



Betere bescherming bij consumentenverkoop

Juni 2022

Stel je voor ...

Je staat aan het hoofd van het juridische departement van een onderneming die smartwatches verkoopt doorheen de EU.

Het nieuwste model van de smartwatch is momenteel een bron van zorgen voor jouw onderneming. Door een *bug* in het systeem haperen bepaalde essentiële functies. De klantendienst van je onderneming ontvangt de ene garantieclaim na de andere. Je onderneming beslist om alle betrokken smartwatches te vervangen door een verbeterd exemplaar. De klanten zullen echter enkele maanden op hun nieuwe smartwatch moeten wachten.

Voor heel wat klanten duurt dat wachten te lang. Zij willen een volledige terugbetaling van de betaalde prijs.

Je valt uit de lucht. Kan dit zomaar? Jouw onderneming heeft toch voor een redelijke oplossing gezorgd?

Even verduidelijken.

Sinds 1 januari 2022 vervangt Richtlijn 2019/771 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten

• • • contrast

voor de verkoop van goederen (de “**Richtlijn**”) de eerdere consumentenverkooprichtlijn. Het doel van de Richtlijn is dubbel. Enerzijds wil de Richtlijn de consument beter beschermen bij het kopen van goederen binnen een digitale eengemaakte Europese markt. Anderzijds wordt het voor ondernemingen makkelijker om aan consumenten doorheen de EU te verkopen.

De Richtlijn is van toepassing op **B2C-verkoopovereenkomsten** voor de verkoop van **roerende lichamelijke goederen** gesloten vanaf **1 januari 2022**. Zowel onlineverkoop als verkoop via detailhandelszaken worden door de nieuwe regels gevat. Ook goederen met digitale elementen (bijv. smartwatches, laptops, smartphones en elektrische fietsen) vallen onder het toepassingsgebied van de Richtlijn.

Ondernemingen die zo’n goederen aan consumenten verkopen, moeten vanaf 1 januari 2022 rekening houden met een aantal verstrengde regels.

Een eerste nieuwigheid is dat verkopers de nodige **updates** moeten leveren om goederen met digitale elementen conform te houden. Worden de updates niet of onvoldoende geleverd, dan is er sprake van niet-conformiteit.

Daarnaast legt de Richtlijn de informatie vast die minstens moet worden vermeld op **commerciële garantiebewijzen**. De Richtlijn omvat ook verplichtingen over de manier waarop deze garantiebewijzen aan de consument moeten worden verstrekt.

Verder wordt de termijn waarbinnen het **weerlegbaar vermoeden** geldt dat een product reeds gebrekkig was op het moment van de levering, **verlengd** van 6 maanden naar **1 jaar** vanaf de levering. Gedurende deze periode van 1 jaar is het dus de verkoper die moet kunnen aantonen dat de consument verantwoordelijk is voor het conformiteitsgebrek van het product. Lidstaten kunnen deze termijn zelfs verlengen tot 2 jaar.

De Richtlijn **codificeert** bepaalde **princiepsarresten van het Hof van Justitie** betreffende remedies in geval van conformiteitsgebreken. Indien een product moest worden geïnstalleerd en deze installatie moet worden verwijderd om het product te herstellen of vervangen, dan draagt de verkoper de kosten daarvan. Daarnaast dient de consument niet te betalen voor het normale gebruik van de vervangen goederen gedurende de periode voorafgaand aan de vervanging.

Ook kan de consument in geval van een niet-conformiteit de verkoopovereenkomst gemakkelijker **ontbinden**. De Richtlijn verduidelijkt inderdaad dat de consument de verkoopovereenkomst kan ontbinden indien het product niet binnen een redelijk termijn kan worden hersteld of vervangen. Deze ontbinding kan gebeuren zonder tussenkomst van de rechter. De “redelijke termijn” moet objectief worden bepaald, rekening houdend met de aard en complexiteit van het goed, de aard en de ernst van het gebrek en de inspanning die nodig is om de herstelling of vervanging te voltooien. Lidstaten kunnen

• • • contrast

het begrip “redelijke termijn” nader invullen.

De onderneming in ons voorbeeld moet dus rekening houden met de dwingende regels van de Richtlijn. Doet zich binnen 1 jaar na levering een gebrek voor in het geleverde product, en kan de onderneming niet bewijzen dat het gebrek werd veroorzaakt door de consument, dan moet het product binnen een redelijke termijn worden hersteld of vervangen. Bij gebrek daaraan kan de consument de verkoopovereenkomst ontbinden.

De Richtlijn bevat zelf geen sancties voor inbreuken, maar legt iedere EU-lidstaat op om in passende en doeltreffende sancties te voorzien.

Concreet.

- Ondernemingen moeten voor hun B2C-activiteiten sedert 1 januari 2022 rekening houden met een hogere beschermingsgraad voor consumenten bij de verkoop van roerende lichamelijke goederen.
- Deze hogere bescherming omvat dwingende regels over wettelijke en commerciële garanties, conformiteit van goederen en remedies en bewijslast in geval van conformiteitsgebreken.
- Vanwege de maximumharmonisatie kunnen Lidstaten enkel een verdergaande bescherming toekennen waar de Richtlijn dit toelaat, bijvoorbeeld door langere garantietermijnen in te voeren of de termijn van het vermoeden van niet-conformiteit te verlengen.
- Verkoopovereenkomsten en algemene voorwaarden met consumenten moeten worden aangepast, rekening houdend met de afwijkende nationale regels van elke Lidstaat.
- Inbreuken kunnen aanleiding geven tot nationale sancties.
- De levering van digitale inhoud en diensten valt buiten het toepassingsgebied van de Richtlijn. Hiervoor geldt een bijzondere richtlijn betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud en digitale diensten.

Meer weten?

- Je kan de Richtlijn raadplegen via deze link <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32019L0771&from=nl>
- Meer informatie omtrent de status van de omzetting van de Richtlijn vind je hier <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/nl/NIM/?uri=CELEX:32019L0771>
- Richtlijn 2019/770 betreffende de levering van digitale inhoud en diensten kan je raadplegen via deze link <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32019L0770&from=NL>