

Algemene reactie op het implementatievoorstel richtlijnen verkoop goederen:

Detailhandel Nederland en de aangesloten branches zijn altijd voorstander geweest van een maximale harmonisatie op Europees niveau van regels voor consumentenbescherming en heeft de totstandkoming van deze nieuwe richtlijnen nauwgezet en actief gevolgd. Wij vinden het teleurstellend dat het in dit voorstel niet gelukt is om de wettelijke garantietermijn voor alle consumenten in de Europese Unie gelijk te trekken. Het is niet te rechtvaardigen waarom sommige consumenten (bijvoorbeeld in Nederland) een hogere consumentenbescherming verdienen dan consumenten in andere landen. Het invoeren van een heldere en eenvoudige vaste garantietermijn zou er toe leiden dat consumenten ook beter op de hoogte zijn van hun consumentenrechten Europa-breed en naar alle waarschijnlijkheid dan ook beter deze rechten zouden kunnen uitoefenen. Een invoering van een garantietermijn van twee jaar zou betekenen dat Nederland het voorbeeld van 23 andere Europese lidstaten volgt.

Met betrekking tot de verhoging van de omgekeerde bewijslast van een half jaar naar één jaar (art 18a, lid 2) zijn wij van mening dat dit de absolute maximumtermijn moet zijn voor omkering van bewijslast. De onderbouwing waarom deze termijn zou moeten worden opgerekt en wat er mis is met de huidige termijn van 6 maanden ontbreekt. Méér is niet altijd beter in een wereld waarin steeds meer consumenten rechtstreeks online in China of de VS bestellen. Daarnaast zijn wij van mening dat Nederland op één punt gebruik moet maken van de mogelijkheid tot afwijking hiervan, zoals bepaald in de Europese richtlijn. Levende dieren en planten zouden in dit kader niet als goederen moeten worden gezien, gezien de aard van het ‘product’. Beveiliging van de keten is/moet in dit geval anders worden geregeld (stambomen, fokprogramma’s).

Verder wenst Detailhandel Nederland ook meer duidelijkheid met betrekking tot de verplichting tot het voorzien van updates (art 18a, lid 1d). Het verplichten van een verkoper/retailer tot het voorzien van updates betekent niet alleen een zware administratieve druk, maar is in de praktijk onuitvoerbaar. Verkopers zijn in dat geval afhankelijk van leveranciers om op de hoogte gehouden te worden van beschikbare updates op producten die zij verkopen, en het is een administratief zware en moeilijke last voor een winkelier om jaren na de verkoop een consument met regelmaat op de hoogte te houden van updates. In de praktijk nu registreert een consument zijn/haar aankoop online bij de fabrikant en krijgt via die website updates aangeleverd óf – in het geval van apps en software – via kanalen als downloadsites en app stores. Daar zat en zit een retailer nooit tussen.

Om winkeliers te helpen aan deze verplichtingen te voldoen vraagt Detailhandel Nederland daarom onder andere om aanvullende verduidelijking van wat een “uitdrukkelijke in kennisstelling van afwijking” en “uitdrukkelijke aanvaarding hiervan” door de consument betekent (m.b.t. art 18a, lid 6). Immers, in handleidingen of in keuzemenu’s van producten wordt al naar genoemde websites en app stores verwezen.

Reactie op het implementatievoorstel richtlijnen verkoop goederen:

Artikel 18 (originele tekst)

1. Voor de vraag of een op grond van een consumentenkoop afgeleverde zaak aan de overeenkomst beantwoordt, moet de zaak in elk geval, voor zover van toepassing:

- a. wat betreft de beschrijving, het type, de hoeveelheid en kwaliteit, functionaliteit, compatibiliteit, interoperabiliteit en andere kenmerken, voldoen aan de overeenkomst;***

- b. geschikt zijn voor elk bijzonder door de koper gewenst gebruik dat de koper aan de verkoper uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst heeft meegedeeld en dat de verkoper heeft aanvaard;*
- c. worden geleverd met alle toebehoren en instructies, met inbegrip van installatie instructies, als bepaald in de overeenkomst;*
- d. van updates worden voorzien, als bepaald in de overeenkomst*

2. Voorts moet de zaak:

- a. geschikt zijn voor de doeleinden waarvoor zaken van hetzelfde type gewoonlijk worden gebruikt, indien van toepassing rekening houdend met technische normen of sectorspecifieke gedragscodes;*
- b. indien van toepassing, beschikken over de kwaliteit van en beantwoorden aan de beschrijving van een monster of model, dat de verkoper aan de koper voor het sluiten van de overeenkomst ter beschikking heeft gesteld;*
- c. indien van toepassing worden geleverd met de toebehoren, waaronder verpakking, installatie-instructies of andere instructies, die de koper redelijkerwijs mag verwachten;*
- d. de hoeveelheid hebben en de kenmerken bezitten, onder meer met betrekking tot duurzaamheid, functionaliteit, compatibiliteit en beveiliging, die voor hetzelfde type zaken normaal zijn en die de koper redelijkerwijs mag verwachten gelet op de aard van de zaak, rekening houdend met publieke mededelingen die zijn gedaan door of namens de verkoper of andere personen in eerdere schakels van de transactieketen, waaronder de producent, in het bijzonder in reclameboodschappen of op de etikettering.*

