

Vice-Eersteminister en
Minister van Werk, Economie en
Consumenten, belast met
Buitenlandse Handel



Vice-Premier Ministre et
Ministre de l'Emploi, de l'Economie et
des Consommateurs, chargé du
Commerce Extérieur

PERSMEDEDELING DOOR KRIS PEETERS

Vice-Eersteminister en
Minister van Werk, Economie en Consumenten,
belast met Buitenlandse Handel

Maandag 27 augustus 2018

- Veel overtredingen op garantiewetgeving -
**Kris Peeters: "Checklist verduidelijkt garantie
bij tweedehandswagens"**

Uit een algemeen onderzoek van de Economische Inspectie blijkt dat consumenten bij de aankoop van elektronica of tweedehandswagens, soms niet de garantie krijgen waar ze recht op hebben. Specifiek voor tweedehandswagens voert vice-eersteminister en minister van consumenten Kris Peeters daarom een checklist in die de garantie moet verduidelijken.

Kris Peeters: "Er zijn nog steeds heel wat handelaars die consumenten niet de garantie geven waar ze recht op hebben. Ze staan slechts kortere garantietermijnen toe dan wettelijk voorzien, of ze laten de garantie maar gelden op bepaalde onderdelen van het product. Het komt bijvoorbeeld voor dat garantie wordt toegekend op een laptop of een gsm, maar niet op de batterij ervan. In sommige gevallen zijn de inbreuken niet het gevolg van bewuste misleiding, maar liggen ze aan het gebruik van verouderde modelcontracten. In die gevallen begeleiden mijn diensten de ondernemingen zodat ze zich in orde kunnen stellen. Tegen hardleerse handelaars wordt opgetreden. Van de 306 gecontroleerde ondernemingen, werden er 32 doorverwezen naar het parket. Specifiek voor tweehandswagens voeren we een checklist in die in detail aangeeft wat de toestand van de wagen is. Dat moet ervoor zorgen dat de consument duidelijk weet welke garantie hij kan verwachten."

Tussen oktober 2017 en maart 2018 heeft de Economische Inspectie controles uitgevoerd bij 155 verkopers van consumentenelektro en 151 verkopers van tweedehandswagens. Bedoeling was na te gaan of de informatieverplichtingen bij de wettelijke garantie werden gerespecteerd en of er geen misleidende handelspraktijken werden toegepast bij het aanbieden van commerciële garanties. De meeste klachten rond garantie die de Consumentenombudsdienst ontvangt, situeren zich in de twee sectoren.

Er werd nagegaan of de verkoper zijn precontractuele verplichtingen nakomt om de consument voorafgaand aan de koop, te herinneren aan de wettelijke garantie. Er werd ook nagegaan of de verkoper geen onjuiste of misleidende informatie gaf over de wettelijke garantie, dat zowel bij fysieke verkoop als bij de verkoop via een webshop. Indien de verkoper zelf commerciële garanties aanbood werd onderzocht of ook hier geen sprake was van een misleidend aanbod voor de consument. Er werd verder onderzocht of in de verkoopsvoorwaarden onrechtmatige bepalingen voorzien waren die een beperking van de wettelijke garantierechten van de consument inhouden. Tot slot werd ook nagegaan of de ondernemingen correct waren ingeschreven bij de Kruispuntbank voor Ondernemingen en of wetgeving op basis van prijsaanduiding en cashbetalingen werd gerespecteerd.

De Economische Inspectie trad niet enkel sanctionerend op, maar begeleidde bedrijven ook bij het correct toepassen van de garantiewetgeving. In de marge van het onderzoek werd bijvoorbeeld met Traxio, de beroepsfederatie van de autosector, samengewerkt om het bestaande modelcontract aan te passen zodat het volledig in lijn is met de garantiewetgeving. Elektronicaketens engageerden zich na overleg dan weer om hun franchisenemers te sensibiliseren rond de correcte toepassing van de garantieregeling.

165 bedrijven waren in overtreding met de garantiewetgeving. 155 bedrijven kregen een waarschuwing en tegen 32 bedrijven werden doorverwezen naar het parket (voor alle duidelijkheid: sommige bedrijven kregen zowel een waarschuwing als een PV). Overtreders riskeren boetes van 208 euro tot 80.000 euro.

Precontractuele informatieverplichting

Voor de aankoop plaatsvindt, moet de verkoper de consument duidelijk herinneren aan het bestaan van de wettelijke garantie. Bij fysieke verkoop kan dat ook mondeling en/of via vb. displays in de toonzaalruimte.

