet een wettelijke garantietermijn (aansprakelijkheid voor conformiteitsgebreken die bestonden bij de levering) van twee jaar. Deze termijn is ook van toepassing op de zogenaamde *embedded* software (digitale elementen die deel uitmaken van een fysiek goed vb. software op een computer). De wettelijke garantietermijn van 2 jaar is echter niet maximaal geharmoniseerd. De lidstaten kunnen langere termijnen handhaven of invoeren.

De wettelijke garantietermijn in België bedraagt vandaag 2 jaar, net zoals in de meeste andere EU-lidstaten. Alleen Ierland, Nederland, het Verenigd Koninkrijk, Zweden en Finland voorzien een andere termijn.

De vertegenwoordigers van de distributie, de middenstand en de productie vragen om de bestaande garantietermijn van twee jaar niet uit te breiden, ook niet voor bepaalde categorieën van goederen. Er kan immers geen objectief criterium gevonden worden om voor het ene of het andere goed een langere garantietermijn te verantwoorden. Het is vrijwel onmogelijk om objectieve categorieën van duurzame en minder duurzame goederen te maken (vb. koffiezetapparaat A gaat langer mee dan koffiezetapparaat B, maar B kost maar een fractie van wat A kost). Deze vertegenwoordigers zijn van oordeel dat het aangewezen is om ondernemingen zelf te laten beoordelen of ze voor hun product een langere commerciële garantietermijn kunnen aanbieden. In dat geval moeten ze hierover uiteraard duidelijk communiceren.

Daarnaast benadrukken deze vertegenwoordigers dat er vandaag de dag al een langere waarborg is dan de wettelijke garantietermijn van 2 jaar. Na het verstrijken van deze periode, geldt immers de gemeenrechtelijke garantieregeling voor verborgen gebreken. Op deze manier biedt de Belgische wet reeds een langere garantietermijn dan de nieuwe richtlijnen vereisen en dus een hoger niveau van consumentenbescherming.

Wat duurzaamheid betreft, zijn er op Europees niveau al regels van kracht: In het kader van de richtlijn Ecodesign hebben de lidstaten eind 2018/begin 2019 nieuwe vereisten vastgesteld voor producten zoals koelkasten, wasmachines of vaatwassers. De verplichting om reserveonderdelen beschikbaar te hebben (voor 7 of 10 jaar, afhankelijk van de producten) wordt van kracht op 1/3/2021. De teksten (verordeningen) moeten nog worden gepubliceerd. Het zou dan ook inconsequent zijn om andere verplichtingen te voorzien in België.

Deze evolutie van de richtlijn Ecodesign (waarin in het verleden voornamelijk energie-efficiëntie-eisen waren vastgesteld) naar 'materiaalefficiëntie'-eisen (waaronder de beschikbaarheid van reserveonderdelen) is een belangrijke trend en voor andere producten zouden binnenkort soortgelijke verplichtingen moeten gelden.

We merken ook op dat de Europese Commissie de CEN-CENELEC-normalisatieorganisaties (JTC 10) opdracht heeft gegeven om een aantal horizontale Europese normen te ontwikkelen. Deze normen beschrijven de basisprincipes van de verwerking van materiaalefficiëntie in productgroepen, zoals levensduur, hergebruik van onderdelen en materiaalrecycling. Zodra deze normen zijn ontwikkeld, zullen zij worden gebruikt ter ondersteuning van de wetgeving.

Deze Commissie bestudeert ook de mogelijkheid van een puntenwaarderingsysteem voor de herstelbaarheid van producten, in de context van de bijdrage van het kader voor ecologisch ontwerp en energie-etikettering aan de doelstellingen van de kringlooeconomie. Het Joint Research Centre (JRC) van de Commissie heeft onlangs een rapport voltooid over de analyse en ontwikkeling van een beoordelingssysteem voor productreparatie en -verbetering. Het rapport beschrijft de parameters die van belang zijn bij de beoordeling van de herstelbaarheid van het product en bespreekt manieren om de prestaties te meten aan de hand van deze parameters en een algemene score te verkrijgen. Het past het scoresysteem ook toe op drie productgroepen: wasmachines, stofzuigers en laptops. Een lopende studie van het JRC heeft tot doel soortgelijke indicaties te geven voor televisietoestellen. De diensten van de Commissie overwegen momenteel de mogelijke invoering van een systeem voor de beoordeling van de herstelbaarheid. De kaders voor ecologisch ontwerp en energie-etikettering zijn in dit opzicht interessante instrumenten, aangezien zij het mogelijk maken minimale reparatievoorschriften vast te stellen (zoals onlangs voor een aantal producten in het kader van het ecologisch ontwerp is gebeurd) en via beide instrumenten informatie aan de consumenten te verstrekken.

Ten slotte verplicht de "kaderrichtlijn" inzake afval de producenten om tegen uiterlijk januari 2023 hun ecobijdragen (zie Recupel,...) aan te passen op basis van milieucriteria, waaronder hun duurzaamheid en herstelbaarheid. Dit jaar zal de Commissie richtsnoeren publiceren om de lidstaten te helpen bij de tenuitvoerlegging van deze verplichtingen (de "kaderrichtlijn" die tegen juli 2020 moet zijn omgezet).

De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties vinden het noodzakelijk om, in het kader van een meer duurzame economie en het streven naar een verlenging van de levensduur van producten, en in de zin van het voorstel van wet van 19 juli 2019 om geprogrammeerde veroudering tegen te gaan en de repaireconomie te steunen⁹, is het noodzakelijk om een termijn van langer dan twee jaar te voorzien, temeer omdat heel veel categorieën van producten een veel langere levensduur hebben dan die periode van twee jaar (bv. : wasmachine). Dit geldt des te meer voor goederen die een digitaal element bevatten en niet *a fortiori* dezelfde slijtage vertonen als andere consumptiegoederen en die een zekere technische kennis vereisen om de gebreken ervan te beoordelen, wat bij de overgrote meerderheid van de consumenten niet het geval is. Het is dan ook niet correct om de verschillende categorieën goederen van zulke diverse aard over dezelfde kam te scheren. De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties wensen dat deze termijn wordt verlengd. België zou zich kunnen laten inspireren door regelingen in andere lidstaten zoals Nederland of Finland, waar de garantie gebaseerd is op de normale levensduur van het product, het Verenigd Koninkrijk, waar de garantietermijn op 6 jaar is vastgesteld (behalve in Schotland, met een garantie van 5 jaar), Zweden, met een garantie van 3 jaar, of Noorwegen, met een garantie van 5 jaar voor goederen met een normale levensduur van meer dan twee jaar.¹⁰ Volgens de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties lijkt deze laatste oplossing het meest pragmatisch: de wettelijke garantieperiode omvat een vast deel van 2 jaar en een variabel deel dat langer duurt voor goederen met een langere levensduur. Met het oog op een duidelijke regeling wordt de gemiddelde levensduur over het algemeen vastgelegd in de algemene voorwaarden van de verkoper of in een garantiecertificaat. Een betere omkadering van de wettelijke garanties, op een manier die beter aansluit bij de realiteit, zal onvermijdelijk het aankoopgedrag aanmoedigen. Ten slotte vinden de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties het niet gerechtvaardigd om een verlenging van de wettelijke garantietermijn te weigeren onder het mom van de regeling inzake verborgen gebreken, omdat deze regeling, hoewel onmisbaar, zoals hierboven vermeld, moeilijk uitvoerbaar is, vooral op vlak van de bewijslast betreffende het bestaan van het gebrek bij de verkoop.