3. De verkoper is niet gebonden door de in lid 2, onderdeel d, bedoelde publieke mededelingen als de verkoper aantoont dat:

- a. hij niet bekend was of redelijkerwijs niet bekend kon zijn met de publieke mededeling,*
- b. de publieke mededeling bij het sluiten van de overeenkomst op dezelfde of vergelijkbare wijze was gerectificeerd als waarop deze was gedaan,*
- c. de beslissing tot aankoop van de zaak niet door de publieke mededeling beïnvloed kon zijn.*

4. Bij een zaak met digitale elementen zorgt de verkoper ervoor dat de updates, waaronder beveiligingsupdates, die nodig zijn om te bewerkstelligen dat de afgeleverde zaak aan de overeenkomst beantwoordt, aan de koper worden gemeld en geleverd gedurende de periode die de koper redelijkerwijs kan verwachten, gezien de aard en het doel van de zaak en de digitale elementen, en rekening houdend met de omstandigheden en de aard van de overeenkomst als de koop voorziet in levering van de digitale inhoud of digitale dienst.

5. Wanneer de koper verzuimt de overeenkomstig het vorige lid versterkte updates te installeren, is de verkoper niet aansprakelijk voor het niet beantwoorden van de afgeleverde zaak aan de overeenkomst als dat uitsluitend het gevolg is van de afwezigheid van de betrokken update, mits:

- a. de verkoper de koper in kennis heeft gesteld van de beschikbaarheid van de update en de gevolgen als de koper die niet installeert, en*

- b. het niet of verkeerd installeren door de koper van de update niet te wijten was aan tekortkomingen in de aan de koper verstrekte installatie-instructies.*

6. *Van het niet beantwoorden van de afgeleverde zaak aan de overeenkomst in de zin van de leden 2 of 4 is geen sprake indien de koper er bij het sluiten van de overeenkomst uitdrukkelijk van in kennis werd gesteld dat een specifiek kenmerk van de zaak afweek en de koper die afwijking bij het sluiten van de overeenkomst uitdrukkelijk en afzonderlijk heeft aanvaard.*

Reactie op artikel 18: (Met betrekking tot punt 1d en lid 3, 4 en 5a), een verkoper kan in de praktijk moeilijk een product updaten, of de updates leveren:

- 1)** De verkoper is afhankelijk van de leverancier voor het voldoen aan de verplichting tot het voorzien van updates (art 18, lid 1d):
 - a.** De winkelier is slechts een tussenpartij. Hij creëert noch de producten noch de software of het systeem/app store om tot updates te komen. Vaak staat in de fabrieksgarantie dat elke afwijking van gebruik / updates aangeleverd door fabrikant de fabrieksgarantie vervalst.
 - b.** de winkelier is zowel voor de informatie richting de consument als het leveren van de update net zo zeer afhankelijk van de leverancier als de consument dat is. Zeker in de contractuele onderhandelingen met grote mondiale leveranciers is de winkelier niet altijd in een positie om eisen te stellen aan de contractuele voorwaarden. Wij zien dit graag nog meer verhelderd in de Memorie van Toelichting.
 - c.** Het zou helpen om de consument een product bij de producent te laten registreren (dat gebeurt nu ook al vaak). Sterker nog, als de consument dat niet doet (of het apparaat regelt dat niet zelf bij ingebruikname), dan kan de consument in de praktijk geen updates krijgen. De verkoper wordt nooit op de hoogte gesteld van het feit dat een update is verschenen, laat staan dat hij in staat is om die informatie met zijn klant te delen (als daarvan überhaupt de gegevens bekend zijn, denk aan kassaverkopen).

