

Consumentenrecht

(Non-)conformiteit bij consumentenkoop

Indien u hard heeft gespaard om eindelijk die droomauto, dat heerlijk zittende bankstel of die roestvrijstalen barbecue te kunnen kopen, is het natuurlijk van groot belang dat uw nieuwe aankoop aan al uw verwachtingen voldoet.

Deze verwachtingen moeten uiteraard redelijk zijn, maar het zal u maar gebeuren dat de barbecue binnen een aantal maanden is verroest, het bankstel is verkleurd en de auto alleen maar start als het buiten droog is.

Hoe toont u in een dergelijke situatie nu aan dat u niets vreemds met u nieuwe aankoop heeft gedaan en dat u er normaal gebruik van heeft gemaakt?

Andersom kan het ook voorkomen dat u als verkoper wordt geconfronteerd met een ontevreden klant die de aankoop wil retourneren en u er na enig onderzoek achter komt dat de bank is verkleurd omdat hij met terpentijn is schoongemaakt, de barbecue is verroest omdat hij enkele weken in het zwembad heeft gelegen en de auto slecht start omdat eigenhandig aan de startmotor is gesleuteld.

Hoe toont u in een dergelijke situatie nu aan dat u een goed product heeft verkocht, dat op het moment van verkoop aan alle eisen voldeed?

De aangehaalde voorbeelden spreken overduidelijk voor zich, maar er zijn natuurlijk genoeg grensgevallen te bedenken, waarbij er zowel iets voor het standpunt van de koper als de verkoper valt te zeggen.

Hoe wordt daar in de praktijk nu mee omgegaan en welke wettelijke regels zijn hierbij van belang?

Omdat het bij consumentenkoop in principe om een 'ongelijke' positie gaat tussen een particuliere, wellicht ondeskundige koper en een professionele, deskundige verkoper, wordt de consument wettelijk beschermd door de hoofdregel dat de afgeleverde zaak aan de overeenkomst moet beantwoorden (conformiteit). Het product moet dus die eigenschappen bezitten die de koper op grond van de koopovereenkomst mocht ver-

wachten en die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn.

Echter, in bepaalde gevallen is niet meteen duidelijk of er wel sprake is van consumentenkoop in de zin van de wet. Neem bijvoorbeeld een amateurfotograaf die een professioneel, zeer duur fototoestel koopt. Is in dit geval sprake van consumentenkoop, waarbij de koper bescherming verdient?

Of er daadwerkelijk sprake is van consumentenkoop en voldaan is aan de conformiteitseisen, hangt in de praktijk af van allerlei omstandigheden van het geval.

Gekeken moet worden naar de aard van het product, de hoogte van de prijs, het soort winkel en de (on)deskundigheid van de partijen. Koopt u een nieuwe of tweedehands auto? Koopt u een barbecue van een overbekend merk waarvan gezien de prijs ook meer verwacht mag worden dan van het onbekende, goedkopere merk? Koopt u de bank in een meubelspeciaalzaak of in een dumpwinkel?

Indien u als amateurfotograaf een tweedehands fotocamera van een onbekend merk koopt in een dumpwinkel, aanvaardt u een groter risico dan dat u de camera koopt van een bekend merk in een speciaalzaak. De bewijslast dat de camera niet aan de koopovereenkomst voldoet (non-conformiteit) drukt in het geval van de dumpwinkel zwaarder op de schouders van de koper dan in het geval van de speciaalzaak.

Als koper dient u zich deze verschillen dus goed te realiseren.

Aan de andere kant mag een koper afgaan op aanprijzingen van de verkoper. Bedenk dus dat u als verkoper uw commerciële verkooppraatje kan waarmaken en de consument in uw enthousiasme geen knollen voor citroenen verkoopt.



Mr Pascale Dingemanse is als advocate werkzaam bij Small Murray Schepers Advocaten.