⁹ Doc. Parl. 55 – 0193/001.

¹⁰ BEUC, « Proposal for a directive on certain aspects concerning contracts for distance sales of goods », *BEUC Position Paper*, Annex Table, p. 19.

2.1.5 Duur van de wettelijke garantietermijn voor tweedehandsgoederen

Artikel 10.6 van de richtlijn voorziet de mogelijkheid voor lidstaten om te bepalen dat de verkoper en de consumenten voor tweedehandsgoederen contractueel kunnen voorzien dat de wettelijke garantietermijn beperkt is tot 1 jaar.

België, evenals de meeste andere EU-lidstaten, maakt vandaag al gebruik van deze mogelijkheid. Het idee hierachter is dat tweedehandsgoederen een categorie van goederen zijn die duidelijk en op een objectieve manier kunnen onderscheiden worden van nieuwe goederen en dat de verwachtingen van een consument bij de aankoop van een tweedehandsgoed, niet dezelfde zijn als bij de aankoop van een nieuw goed. Daarbij komt dat de verkoper van tweedehandsgoederen in de meeste gevallen niet meer kan terugvallen op enige fabrieksgarantie.

Omwille van de rechtszekerheid is de brc Verbruik van mening dat het begrip "tweedehandsgoederen" op Europees niveau duidelijker en unaniem moet worden gedefinieerd. Dekt het bijvoorbeeld de goederen die opnieuw in goede staat gebracht zijn ('refurbished'), wetende dat deze "weer als nieuw zijn", dezelfde kenmerken hebben als een nieuw goed en perfect werken?

De vertegenwoordigers van de distributie, de middenstand en de productie zijn van oordeel dat er geen redenen zijn om de huidige Belgische regeling, namelijk dat verkoper en consument contractueel kunnen afspreken dat in het kader van de aankoop van een tweedehandsgoed een wettelijke garantietermijn van 1 jaar geldt, te wijzigen en pleit dan ook voor het behoud van deze regeling. Een verlenging van de garantie zou een enorm negatieve impact hebben op sommige sectoren, waaronder de autosector.

De vertegenwoordigers van de consumenten menen dat de mogelijkheid om de garantietermijn voor deze goederen te verkorten (zonder dat deze minder dan een jaar bedraagt) leidt tot het naast elkaar bestaan van een groot aantal zeer uiteenlopende garantiesystemen, wat tot verwarring bij de kopers zal leiden. In 14 landen (Bulgarije, Denemarken, Estland, Finland, Griekenland, Frankrijk, Ierland, Letland, Litouwen, Malta, Spanje, Zweden, Nederland en het Verenigd Koninkrijk), is de duur van de wettelijke garantie ook voor de tweedehandsgoederenvastgesteld op 2 jaar. Gezien het grote succes van de markt voor tweedehandsgoederen in de afgelopen jaren en de flinterdunne grens tussen de begrippen nieuwe en tweedehandsgoederen, zijn de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties van mening dat de termijn van 2 jaar voor deze goederen moet worden gehandhaafd, maar dat het niet mogelijk mag zijn deze te verkorten.

Indien de mogelijkheid om de wettelijke garantie voor tweedehandsgoederen tot één jaar te beperken, wordt gehandhaafd, zijn de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties van mening dat moet worden gespecificeerd dat 'refurbished' goederen geen deel uitmaken van tweedehandsgoederen en dat dit begrip restrictief moet worden geïnterpreteerd. Zo zou bijvoorbeeld kunnen worden gespecificeerd dat tweedehandsgoederen geen toonzaalmodellen omvatten.

2.1.6 Omkering van de bewijslast

Artikel 11.1 van de richtlijn voorziet in het weerlegbaar vermoeden dat een conformiteitsgebrek dat aan het licht komt tijdens het eerste jaar na de levering, al bestond op het moment van de levering. Men spreekt van de omkering van de bewijslast.

De omkering van de bewijslast is een mechanisme dat vandaag al ingeschreven staat in de richtlijn consumentenkoop en dus in het Belgische recht. In België bedraagt de termijn van de omkering van de bewijslast vandaag 6 maanden. De termijn van een jaar vastgesteld in de nieuwe richtlijn vormt dus een verdubbeling van de huidige termijn.

De Consumentenombudsdienst geeft aan dat 82% van de dossiers inzake de garantie die hij vandaag behandelt (de termijn van omkering van de bewijslast is op dit moment nog 6 maanden), betrekking hebben op een conformiteitsgebrek dat zich voordoet binnen de 12 maanden na de aankoop van het goed. De Ombudsman voor de handel voegt daaraan toe dat ook bij hen de meerderheid van de dossiers inzake de garantie zich binnen deze periode situeren.

Vandaag kent men in 24 van de 28 EU-lidstaten een termijn van 6 maanden voor de omkering van de bewijslast. In Polen en Slowakije kent men vandaag al een termijn van 1 jaar. Twee lidstaten (Frankrijk en Portugal) hebben een termijn van 2 jaar ingevoerd. In Zweden geldt voor bouwelementen die bestemd zijn voor een belangrijk of groot deel van een een- of tweegezinswoning, een termijn van 2 jaar voor dat vermoeden, vanaf de datum van oplevering. In Spanje wordt de omkering van de bewijslast ook toegepast in geval van herstelling of vervanging van het product, in het kader van de wettelijke garantie, tijdens de eerste 6 maanden nadat het herstelde of vervangen product bij de consument werd geleverd.