23 verkopers van tweehandsauto's en 25 elektronikaverkopers waren niet in orde met de regels rond precontractuele informatieverplichting. De meeste inbreuken gingen over het niet of niet volledig vermelden van de essentiële kenmerken van de wettelijke garantie zoals de duur, de kosteloosheid, de 4 remedies: herstellen, vervangen, prijsvermindering en terugbetaling (18 inbreuken elektronikahandelaars, 11 bij handelaars in tweedehandsauto's).

In andere gevallen werd de indruk gewerkt dat de garantieverplichting niet op de eindverkoper maar op de fabrikant rust (13 inbreuken bij elektronikahandelaars, 3 bij handelaars in tweedehandsauto's).

Tot slot werd in een aantal gevallen de indruk gewerkt dat de door de verkoper aangeboden garantie een commerciële gunst was. De verkoper verdoezelt hierbij (meestal bewust) het bestaan van het wettelijk garantierecht voor de consument door dit wettelijk recht voor te stellen als een contractueel voordeel.

Commerciële garantie

Van de gecontroleerde ondernemingen, boden 36 elektronikaverkopers en 9 verkopers van tweedehandswagens een commerciële garantie aan. Bij respectievelijk 10 en 4 ondernemingen waren er overtredingen.

Vrijwel alle inbreuken hadden betrekking op misleiding door enkel te verwijzen naar de commerciële garantie, en niet te herinneren aan het bestaan van de wettelijke garantie en/of niet voldoende duidelijk te vermelden dat de commerciële garantie geen afbreuk doet aan de wettelijke rechten van de consument.

Kris Peeters: “Een handelaar moet aan de consument duidelijk aantonen wat de extra waarborgen van een commerciële garantie zijn bovenop de wettelijke garantie. Het kan bijvoorbeeld gaan over een langere garantietermijn of extra diensten.”

Onrechtmatige beperking van de garantie

Een aantal ondernemingen beperkt op een onrechtmatige manier de garantie. Vooral bij de verkopers van tweedehandswagens gaat het om een aanzienlijk aantal. Daar werden 257 inbreuken vastgesteld bij 88 ondernemingen. Bij verkopers van consumentenelektronica ging het om 98 inbreuken bij 37 ondernemingen.

Tweedehandswagens:

Onrechtmatig beding	Aantal ondernemingen in overtreding	% van aantal gecontroleerde ondernemingen
Voertuig verkocht in de staat waarin het zich bevindt gekend door de koper	48	18,7%
Enkel garantie op een beperkt aantal onderdelen vb. motor, versnellingsbak en brug	35	13,6%
Opsomming van een lijst van tal van onderdelen die systematisch conventioneel worden uitgesloten (o.a. onderdelen periodiek onderhoud)	21	8,2%
Geen garantie op depannagekosten (kosten voor de consument)	19	7,4%
De garantie vervalt indien het onderhoud niet door ons of een erkende dealer is uitgevoerd	19	7,4%
Beperking garantietermijnen (wettelijk minimum 2 jaar nieuw, 1 jaar tweedehands)	17	6,6%
Garantie beperkt tot de koper en niet overdraagbaar	15	5,8%
Clausules in de zin van 'Garantie fabrikant van toepassing'	12	4,7%
Geen garantie indien het defect niet binnen de 7 dagen wordt gemeld (meldingstermijn min. 2 maanden)	12	4,7%
Garantie beperkt tot maximaal vb. 20.000 km	12	4,7%
Garantie enkel van toepassing in België. Geen garantie in het buitenland	12	4,7%
Clausules in de zin van 'Geen garantie of enkel garantie tegen betaling'	12	4,7%
Enkel garantie op onderdelen, niet op de werkuren	6	2,3%
Geen garantie op toebehoren en accessoires (vb. airco, ...)	2	0,8%
Geen recht op schadevergoeding	2	0,8%
Garantietermijn wordt niet opgeschort tijdens de herstelling	0	0,0%
Andere onrechtmatige clausules	13	5,1%