Artikel 18a (originele tekst)

- 1.** *In geval van een consumentenkoop wordt elk gebrek aan overeenstemming van de zaak met de overeenkomst als gevolg van een verkeerde installatie van de zaak beschouwd als het niet beantwoorden van het afgeleverde aan de overeenkomst, indien:*
 - d.** *de installatie deel uitmaakt van de koop en werd uitgevoerd door de verkoper of onder diens verantwoordelijkheid, of*
 - e.** *de installatie door de koper werd gedaan en de verkeerde installatie te wijten was aan tekortkomingen in de installatie-instructies verstrekt door de verkoper, of door de verkoper of de leverancier van de digitale inhoud of digitale dienst in geval van een zaak met digitale elementen.*
- 2.** *Bij een consumentenkoop wordt vermoed dat de zaak of de zaak met digitale elementen bij aflevering niet aan de overeenkomst beantwoordt, indien de afwijking van het overeengekomene zich binnen één jaar na aflevering openbaart, tenzij de verkoper anders aantoonst of de aard van de zaak of de aard van de afwijking zich daartegen verzet*

Reactie artikel 18a:

Met betrekking tot de verhoging van de omgekeerde bewijslast van een half jaar naar een jaar (art 18a, lid 2) zijn wij van mening dat Nederland gebruik moet maken van de mogelijkheid tot de uitzondering voor levende dieren. Deze zouden niet als goederen moeten worden gezien, gezien de aard van het 'product'. Wij pleiten voor het behoud van het status quo voor dieren met een periode voor omgekeerde bewijslast van een half jaar of een algehele uitzondering van consumentenrecht.

Zoals vermeld in art 18, lid 6 en in de Memorie van Toelichting kan een handelaar een consument bij de aankoop van een product echter expliciet informeren dat hij geen updates mag verwachten en als de consument hiermee uitdrukkelijk instemt kan de handelaar naderhand niet aansprakelijk worden gesteld vanwege het ontbreken van updates of de gevolgen van het ontbreken daarvan. Er is op grond van de richtlijnen geen sprake van een conformiteitsgebrek wanneer de consument bij het sluiten van de overeenkomst er uitdrukkelijk van in kennis is gesteld dat de handelaar de updates niet garandeert en de consument dit uitdrukkelijk en afzonderlijk heeft aanvaard. Wij stellen voor dat in de Memorie van Toelichting een referentie gemaakt wordt naar de algemene verkoopvoorwaarden, die in dat geval wel expliciet moeten worden uitgereikt. Met versiebeheer moet worden aangetoond welke regels op moment van verkoop golden.

Memorie van Toelichting

Onderdeel h (duurzaamheid) Een omschrijving van "duurzaamheid" is in lid 13 van artikel 2 richtlijn verkoop goederen opgenomen. Het betreft de geschiktheid van zaken om hun vereiste functies en prestaties bij normaal gebruik te behouden. Zorgen voor duurzame zaken is belangrijk om tot meer duurzame consumptiepatronen en een kringlooeconomie te komen (overweging 32 bij de richtlijn). Het repareren van een onderdeel van een zaak is vaak duurzamer dan de hele zaak vervangen. Zo zal bijvoorbeeld een reiskoffer waarvan een wieltje het heeft begeven of is versleten met een nieuw wieltje weer prima te gebruiken zijn. Het begrip komt voor in het nieuwe artikel 7:6a BW dat ziet op commerciële garanties en in artikel 7:18 lid 2 BW over de objectieve conformiteitsvereisten.

Reactie MvT

In het geval van elektronische producten die ouder zijn dan 7 jaar is het vaak duurzamer om wél het product te vervangen door een nieuwer model (zie campagne energievreters). Kijk bijvoorbeeld naar aan laptop van 7 jaar oud met Windows NT er op of Windows 8. We willen ook van de gelegenheid gebruik maken om te laten weten dat er ook minimumvereisten (e.g. een keurmerk) aan reparatie/reparateurs moeten komen om de kwaliteit en de veiligheid van reparaties te waarborgen. Fabrikanten stellen eisen aan de kennis van reparateurs (die voor cursussen flink mogen betalen) en als een reparateur niet over papieren beschikt vervalt de fabrieksgarantie (schermreparatie telefoons). In de MvT wordt verwezen naar het Quelle-arrest. Het Quelle-arrest ging over een Duitse zaak. In Duitsland geldt een wettelijke garantietermijn van twee jaar en het product vertoonde in deze zaak binnen twee jaar gebreken. Een andere situatie dus dan die we in Nederland kennen. Als er in Nederland een wettelijke garantietermijn van twee jaar ingevoerd zou worden, is het ook acceptabel dat je geen gebruiksvergoeding bij vervanging hebt. We vragen ook om meer duidelijkheid over de "dubbele uitdrukkelijkheidstoets" uit artikel 7:18 lid 6 BW (we vragen ons namelijk af of je conform de wet handelt als je dit opneemt in de algemene voorwaarden, omdat er staat dat de consument dit 'uitdrukkelijk en afzonderlijk' moet aanvaarden tijdens het sluiten van de overeenkomst).

Detailhandel Nederland behartigt de collectieve belangen van de winkeliers. Het doel is om het perfecte klimaat te creëren waarbinnen winkeliers optimaal kunnen ondernemen. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Marnix Kleinjan, beleidsadviseur Europese Zaken.

marnix.kleinjan@detailhandel.nl