De vertegenwoordigers van de distributie, de middenstand en de productie vragen nadrukkelijk om de verlengde termijn van omkering van de bewijslast van 1 jaar uit de richtlijn in het Belgisch recht over te nemen en dus om deze niet nog verder te verlengen tot 2 jaar (dit zou een verviervoudiging zijn van de huidige termijn). Zij hebben hiervoor de volgende redenen:

- Zij benadrukken dat de omkering van de bewijslast een belangrijke uitzondering vormt op het gemeen recht en een zware last betekent voor de eindverkopers en de producenten. Het is immers vrijwel onmogelijk voor eindverkoper en fabrikant om te bewijzen dat het gebrek te wijten is aan een verkeerd gebruik door de consument. Het is om die reden dat de omkering van de bewijslast beperkt moet zijn in de tijd. Zoals hoger aangegeven, dient eerder ingezet te worden op sensibilisering van handelaar en consument omtrent deze regels en de handhaving ervan, dit blijkt tevens uit de studie gepubliceerd door de Europese Commissie¹¹.
- Deze vertegenwoordigers benadrukken dat het absoluut niet opportuun is om de nieuwe, verlengde termijn van 1 jaar nog eens te verlengen tot 2 jaar nog voor hij ooit werd toegepast in de Belgische praktijk. Te meer nu op basis van de cijfers van de geconsulteerde ombudsdiensten blijkt dat de grote meerderheid (82% volgens de cijfers van de Consumentenombudsdienst) van de klachten inzake de garantie die zij behandelen, zich voordoet binnen het jaar.
- De termijn van de omkering van de bewijslast werd door de nieuwe richtlijn al van 6 maanden tot 1 jaar verlengd. Dit brengt onvermijdelijk bijkomende administratieve lasten en extra kosten mee voor de eindverkopers en de producenten (de eindverkoper en de fabrikant dienen immers de risico's voor een gebrek te dekken gedurende een periode van 1 jaar i.p.v. 6 maanden en als de termijn verlengd zou worden voor een termijn van 2 jaar i.p.v. 6 maanden), terwijl de kans dat er een gebrek optreedt door het oneigenlijk gebruik van het goed door de klant aanzienlijk vergroot naarmate de tijd verstrijkt.

¹¹ Consumentenmarktstudie over de werking van wettelijke en commerciële garanties voor consumenten in de EU, *op cit.*

- Deze vertegenwoordigers onderlijnen nogmaals het belang van een gelijk speelveld binnen de EU. Vandaag kent men in 26 van de 28 EU-lidstaten een termijn van 6 maanden of 1 jaar voor de omkering van de bewijslast. Slechts 2 lidstaten (Frankrijk en Portugal) hebben een termijn van 2 jaar ingevoerd. België is een klein land met een open economie. Het is dus aangewezen om aansluiting te zoeken bij voornoemde meerderheid. Op die manier zijn de regels in zoveel mogelijk lidstaten dezelfde, wat het meest duidelijk is in het kader van grensoverschrijdende koop-verkoop, zowel voor de consument als voor de onderneming.
- Men zou op die manier bovendien een andere termijn van omkering van de bewijslast invoeren voor fysieke goederen, dan voor digitale inhoud en digitale diensten (de richtlijn digitale inhoud laat niet toe om de termijn van omkering van de bewijslast te verlengen in nationale wetgeving).
- Tenslotte verwijzen deze vertegenwoordigers op de reeds bestaande initiatieven inzake duurzaamheid, zoals hogervermeld in dit advies.

De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties wensen dat de termijn van 1 jaar voor de bewijslast wordt verlengd tot de volledige duur van de wettelijke garantie, zoals vereist in het voorstel van wet van 19 juli 2019 om geprogrammeerde veroudering tegen te gaan en de repaireconomie te steunen, en dit om verschillende redenen:

- In de meeste gevallen is de consument niet op de hoogte van het bestaan en/of de modaliteiten van de wettelijke garantie (die hij meestal verwacht met de commerciële garantie)¹² en de omkering van de bewijslast leidt tot misverstanden en toepassingsproblemen, zoals de ombudsmannen voor de consument en de handel hebben uitgelegd (het is moeilijk om te bewijzen dat men geen fout heeft gemaakt (bewijs van een negatief feit));
- Zoals hierboven vermeld, zijn de verschillende categorieën goederen zeer heterogeen van aard en dus onderhevig aan specifieke slijtageperiodes en lijkt het niet correct om er zonder onderscheid een vermoeden van bewijslast op toe te passen dat alleen het eerste jaar bestrijkt;
- Zodra die termijn van het vermoeden verstreken is, eisen bedrijven meestal een expertise om te bewijzen dat het gebrek al bij de levering bestond. Dit brengt kosten in termen van tijd en geld met zich mee voor de consument, die de kosten zal moeten voorschieten. Hij zal die slechts kunnen herstellen indien het bestaan van het gebrek wordt aangetoond door de expertise; die wordt doorgaans uitgevoerd door een deskundige die daartoe door de onderneming is gemachtigd. Het kan gebeuren dat die kosten nog steeds voor zijn rekening blijven (vaak in het geval van elektronische apparatuur, zoals aangegeven door de Ombudsman voor de handel). De objectiviteit en onafhankelijkheid van de deskundige roept veel vragen op en leidt vaak tot belangenvermenging.

¹² [Consumentenmarktstudie over de werking van wettelijke en commerciële garanties voor consumenten in de EU](#), gepubliceerd door de Europese Commissie, december 2015: "Op EU-niveau 28 zei 40% van de consumenten dat de verkopers in hun land de consumenten in het algemeen niet op de hoogte brengen van de duur van de wettelijke garantie voor producten [...]. Veel consumenten in de EU gaven aan dat het moeilijk is om duidelijke, transparante en niet misleidende informatie over garanties te vinden. Een op de twee consumenten zegt dat verkopers in het algemeen geen duidelijke en transparante informatie geven over de wettelijke garantie" »

Consumentenvertegenwoordigers willen daarom dat er maatregelen worden genomen om meer objectiviteit in te voeren tegenover een consument die vaak geen technische kennis van het goed heeft. Bovendien is het voor hem niet gemakkelijk om deze expertise te interpreteren en erop in te spelen. Er zou bijvoorbeeld een officiële lijst van onafhankelijke deskundigen kunnen worden opgesteld, zodat consumenten en verkopers een verzoek kunnen indienen (zoals in Tsjechië, Hongarije en Slovenië), voorzien in een recht voor de consument om een beroep te doen op onafhankelijke expertise (zoals in Letland) of in de mogelijkheid om zich door nationale instellingen te laten bijstaan (door de nationale inspectie voor non-foodproducten)¹³.

- Dit zou geen invloed hebben op de aantrekkelijkheid en het concurrentievermogen van België, maar zou ons land integendeel juist even aantrekkelijk maken als Frankrijk, Portugal en Polen, vooral met de uitbreiding van de e-commerce. Hoewel bedrijven een prijsstijging vrezen, is er geen enkel concreet bewijs om dat te onderbouwen. Integendeel, in Frankrijk, waar de duur van de omkering van de bewijslast van zes maanden op twee jaar werd gebracht, kon geen prijsstijging worden toegeschreven aan deze wetswijziging¹⁴. Op dezelfde manier concludeert de in 2017 gepubliceerde impactstudie van de Europese Commissie dat de kosten voor bedrijven niet significant zijn gestegen en werd daarom aanbevolen om de duur van de omkering van de bewijslast te verlengen tot alle soorten verkopen¹⁵;
- De Europese Commissie heeft de bewijslast geïdentificeerd als een potentiële bron van schade voor de consumenten¹⁶;
- Dat zou consumenten ertoe brengen te profiteren van de voordelen van online grensoverschrijdend winkelen in de EU. Een van de belangrijkste redenen waarom consumenten wantrouwig staan ten opzichte van grensoverschrijdend online winkelen is immers de onzekerheid over hun voornaamste contractuele rechten¹⁷;
- Dat zou ook bijdragen tot het verbeteren van de kwaliteit en de duurzaamheid van de producten, conform het pakket circulaire economie ter bevordering van het concurrentievermogen, werkgelegenheid en duurzame groei, goedgekeurd door de Europese Commissie op 2 december 2015.

