

05 sep 2016 -10:45

Dit jaar al 390 klachten over de wettelijke garantie

De FOD Economie informeert samen met Radio 2 consumenten en ondernemingen tijdens de 'Garantieweek'

Brussel, 5 september 2016 – Vandaag start het Radio 2-programma 'De Inspecteur' zijn garantieweek. Ook de FOD Economie draagt zijn steentje bij en wil consumenten en ondernemingen attent maken op hun rechten en plichten op het vlak van wettelijke garantie. *"We blijven immers heel wat klachten ontvangen van consumenten, dit jaar bijvoorbeeld al 390. We nemen dan ook graag deel aan deze garantieweek om hen te informeren over hun rechten wanneer ze problemen hebben met een gekocht product"*, zegt Chantal De Pauw, woordvoester van de FOD Economie.

Elke consument heeft recht op een wettelijke garantie bij de aankoop van een consumptiegoed bij een professionele verkoper. Het gaat hier om lichamelijke roerende goederen zoals auto's, elektrische huishoudtoestellen, meubelen, planten en zelfs dieren (met uitzondering van water, gas en elektriciteit).

De 3 grote principes van de wettelijke garantie

1. De wettelijke garantie dekt gebreken die zich binnen 2 jaar na levering voordoen. Tijdens de eerste 6 maanden na de levering heeft de consument automatisch recht op de wettelijke garantie, tenzij de verkoper kan bewijzen dat de consument het gebrek heeft veroorzaakt. Na de eerste 6 maanden kan aan de consument gevraagd worden te bewijzen dat het gebrek bestond op het ogenblik van de levering.
2. Afhankelijk van de aard van het gebrek heeft de consument recht op een kosteloze herstelling of vervanging van het product. Indien de herstelling of vervanging onredelijk of onmogelijk is, heeft de consument recht op een prijsvermindering of terugbetaling.
3. In ieder geval is de verkoper verantwoordelijk voor de uitvoering van de garantie.

Belangrijke 'garantietips'

- Vraag bij de aankoop altijd een kasticket of factuur waarop de datum van aankoop vermeld staat.
- Stelt u een gebrek vast, meld dit zo snel mogelijk aan de verkoper. Indien nodig kan u dit schriftelijk doen. Op de website van de FOD Economie vindt u verschillende modelbrieven.
- Lukt het niet om tot een oplossing te komen met de verkoper, dan kan u de hulp inroepen van de Consumentenombudsdienst of dit aangeven via het Meldpunt van de FOD Economie (scenario "Wettelijke garantie"): meldpunt.belgie.be

In 2016 al 390 meldingen over problemen met garantie

Sven Pichal, presentator van 'De Inspecteur': *"Elke dag nog krijg ik van onze luisteraars verhalen en vragen over de garantiewetgeving. Daarom haal ik deze week alles uit de kast zodat de Radio 2-luisteraars de regels door en door kennen en ze op hun strepen kunnen staan als een product te snel stuk is."*

Dit jaar registreerde de FOD Economie al 390 klachten over de wettelijke garantie en vorig jaar in totaal 551 klachten. *"De klachten gaan vooral over het weigeren van de verkoper om de wettelijke garantie toe te passen, over oplossingen die op zich laten wachten (uitblijven van een reactie, veelvuldige herstellingen, ...), over onenigheid over de aangereikte oplossing en over het aanrekenen van kosten door de verkoper. De meeste klachten hebben betrekking op consumentenelektronica, op nieuwe en tweedehandswagens en op meubelen,"* aldus Chantal De Pauw van de FOD Economie.

De boetes bij niet-naleving van de wetgeving lopen op tot 60.000 euro.

Resultaten onderzoek garantie bij webshops

In 2015 deed de FOD Economie ook een groot onderzoek bij 204 webshops die elektronica en huishoudtoestellen verkochten. 112 webshops waren volledig in orde, 92 webshops (45 %) bleken in overtreding met de garantiewetgeving. De meest voorkomende inbreuken waren:

- de wettelijke garantietermijn van 2 jaar werd niet gerespecteerd (20 % inbreuken);
- onterechte beperking van de garantie op accessoires (14 % inbreuken);
- de verkoper geeft geen informatie over recht op garantie (14 % inbreuken);
- de verkoper eist bijkomende voorwaarden voor de garantie (14 % inbreuken);
- de verkoper rekent kosten aan voor de toepassing van garantie (11 % inbreuken).

De meeste webshops die in overtreding waren, pasten zich aan na een waarschuwing. De dossiers van 2 webshops werden doorgestuurd naar het parket.

Informeren van consumenten en ondernemingen

Consumenten en ondernemingen die vragen hebben over de wettelijke garantie, kunnen terecht bij de FOD Economie:

- via de website (met een duidelijke Q&A, casestudy's en modelbrieven):
<http://economie.fgov.be/nl/consument/Garantie/>
- via het Contact Center op het gratis nummer 0800 120 33
- via Facebook (<https://www.facebook.com/FODEconomie>) en Twitter (@FODEconomie)
- via de brochure over de garantieregeling:
http://economie.fgov.be/nl/modules/publications/general/bescherming_van_de_consumenten_bij_de_verkoop_van_consumptiegoederen.jsp

FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie
City Atrium
Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel
België
+32 2 277 51 11
<http://economie.fgov.be>

Chantal De Pauw
Woordvoester
+32 476 45 75 95
chantal.depauw@economie.fgov.be