Consumentenelektronica

Onrechtmatig beding	Aantal ondernemingen in overtreding	% van aantal gecontroleerde ondernemingen
Beperking van de wettelijke garantietermijnen (2 jaar nieuw en minimum 1 jaar tweedehands)	12	12,2%
Garantie enkel mits voorlegging van het garantiecertificaat fabrikant of originele aankoopfactuur of kasticket	12	12,2%
Clausules eindverkoper in de zin van 'garantie fabrikant van toepassing	10	10,2%
Geen garantie op toebehoren en accessoires (vb. batterij laptop)	9	9,2%
De kosten van verzending en onderzoek zijn ten laste van de koper	7	7,1%
De koper heeft geen recht op bijkomende schadevergoeding bij een tussenkomst in garantie	7	7,1%
Geen garantie indien het defect niet binnen de 7 dagen wordt gemeld (meldingstermijn min. 2 maanden)	6	6,1%
Opsomming van een lijst van tal van onderdelen die systematisch worden uitgesloten	6	6,1%
Garantie gaat in vanaf datum aankoop - moet datum van levering of installatie zijn	4	4,1%
Garantie beperkt tot de koper en niet overdraagbaar	3	3,1%

Garantie enkel van toepassing in België. Geen garantie in het buitenland	3	3,1%
Enkel garantie op onderdelen, niet op de werkuren	2	2,0%
Geen verlenging van de garantie voor de duur van de herstelling (opschorting van de wettelijke garantietermijn)	2	2,0%
Garantie vervalt indien de goederen niet in de oorspronkelijke verpakking zijn verstuurd	2	2,0%
Verkocht in de staat waarin het goed zich bevindt en gekend door de koper (bij tweedehandse verkoop en refurbished goods)	2	2,0%
Geen garantie meer na afloop van de wettelijke termijn (garantie verborgen gebreken blijft gelden)	1	1,0%
De koper heeft geen keuzerecht bij een regeling onder de vorm van een waardebon in wettelijke garantieperiode	1	1,0%
Bij aanstelling van een expert door de verkoper : deel kosten ten laste van de consument	0	0,0%
De garantie is enkel geldig mits de registratie van de koper (identiteitskaart)	0	0,0%
Andere onrechtmatige bepalingen....	9	9,2%

Duidelijkere garantie voor tweehandsvoertuigen

Omwille van het grote aantal inbreuken bij verkopers van tweedehandswagens, heeft minister Kris Peeters in overleg met sectorfederatie Traxio een KB uitgewerkt dat de bestaande wetgeving aanvult en verduidelijkt.

Kris Peeters: “De regels op vlak van garantie zijn duidelijk en kunnen niet zomaar ingeperkt worden door een handelaar. Zeker bij de verkoop van tweedehandswagens is er een probleem. In overleg met Traxio hebben we een checklist uitgewerkt die door alle professionele verkopers van tweedehandsvoertuigen zal moeten worden gebruikt. Voor elk onderdeel van het voertuig wordt aangegeven of het onderdeel in orde is, sporen van slijtage vertoont, of te herstellen is. De consument zal daardoor veel duidelijker dan vandaag weten welke garantie hij kan verwachten. Als aangegeven is dat een onderdeel in orde is, kan de consument zich beroepen op zijn wettelijke garantie van één jaar.”

Bij de bestelbon voor tweehandsvoertuigen zal een overzicht van de staat van het voertuig moeten worden toegevoegd (zie bijlage onderaan). Dat geeft een gedetailleerd beeld geeft van eventuele bestaande gebreken van het voertuig. De koper en verkoper kunnen bij de checklist ook aangeven of de bestaande gebreken hersteld moeten worden voor de verkoop. Op die manier kan de consument niet voor onaangename verrassingen komen te staan wat garantie betreft.

De checklist wordt nu al gebruikt door een aantal handelaars. Met het nieuwe KB wordt het gebruik van die checklist voor alle professionele verkopers van tweedehandswagens verplicht. In 2017 werden in België 661.146 tweedehandswagens ingeschreven.

Checklist: Beschrijving van het tweedehands autovoertuig dat door de onderneming wordt verkocht

1. Identificatie van het voertuig:

- merk en type:
- chassisnummer:

2. Beschrijving

		in orde	sporen van slijtage	te herstellen
A.	Identificatiegegevens			
	1.	Typeplaatje		
	2.	Aanduiding van het chassisnummer		
	3.	Kilometerteller		
	4.	Inschrijvingsbewijs		
	5.	COC of gelijkvormigheidsattest		
	6.	Certificaat technische keuring		
	7.	Onderhoudsboekje		
B.	Onderdelen			
	8.	Motor		
	9.	Versnellingsbak		
	10.	Koppeling		
	11.	Differentieel		
	12.	Cardanhoezen		
	13.	Uitlaat		
	14.	Carburatie – Injectie Diesel injectie + Verstuivers		
	15.	Batterij		
	16.	Radiator		
	17.	Alternator		
	18.	Startmotor		
	19.	Aandrijfriem van accessoires		
C.	Wielen en banden			
	20.	Staat van de banden		
	21.	Reservewiel		
	22.	Krik		
D.	Verlichting en signalisatie			
	23.	Grootlichten		
	24.	Kruislichten		
	25.	Mistlichten vooraan		
	26.	Supplementaire verlichting		
	27.	Standlichten		

	28.	Richtingaanwijzers			
	29.	Alarm(signaal)			
	30.	Achterlichten - Stoplichten			
	31.	Nummerplaatverlichting			
	32.	Mistlicht achteraan			
	33.	Achteruitrijlicht			
	34.	Reflectoren achteraan			
	35.	Hoorn			
	36.	Instrumentenbord: verlichting en controlelampjes			
E. Uitrustingen					
	37.	Ruitenwissers vooraan			
	38.	Ruitensproeiers vooraan			
	39.	Ruitenwisser achteraan			
	40.	Ruitensproeier achteraan			
	41.	Buitenspiegels			
	42.	Binnenspiegel			
	43.	Zetels			
	44.	Gordels			
	45.	Stuurwiel			
	46.	Brandblusser			
	47.	Verbanddoos			
	48.	Airconditioning			
	49.	Audio-installatie			
	50.	Navigatie-installatie			
	51.	Elektrische ruiten			
	52.	Centrale vergrendeling			
	53.	Open dak			
	54.	Reservewielhouder en reservewiel			
	55.	Aanhangwagenkoppeling			
	56.	Gevarendriehoek			
	57.	Alarmsysteem			
F. Beglazing en koetswerk					
	58.	Voorruit			
	59.	Ruiten deuren			
	60.	Achterraut			
	61.	Motorkap			
	62.	Kofferdeksel			
	63.	Spatborden			
	64.	Deuren			
	65.	Bumpers			
	66.	Afdekplaten			
	67.	Laadbak – Cabine (bedrijfsvoertuig)			
G. Remmen - Stuurinrichting					
	68.	Bedrijfsrem			

	69.	Handrem			
	70.	Remvloeistofreservoir			
	71.	Hoofdremcilinder			
	72.	Rembekrachtiging			
	73.	Stuurbekrachtiging			
	74.	Staat van rem- en stuurleidingen			
	75.	Vloeistofreservoir stuurbekrachtiging			
	76.	Remblokken			
	77.	Schijfremmen			
	78.	Remzadels			
	79.	Remkrachtverdelers			
	80.	Handremkabel			
	81.	Stuurhuis			
	82.	Reactiestangen stuurinrichting			
	83.	Kogelgewrichten stuurinrichting			
F. Verbindingen met het wegdek - Assen					
	84.	Voortrein			
	85.	Achterein			
	86.	Veren			
	87.	Bollen hydropneumatische ophanging			
	88.	Staat schokdempers			
	89.	Wielnaven			
	90.	Wielagerhuis			
	91.	Wielagers			
	92.	Driehoeksophanging			
	93.	Reactiestangen			
	94.	Silentblocs			
	95.	Kogelgewrichten			
	96.	Stabilisatiestang(en)			
	97.	Silentblocs motor en versnellingsbak			
I. Bouw - koetswerk					
	98.	Langsliggers – Dwarsliggers			
	99.	Bodem			
	100.	Hulpchassis			
	101.	Wieldoorgangen			
	102.	Stijlen			
	103.	Kale carrosserie			
	104.	Chassis			
	105.	Onderzijde			
J. Verontreiniging					
	106.	Uitlaatgassentest			

Wat de punten betreft die aangeduid staan in de kolommen “sporen slijtage” of “te herstellen” komen partijen overeen dat ⁽¹⁾:

- de consument hiervoor geen aanpassing vraagt voor de levering;
- voor de volgende punten de hiernavolgende aanpassingen/herstellingen worden uitgevoerd voor de levering:

...

(1) schrappen wat niet past en/of aan te vullen

Plaats en datum van ondertekening:

handtekening van de koper

handtekening van de verkoper

Gezien om te worden gevoegd bij ons besluit van
bestelbon voor autovoertuigen.

betreffende de