¹³ ECC-Net, "[Samenvatting van de analyse van de wettelijke overeenstemmingsgarantie en de commerciële garanties](#)".

¹⁴Schriftelijke vraag van 22/03/019 en schriftelijk antwoord van 25/05/2018 nr. 2139 - Zittingsperiode 54, *Bulletin* nr.: [B155](#) en [B157](#).

¹⁵ Geciteerd uit Schriftelijke vraag van 22/03/019 en schriftelijk antwoord van 25/05/2018 nr. 2139 - Zittingsperiode 54, *Bulletin* nr.: [B155](#) en [B157](#).

¹⁶[Consumentenmarktstudie over de werking van wettelijke en commerciële garanties voor consumenten in de EU](#), op cit.: De Commissie verduidelijkt: "De bewijslast kan voor de consumenten een obstakel vormen om maatregelen te nemen indien er zich problemen voordoen met een product. Voor 14% van de problemen waarvoor geen enkele maatregel werd genomen gaven de consumenten aan dat ze geen enkele maatregel hadden genomen omdat hen gevraagd was geweest om te bewijzen dat ze niet aan de basis van het probleem lagen."

- De wettelijke rechten van consumenten worden geschonden wanneer verkopers hen vragen om te bewijzen dat een product niet conform is binnen de eerste zes maanden na aankoop. Bij 15% van de problemen die zich in de eerste zes maanden hadden voorgedaan, werd de respondenten die aan het onderzoek deelnamen, gevraagd aan te tonen dat zij niet aan de basis van het probleem lagen. Van de mystery shoppers die aangegeven hadden dat hun camera defect was geraakt binnen zes maanden na de datum van aankoop, kreeg 20% te horen van de verkoper, dat ze moesten bewijzen dat ze niet aan de basis van het probleem lagen."

¹⁷Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad en het Economisch en Sociaal Comité, "[Digitale overeenkomsten voor Europa - Het aanboren van het potentieel van elektronische handel](#)", gepubliceerd op 9.12.2015, p. 4.

De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties stellen dan ook vast dat een verlenging van deze periode tot 2 jaar zou leiden tot een sterkere consumentenbescherming en tegelijkertijd tot een nieuw evenwicht tussen rechten en plichten van de partijen, en tot een verbetering van de positie van de detailhandelaar ten opzichte van de fabrikant en/of importeur.

2.1.7 Kennisgevingsverplichting

Artikel 12 van de richtlijn voorziet in de mogelijkheid voor de lidstaten om een termijn te voorzien waarbinnen de consument de verkoper in kennis moet stellen van een conformiteitsgebrek teneinde van zijn consumentenrechten te kunnen genieten. Deze termijn mag niet korter zijn dan twee maanden na de datum waarop de consument het gebrek heeft vastgesteld.

Deze mogelijkheid bestaat al in de huidige richtlijn consumentenkoop. Hiervan werd gebruik gemaakt in de Belgische wetgeving, in die zin dat verkoper en consument contractueel een kennisgevingsverplichting kunnen afspreken. Wat de concrete gevolgen zijn van de afwezigheid van kennisgeving, wordt echter in de Belgische wetgeving niet voorzien. Daardoor bestaat er discussie in rechtspraak en doctrine over de gevolgen van een laattijdige kennisgeving. In tegenstelling tot in de richtlijn, is het in het Belgische recht vandaag dus niet duidelijk of het niet naleven van de kennisgevingstermijn aanleiding geeft tot een verlies van consumentenrechten.

De meerderheid van de EU-lidstaten heeft vandaag een vorm van kennisgevingsverplichting. Een heel aantal lidstaten kozen, net als België, voor een kennisgevingstermijn van 2 maanden (Bulgarije, Kroatië, Cyprus, Estland, Hongarije, Italië, Letland, Malta, Portugal, Roemenië, Slovenië, Spanje), andere lidstaten spreken over een redelijke termijn (Denemarken, Finland, Nederland).

De brc Verbruik is van oordeel dat de bestaande Belgische regeling (facultatieve, contractuele kennisgevingsverplichting) minstens behouden moet blijven. De brc meent bovendien dat het zowel voor consumenten als voor ondernemingen eenvoudiger en meer rechtszeker zou zijn, indien de kennisgevingsverplichting in de wet zou worden ingeschreven (men hoeft dan geen contract of algemene voorwaarden meer te lezen om de kennisgevingsverplichting te kennen). Er dient bovendien verduidelijkt te worden wat de gevolgen zijn van het de niet-naleving door de consument van de kennisgevingsverplichting. De richtlijn voorziet dat een consument slechts van zijn consumentenrechten kan genieten als hij de eindverkoper tijdig in kennis gesteld heeft van het conformiteitsgebrek. De brc Verbruik is weliswaar van oordeel dat dit verlies van consumentenrechten in bepaalde omstandigheden tot een kennelijk onevenwichtige situatie kan leiden, wat niet de bedoeling mag zijn. De wetgever dient hiermee rekening te houden.

De brc Verbruik vestigt dan ook de aandacht van de Belgische wetgever op de mogelijk schadelijke gevolgen van het niet-naleven van een dergelijke kennisgevingsverplichting, en op de noodzaak om specifieke oplossingen te overwegen. De kwestie van de bewijslast betreffende deze kennisgevingsverplichting zou ook door de Belgische wetgever moeten worden overwogen.

2.1.8 Bijdrage van de consument aan het conformiteitsgebrek

Artikel 13.7 geeft lidstaten de mogelijkheid om te bepalen in hoeverre een bijdrage van een consument aan het conformiteitsgebrek zijn recht op remedies aantast. De Belgische wetgeving voorziet vandaag al dat er rekening kan worden gehouden met de verergering van de schade die voortvloeit uit het gebruik van het goed door de consument na het ogenblik waarop hij het gebrek had vastgesteld of zou hebben moeten vaststellen (art. 1649quinquies, §1, tweede lid B.W.).

De brc Verbruik is van oordeel dat deze regeling behouden kan blijven.

De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties geven echter aan dat wanneer rekening wordt gehouden met het handelen en/of nalaten van de consument nadat het gebrek is vastgesteld, dit strikt beperkt moet blijven tot de fout die hij heeft begaan, rekening houdend met de algemene norm, die een normaal voorzichtige en zorgvuldige consument in dezelfde omstandigheden niet zou hebben overtreden.

Ten slotte moet het begrip "gebruik van het goed door de consument", zoals bedoeld in artikel 1649quinquies van het Burgerlijk Wetboek, worden gedefinieerd, met dien verstande dat een normaal gebruik van de zaak door de consument niet kan worden beschouwd als een verergering van de schade.

De vertegenwoordigers van de distributie, de middenstand en de productie benadrukken dat een consument, die het gebrek kent, nalaat om de eindverkoper hiervan in te lichten en het goed toch gewoon verder blijft gebruiken, mogelijk een bijdrage levert aan de verergering van het conformiteitsgebrek. Het is heel erg onzeker dat dit verdere gebruik als een (zware) fout beschouwd zou worden. Om die reden zijn deze vertegenwoordigers niet akkoord met de afzwakking van de Belgische regeling, zoals ze door de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties wordt voorgesteld.

Deze vertegenwoordigers onderlijnen bovendien dat een dergelijke afzwakking van de Belgische regeling strijdig is met de bewoordingen en het opzet van artikel 13.7 van de richtlijn, dat een beperking van de remedie beoogt, waardoor de eindverkoper niet hoeft in te staan voor de schade die werd veroorzaakt door het toedoen of nalaten van de consument.

2.1.9 Herstel of vervanging van goederen

Artikel 14.1 van de richtlijn voorziet het kosteloos herstel of vervanging van een goed met een conformiteitsgebrek, binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de consument. In overweging 55 van de richtlijn wordt voorzien dat lidstaten de woorden "redelijke termijn" kunnen interpreteren door voor specifieke categorieën van producten te voorzien in vaste perioden die in het algemeen als redelijk zouden kunnen worden beschouwd.

De brc Verbruik is van oordeel dat het niet opportuun is om de woorden "redelijke termijn" te vervangen door vaste perioden voor bepaalde categorieën van producten. De brc Verbruik is van oordeel dat het belangrijk is om een zekere flexibiliteit te behouden naargelang de concrete context en het soort product¹⁸, hoewel de brc begrijpt dat het gebruik van een 'redelijke termijn' in de praktijk voor onduidelijkheid kan zorgen bij consumenten. Zo kan de invulling van wat een redelijke termijn is immers anders zijn voor hetzelfde product wanneer er wel of geen vervangtoestel wordt aangeboden.

¹⁸ Wat de redelijke termijn betreft, vragen de consumentenvertegenwoordigers zich af wat de situatie is voor gevallen waarin het goed een (al dan niet complexe) installatie vereist, zoals bijvoorbeeld domotica?

De brc Verbruik beveelt ook aan om het begrip “vervanging” te verduidelijken. Kan de verkoper bijvoorbeeld een vervanggoed aanbieden dat in feite een ‘refurbished’ goed is dat dezelfde kenmerken heeft en perfect werkt? Enerzijds stelt de brc Verbruik vast dat er in Nederlandse rechtspraak werd bepaald dat de verkoper bij een vervanging van een smartphone tijdens de garantietermijn een nieuwe toestel moet aanbieden en geen refurbished toestel¹⁹. Anderzijds zijn er op Europees niveau bepalingen die ‘fully refurbished goods’ als nieuw kwalificeren²⁰. ‘Fully refurbished wordt er gedefinieerd als ‘the complete rebuilding of a device already placed on the market or put into service, or the making of a new device from used devices.’ Dit is een ontwikkeling die gezien moet worden in het licht van een meer duurzame, circulaire economie, waarbij steeds meer ingezet moet worden op het hergebruik, de revisie en de herfabrikage van producten. Opnieuw zou hier een unanieme Europese definitie van tweedehandsgoederen en refurbished goederen van groot nut zijn om deze begrippen te interpreteren.

Wat het herstel van het goed betreft, vragen **de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties** zich af in welke mate verschillende opeenvolgende herstellingen kunnen worden aanvaard? Als het goed vaak defect is, kan dit dan worden beschouwd als een ernstige overlast die een andere manier van herstel, zoals terugbetaling, rechtvaardigt?

De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties wensen op dit gebied meer rechtszekerheid, te meer omdat de consument geen volledige keuzevrijheid heeft wat betreft de remedie (in tegenstelling tot Griekenland, Portugal, Slovenië en Letland)²¹ In Zweden wordt bijvoorbeeld bepaald dat de consument terugbetaling van het goed kan vragen als het gebrek ernstig is. De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties wensen dan ook dat de consument zoveel mogelijk de remedie zelf kan kiezen.

De vertegenwoordigers van de distributie, de middenstand en de productie benadrukken dat artikel 13 van de richtlijn duidelijk is en dat de consument op basis hiervan al een belangrijke keuzevrijheid heeft. Zij gaan dus niet akkoord met het voorstel van de consumentenorganisaties om de keuzevrijheid van de consumenten verder uit te breiden. Deze mogelijkheid wordt overigens ook niet voorzien door de richtlijn die uitgaat van het principe van maximumharmonisatie.

Voor zover verenigbaar met de richtlijn, vraagt de brc Verbruik om in de wetgeving of, indien niet mogelijk, in de memorie van toelichting op te nemen dat het al dan niet ter beschikking stellen van een vervangtoestel moet meegenomen worden als beoordelingscriterium bij het herstel of vervanging “binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de consument”. Voor consumenten is dit immers vaak een belangrijk punt, zeker in het geval van een gsm of auto die een aantal weken in herstelling zou zijn.

¹⁹ [Uitspraak van de Rechtbank van Amsterdam van 8 juli 2016.](#)

²⁰ Commission notice – The ‘Blue Guide’ on the implementation of EU product rules, 2016, Medische hulpmiddelenverordening 2017/745/EU.

²¹ BEUC, « Proposal for a directive on certain aspects concerning contracts for distance sales of goods », *BEUC Position Paper*, Annex Table, p. 19.

2.1.10 Terugzending en terugbetaling

Artikel 16.3 van de richtlijn voorziet dat wanneer de consument de koopovereenkomst ontbindt, de consument de goederen dient terug te zenden en de verkoper hem de prijs terugbetaalt. De lidstaten kunnen de wijzen van terugzending en terugbetaling bepalen.

Vandaag geldt in België dat elke terugbetaling aan de consument wordt verminderd, rekening houdend met het gebruik dat deze van het goed heeft gehad sinds de levering. (artikel 1649*quinquies*, §3 B.W.)

De brc Verbruik is van oordeel dat deze regel behouden dient te worden. Zij wenst verder geen wijzigingen aan te brengen wat betreft de wijzen van terugzending en terugbetaling.

2.1.11 De commerciële garantie

Artikel 17 van de richtlijn zet de voorwaarden voor het aanbieden van een commerciële garantie uiteen. Lidstaten mogen voor andere aspecten van de commerciële garantie zelf regels vastleggen. De brc Verbruik benadrukt het belang van een goede communicatie omtrent de inhoud van de garantie²².

Tijdens de voorbereiding van het advies heeft de brc Verbruik een toelichting gekregen van mevrouw Sanne Vandemaele (KUL) over haar proefschrift: 'Commerciële garanties in de verschillende koopregimes: naar een uniforme regeling? In dit proefschrift pleit mevrouw Vandemaele onder meer voor het verplicht maken van een standaardinformatieformulier in B2C-relaties (zie bijlage) , waarbij de verhouding tussen de wettelijke en de commerciële garantie wordt verduidelijkt, alsook de inhoud van beide instrumenten, en dit aan de hand van een vergelijkende tabel. Artikel 17, 2, a) van de richtlijn bepaalt dat het garantiebewijs een duidelijke verklaring moet bevatten dat de consument bij wet recht heeft op kosteloze remedies van de verkoper in geval van een conformiteitsgebrek van de goederen en dat die remedies niet worden aangetast door de commerciële garantie. De vraag stelt zich dan ook in hoeverre een dergelijk standaardinformatieformulier verenigbaar is met de richtlijn en de maximale harmonisatie waarin deze voorziet. Enkel een niet al te enge interpretatie van de richtlijn lijkt aldus mogelijkheden te bieden voor dit formulier.

Voor zover de verenigbaarheid met de richtlijn aanvaard zou worden, is de brc Verbruik van oordeel dat de piste van het standaardinformatieformulier in B2C-relaties van mevrouw Vandemaele verder onderzocht kan worden. Het is echter op dit moment voorbarig om te besluiten dat zo'n standaardformulier de oplossing is. Mevrouw Vandemaele gaf immers zelf aan dat het standaardformulier slechts met een beperkte groep consumenten werd afgetoetst, en nog niet bij de verkopers.

Er moet bestudeerd worden of het standaardinformatieformulier, dat voorafgaand aan het sluiten van het contract moet meegedeeld worden, enerzijds de consumentenbescherming ten goede komt, zodat de consument beter geïnformeerd is om al dan niet een commerciële garantie aan te schaffen. Anderzijds dient bekeken te worden of dit formulier ook een vorm van rechtszekerheid kan bieden voor entiteiten die een commerciële garantie verstrekken. Men zou met name kunnen denken aan een vermoeden dat zij aan hun precontractuele informatieverplichting hebben voldaan indien zij gebruik maken van het standaardformulier.

²² zie ook: [Advies nr. 505 van de Raad voor het Verbruik van 7 maart 2017](#).

De brc Verbruik benadrukt dus de noodzaak van een diepgaande empirische studie van dit formulier bij handelaars en consumenten, alsook het belang van het vinden van het juiste evenwicht tussen juridisch correct taalgebruik en begrijpelijkheid voor de consument. Inspiratie kan hierbij gevonden worden bij het standaardinformatiedocument IPID inzake verzekeringen²³.

In het proefschrift van mevrouw Vandemaele wordt eveneens aandacht besteed aan het aspect van de overdraagbaarheid van de commerciële garantie. Hoewel oorspronkelijk voorzien in het voorstel van richtlijn, wordt hieromtrent niets geregeld in de uiteindelijke richtlijn. Aldus heeft de Belgische wetgever de mogelijkheid dit te regelen. De brc Verbruik pleit voor het invoeren van een bepaling waarbij het verboden wordt om de overdraagbaarheid van een commerciële garantie in een B2C-context in te perken.

2.1.12 Recht op verhaal van de eindverkoper

Artikel 18 van de richtlijn heeft betrekking op het recht op verhaal van de eindverkoper op de in de transactieketen aansprakelijke persoon. De richtlijn voorziet dat de persoon jegens wie de eindverkoper verhaal kan nemen, alsmede de relevante rechtsvorderingen en de wijze van procederen bepaald worden door het nationale recht.

Vandaag geldt in België al een verbod voor de producent of elke andere tussenpersoon om handelingen te stellen of contractuele bepalingen af te dwingen die het wettelijke verhaalrecht van de detailhandelaar zouden beperken (artikel 1649sexies Burgerlijk Wetboek). Doordat fabrikanten echter niet altijd Belgische ondernemingen zijn, kan de toepassing van deze Belgische rechtsregel echter niet altijd gegarandeerd worden. Hierover zijn echter geen concrete cijfers beschikbaar.

Deze bepaling is echter niet van toepassing wanneer de producent geen Belgische onderneming is²⁴. Hierover zijn echter geen concrete gegevens beschikbaar.

De vertegenwoordigers van de distributie en de middenstand stellen in de praktijk dan vast dat tal van verkopers geen terugbetaling van de fabrikant of van de invoerder kunnen bekomen. Dat brengt veel kosten met zich mee die niet gecompenseerd kunnen worden (inclusief verplaatsingen en werkuren). Zij stellen daarom voor om het verhaalsrecht te versterken om de eindverkoper beter te beschermen. Hij bevindt zich immers in een zwakke positie ten aanzien van de andere tussenpersonen in de verkoopketen om de geldbedragen en kosten die hij al uitgegeven heeft voor rekening van de consument in het kader van de garantieregeling terug te krijgen.

De vertegenwoordigers van de productie wijzen erop dat de verkoopketen doorgaans complex en niet louter nationaal is en dat de oorzaak van niet-conformiteit te wijten kan zijn aan andere dan de productspecificaties van het goed zoals initieel op de markt gebracht door de fabrikant.

De brc Verbruik is daarom van oordeel dat deze problematiek ten gronde moet worden onderzocht, met als doelstelling om concrete maatregelen te nemen om de positie van de eindverkoper te versterken indien hij niet aan de basis ligt van het conformiteitsgebrek. Daarbij moet uiteraard vermeden worden dat een concurrentienadeel in het leven wordt geroepen voor Belgische ondernemingen ten opzichte van hun buitenlandse concurrenten.

²³ Uitvoeringsverordening Comm. nr. (EU) [2017/1469](#) van 11 augustus 2017 tot vaststelling van een gestandaardiseerde presentatievorm van het informatiedocument over verzekeringsproducten.

²⁴ Artikel 6 van de Rome I-verordening vindt geen toepassing omdat het over een contract tussen ondernemingen gaat en niet tussen een onderneming en een consument.

Een mogelijke maatregel die de brc Verbruik ziet om de positie van de eindverkoper te versterken, bestaat in het voorzien van wisselstukken waarvan de kost gedragen wordt door de partij die verantwoordelijk is voor het conformiteitsgebrek, zodat eindverkopers in staat zijn toestellen te herstellen en zich niet altijd verplicht zien om tot vervanging over te gaan. Hierbij moet rekening gehouden worden met de initiatieven in het kader van de circulaire economie, in het bijzonder in het licht van de Europese ontwikkelingen zoals de richtlijn eco-design.

2.1.13 Toepassing op de aanbieders van platformen

Overweging 23 van de richtlijn stelt dat het de lidstaten vrij staat om de regels van de richtlijn ook toepasselijk te verklaren op platformen die geen verkopers zijn in de zin van de richtlijn.

De brc Verbruik is van oordeel dat het belangrijk is om duidelijke regels te hebben over wie een eindverkoper is en wie niet. De nieuwe wetgeving over platformen verduidelijkt dit al in belangrijke mate. In het kader van de New Deal for Consumers²⁵ moeten online platformen onder meer duidelijk aangeven of men koopt van een professional of particulier en of men onder de consumentenwetgeving bescherming geniet.

De vertegenwoordigers van de distributie, de middenstand en de productie zijn van oordeel dat het niet nodig is om hierover nog bijkomende, nationale regels te voorzien.

De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties zijn er voorstander van om platformaanbieders in het toepassingsgebied van de richtlijn op te nemen wanneer zij betrokken zijn bij het implementatieproces tussen het bedrijf en de consument. Zoniet dreigt de consument zonder aanspreekpunt te vallen, bijvoorbeeld als het gaat om misleidende en/of frauduleuze aanbiedingen gepubliceerd door verkopers waarvan de identiteit niet werd geverifieerd door het platform.

2.1.14 Rechtstreekse aansprakelijkheid van de producent

Overweging 23 van de richtlijn 1999/44/EG voorzag reeds in de mogelijkheid van een verdere harmonisatie van de rechtstreekse aansprakelijkheid van de producent ten opzichte van de consument voor gebreken waarvoor hij verantwoordelijk is. De vraag of de consument ook hogerop in de transactieketen rechtstreeks een vordering kan instellen tegen een persoon, wordt echter niet geregeld door de nieuwe richtlijn, waardoor lidstaten zelf bepalingen kunnen invoeren indien zij dat wensen.

Het is in België vandaag al in bepaalde gevallen mogelijk om de producent rechtstreeks aan te spreken.

Men moet er wel rekening mee houden dat de relatie tussen consument, verkoper en producent vaak complexer is dan men op het eerste zicht zou denken. Bijvoorbeeld: (1) een Belgische consument koopt een goed aan in het buitenland, maar voor de uitoefening van de wettelijke garantie spreekt hij een Belgische eindverkoper of producent aan; (2) de producent produceert het product, maar de installatie gebeurt door de eindverkoper; enz. Ook het gebrek zelf kan te wijten zijn aan een van de vele schakels in de verkoopketen, en betreft niet noodzakelijk de productspecificaties van het product zoals initieel op de markt gebracht door de fabrikant.

²⁵ https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/review-eu-consumer-law-new-deal-consumers_en.

Daarbij komt dat de eindverkoper, wanneer hij uitgesloten wordt van de informatie over de conformiteitsgebreken, zijn producten niet meer zo goed kan leren kennen als vandaag wel het geval is.

De brc Verbruik stelt vast dat een systeem van rechtstreekse aansprakelijkheid van toepassing is in Noorwegen en Nederland. De brc Verbruik is dan ook van oordeel dat vooraleer enig initiatief genomen wordt, eerst op Europees niveau moet worden nagedacht over de opportuniteit van een rechtstreekse aansprakelijkheid van de producent, onder meer rekening houdend met het feit dat een gebrek ook in de latere schakels van de verkoopketen (logistieke partners, distributeurs, parallelle invoerders, installateurs, enz.) kan ontstaan, en met de grensoverschrijdende distributie, waarbij de fabrikant niet noodzakelijk de entiteit is die het goed op de Belgische markt heeft gebracht.

2.2 Richtlijn betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud en digitale diensten (2019/770)

2.2.1 Aansprakelijkheid van de handelaar (wettelijke garantie)

Artikel 11.2 van de richtlijn laat de lidstaten toe de periode van aansprakelijkheid van de verkoper voor conformiteitsgebreken te bepalen, zonder dat die korter mag zijn dan 2 jaar.

Teneinde verwarring bij de consument te vermijden, pleiten **de vertegenwoordigers van de distributie, de middenstand en de productie** ervoor om dezelfde wettelijke garantietermijn te bepalen als bij de verkoop van goederen.

De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties menen dat gezien de bijzondere aard van de digitale inhoud en diensten, het redelijker zou zijn om de aansprakelijkheid van de handelaar na de periode van twee jaar te verlengen. De consument moet er immers zeker van kunnen zijn dat de digitale inhoud altijd beschikbaar is en de verantwoordelijkheid van de verkoper moet altijd kunnen worden aangevochten, met name vanwege de updates die hij voorstelt en/of oplegt. Denken we bijvoorbeeld ook aan de problemen die ontstonden door het verwijderen van de eBooks door enkele grote bedrijven: wegens een gebrek aan populariteit werd de eBooks-categorie door het bedrijf verwijderd, waardoor de reeds op het platform gekochte digitale boeken onleesbaar werden, omdat de servers verantwoordelijk voor de verificatie van de authenticiteit van de werken en de bescherming tegen piraterij ook niet langer werkten (zelfs al waren ze gratis). Zonder deze verificatie is het voortaan onmogelijk om nog boeken te openen²⁶. Dit doet de vraag rijzen wat er over een paar jaar zou gebeuren als een populaire App Store niet meer zou kunnen concurreren en zou beslissen om zijn eigen servers te sluiten?

2.2.2 Recht op verhaal

Artikel 20 van de richtlijn heeft betrekking op het recht op verhaal van de eindverkoper op de in de transactieketen aansprakelijke persoon. De richtlijn voorziet dat de persoon jegens wie de eindverkoper verhaal kan nemen, alsmede de relevante rechtsvorderingen en de wijze van procederen bepaald worden door het nationale recht.

²⁶ Microsoft beloofde om de gebruikers van eBooks terug te betalen, maar onder strikt beperkte voorwaarden; zo was het vereist een nog niet verlopen creditcard als betaalmiddel te laten registreren op de webshop. Is dat niet mogelijk, dan kan de terugbetaling alleen gebeuren in de vorm van "punten" die enkel kunnen worden gebruikt in de *Microsoft Store*...

Vandaag geldt in België al een verbod voor de producent om handelingen te stellen of contractuele bepalingen af te dwingen die het wettelijke verhaalrecht van de detailhandelaar zouden beperken (artikel 1649sexies Burgerlijk Wetboek). Doordat fabrikanten echter niet altijd Belgische ondernemingen zijn, kan de toepassing van deze Belgische rechtsregel echter niet altijd gegarandeerd worden. Hierover zijn echter geen concrete cijfers beschikbaar.

De brc Verbruik is daarom van oordeel dat deze problematiek ten gronde moet worden onderzocht en bovendien op Europees niveau moet worden aangepakt.

De vertegenwoordigers van de distributie en de middenstand stellen in de praktijk dan vast dat tal van verkopers geen terugbetaling van de fabrikant of van de invoerder kunnen bekomen. Dat brengt veel kosten met zich mee die niet gecompenseerd kunnen worden (inclusief verplaatsingen en werkuren). Zij stellen daarom voor om het verhaalrecht te versterken om de eindverkoper beter te beschermen. Hij bevindt zich immers in een zwakke positie ten aanzien van de andere tussenpersonen in de verkoopketen om de geldbedragen en kosten die hij al uitgegeven heeft voor rekening van de consument in het kader van de garantieregeling terug te krijgen.

De vertegenwoordigers van de productie wijzen erop dat de verkoopketen doorgaans complex en niet louter nationaal is en dat de oorzaak van niet-conformiteit te wijten kan zijn aan andere dan de productspecificaties van het goed zoals initieel op de markt gebracht door de fabrikant.

De brc Verbruik is daarom van oordeel dat deze problematiek ten gronde moet worden onderzocht, met als doelstelling om concrete maatregelen te nemen om de positie van de eindverkoper te versterken indien hij niet aan de basis ligt van het conformiteitsgebrek, daarbij moet uiteraard vermeden worden dat een concurrentienadeel in het leven wordt geroepen voor Belgische ondernemingen ten opzichte van hun buitenlandse concurrenten.

2.2.3 Toepassing op de aanbieders van platformen

Overweging 18 van de richtlijn stelt dat het de lidstaten vrij staat om de regels van de richtlijn ook toepasselijk te verklaren op aanbieders van platformen die geen verkopers zijn in de zin van de richtlijn.

De vertegenwoordigers van de distributie, de middenstand en de productie zijn van oordeel dat het belangrijk is om duidelijke regels te hebben over wie een eindverkoper is en wie niet. Onder de 'New Deal for Consumers' moeten online platformen onder meer duidelijk aangeven of men koopt van een professional of particulier en of men onder de consumentenwetgeving bescherming geniet.

De vertegenwoordigers van de distributie, de middenstand en de productie zijn van oordeel dat het niet nodig is om hierover nog bijkomende, nationale regels te voorzien.

De vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties zijn er voorstander van om platformaanbieders in het toepassingsgebied van de richtlijn op te nemen wanneer zij betrokken zijn bij het implementatieproces tussen het bedrijf en de consument. Zoniet dreigt de consument zonder aanspreekpunt te vallen, bijvoorbeeld als het gaat om misleidende en/of frauduleuze aanbiedingen gepubliceerd door verkopers waarvan de identiteit niet werd geverifieerd door het platform.

Bijlage: Standaardinformatieformulier

Wettelijke garantie	Commerciële garantie
 - Aanbieder: [eindverkoper] - Begunstigde: [consument] + elke volgende eigenaar	 - Aanbieder: [garant] - Begunstigde: [consument] + elke volgende eigenaar
 2 jaar / 1 jaar vanaf levering van het goed	 [duur] vanaf [startpunt]
 Goed is in overeenstemming met de overeenkomst: - d.w.z. met de gegeven beschrijving en eigenschappen - geschikt voor normaal gebruik - met normale en redelijk te verwachten kwaliteit en prestaties - meegedeeld bijzonder gebruik indien aanvaard door eindverkoper - geleverd met de nodige accessoires en handleidingen - geleverd met de overeengekomen updates - correct geïnstalleerd door de verkoper of gebaseerd op de installatierichtlijnen - vrij van rechten van derden	 [Dekking]
 1) Herstel of vervanging* 2) Prijsvermindering of ontbinding* 3) Inhouden betaling * evt. aanvullende schadevergoeding	 [remedies]
 - aankoop: gratis - Inroepen garantie: gratis	 - aankoop: [prijs] - Inroepen garantie: [prijs]

De commerciële garantie bestaat naast de wettelijke garantie en mag deze niet beperken!

 Voor meer informatie: zie het garantiebewijs !

(Legende: de zwarte elementen kunnen niet aangepast worden. De blauwe elementen moeten door de garant ingevuld worden. De groene elementen zijn in principe vast, maar er zijn in bepaalde gevallen uitzonderingen mogelijk.)

GARANTIEBEWIJS: INFORMATIE OVER DE GARANTIE

De commerciële garantie bestaat naast de wettelijke garantie en mag deze niet beperken!

WETTELIJKE GARANTIE

1. Partijen

- Eindverkoper:
contactgegevens:
- Koper en elke volgende eigenaar

2. Hoe lang duurt de garantie?

De wettelijke garantie duurt **2 jaar / 1 jaar** vanaf het moment van de levering van het goed.

3. Welke gebreken vallen er onder de garantie?

Het goed is in overeenstemming met de overeenkomst:

- d.w.z. met de gegeven beschrijving en eigenschappen
- geschikt voor normaal gebruik
- met normale en redelijk te verwachten kwaliteit en prestaties (o.a. duurzaamheid, functionaliteit, comptabiliteit, interoperabiliteit)
- meegedeeld bijzonder gebruik indien aanvaard door eindverkoper
- geleverd met de nodige accessoires en handleidingen
- geleverd met de overeengekomen updates
- correct geïnstalleerd door de verkoper of gebaseerd op de installatierichtlijnen
- vrij van rechten van derden

Indien aan 1 van deze voorwaarden niet is voldaan, kan je de garantie inroepen.

4. Welke rechten heb ik?

- 1) Kosteloze herstelling of vervanging van het goed*
- 2) Opschorting van betaling tot dat de eindverkoper zijn verplichtingen is nagekomen
- 3) Proportionele prijsvermindering of ontbinding van het contract*

* eventueel aangevuld met een schadevergoeding

COMMERCIELE GARANTIE

1. Partijen

- Garant:
contactgegevens:
- Begunstigde + : **o niet overdraagbaar naar volgende eigenaar**
o ook voor elke volgende eigenaar
o ook voor elke volgende eigenaar na schriftelijke toestemming van de garant

2. Hoe lang duurt de garantie?

De commerciële garantie duurt vanaf het moment

3. Welke goederen en welke gebreken vallen onder de garantie?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. Welke rechten heb ik?

.....

.....

.....

5. Hoeveel kost de garantie? €

Aankoop: gratis

Inroepen: gratis

**6. Hoe roep ik de garantie in? **

Je neemt contact op met de eindverkoper via het telefoonnummer of via de website. Of je gaat naar de winkel.

De garantietermijn wordt verlengd met de tijd nodig voor herstel/vervanging van het goed of onderhandelingen hierover.

Na het eerste jaar moet je bewijzen dat het probleem bestond op het moment van de levering.

**7. Waar is de garantie geldig? **

In heel Europa.

Opgelet!

Ook na de tweejarige wettelijke garantie of als de voorwaarden van de commerciële garantie niet van toepassing zijn, kan je recht hebben op de wettelijke vrijwaringsrechten voor verborgen gebreken uit het gemeen kooprecht (art. 1641-1649 Burgerlijk Wetboek). Onder bepaalde voorwaarden kan je de verkoper dan aanspreken voor een verborgen gebrek in het goed.

5. Hoeveel kost de garantie? €

Aankoop:

Inroepen:

**6. Hoe roep ik de garantie in? **

.....
.....
.....
.....
.....
.....

**7. Waar is de garantie geldig? **

.....

(Legende: De zwarte elementen kunnen niet gewijzigd worden. De **oranje elementen** kunnen aangepast worden.
De stippellijnen moeten door de garant ingevuld worden.)