



ConsuWijzer over garantie



Stel, u hebt een product gekocht en het gaat kapot. Waar hebt u dan recht op? En wat kunt u doen? De antwoorden op deze vragen vindt u in deze folder.

→ Wat zijn uw rechten?

Altijd recht op een goed product

U hebt altijd recht op een goed product. Ook als u geen garantie hebt, of als de garantieperiode is afgelopen. Een goed product betekent dat het product bij normaal gebruik een bepaalde tijd mee gaat. Wat u van een product kunt verwachten hangt bijvoorbeeld af van:

- het soort product, bijvoorbeeld een nieuw of tweedehands product
- het merk
- de prijs
- het soort winkel
- wat de verkoper of de fabrikant gezegd heeft
- wat in een reclame is gezegd

Hoe lang u het product zonder problemen kunt gebruiken, is dus per product verschillend.

Soms heeft de verkoper hier zelf informatie over. Hij kan dan aangeven dat zijn product een bepaalde tijd mee kan gaan, bijvoorbeeld drie jaar. Vraag dus aan de verkoper, of anders aan de fabrikant, hoe lang het product mee kan gaan.

Voorbeeld: wat kunt u verwachten van een product?

U koopt een jas van 1.000 euro in een dure winkel. Dan mag u daar meer van verwachten dan een jas van 50 euro van de markt. Zegt de fabrikant dat de jas waterdicht is? Dan mag u de winkel hieraan houden. Maar elke jas slijt door gebruik. Voor normale slijtage is de winkel niet verantwoordelijk.

Gratis reparatie of een nieuw product

Is uw product niet goed? Het uitgangspunt is dat u recht hebt op een gratis reparatie of een nieuw product. Hier moet de verkoper voor zorgen. Hij moet dit doen zonder dat u daar veel last van hebt. En het moet niet te lang duren. Maar let op, u kunt niet altijd een gratis reparatie of nieuw product eisen. Soms moet u van de verkoper bijbetalen. Als u dat niet wilt kunt u de overeenkomst ontbinden. U krijgt dan (een deel van) uw geld terug.

Voorbeeld: kapotte wasmachine

Uw wasmachine gaat na 3,5 jaar opeens kapot. Hij kan niet meer gerepareerd worden. Dan hebt u recht op een nieuwe wasmachine. U hebt de oude wasmachine wel 3,5 jaar gewoon kunnen gebruiken en krijgt nu een nieuwe wasmachine. Dan kan het redelijk zijn dat u zelf een deel van de kosten voor de nieuwe wasmachine betaalt. Wilt u dat niet? Dan kunt u de overeenkomst ontbinden. U krijgt dan maar een deel van uw geld terug, want u hebt 3,5 jaar gewoon kunnen wassen.

De eerste zes maanden staat u extra sterk

Gaat het product in de eerste zes maanden na aankoop kapot? Dan zegt de wet dat het product al niet goed was toen u het kocht. Wilt u van de verkoper een gratis reparatie of nieuw product? Dan staat u dus extra sterk. Maar de verkoper kan wel onderzoeken of u het product op een normale manier gebruikt hebt.

→ Misverstanden over garantie

Uw rechten als u geen garantie (meer) hebt

Veel mensen denken dat ze niet terug kunnen gaan naar de winkel als ze geen garantie hebben. Dat is niet zo. Ook na de garantieperiode hebt u recht op een gratis reparatie of een nieuw product. De verkoper mag u niet wegsturen omdat u geen garantie (meer) hebt. U hebt namelijk altijd recht op een goed product.

Krijgt u van de verkoper of fabrikant garantie? En gaat het product in die periode kapot? Dan kunt u makkelijk teruggaan naar de winkel. U hoeft dan niet zelf te bewijzen dat het niet uw schuld is dat het product kapot is gegaan. Heeft een product geen garantie? Dan moet u wel zelf kunnen uitleggen dat het niet uw schuld is dat het product kapot is. En dat u het product op een normale manier gebruikt hebt.

De winkelier is uw aanspreekpunt

Hebt u een probleem met een product? Ga dan altijd terug naar de winkel. De verkoper moet samen met u een redelijke oplossing bedenken. Hij mag u niet doorsturen naar de fabrikant of u houden aan de garantievoorwaarden van de fabrikant. Staat in de garantievoorwaarden van de fabrikant bijvoorbeeld dat u de onderzoekskosten altijd moet betalen? Dan kunt u deze kosten van de verkoper terugvragen. Als u iets door de fabrikant wilt laten maken, overleg dit dan wel eerst met de verkoper.

Bijkopen van garantie

Soms kunt u garantie bijkopen. Vaak geeft zo'n garantie dezelfde rechten als u op basis van de wet al heeft. Soms meer, maar vaak ook minder. U betaalt daar wel voor. Lees dus eerst de voorwaarden goed door.

Soms kan een garantie bijkopen wel een voordeel hebben. Bijvoorbeeld wanneer de winkel ook de reparatie betaalt als het product door uw eigen schuld kapot gaat. Bijvoorbeeld als u het product hebt laten vallen.

→ Wat kunt u doen?

Vijf praktische tips

Het is handig als u weet hoe u een probleem met een verkoper kunt voorkomen. En wat u kunt doen als u toch een probleem hebt. ConsuWijzer geeft u een aantal tips.

- 1. Ga bij problemen altijd terug naar de winkel.**
 - 2. Doe dat zo snel mogelijk nadat u de problemen ontdekt.**
 - 3. Bewaar de kassabon. Dat maakt het makkelijker te bewijzen dat u het product in de winkel hebt gekocht.**
 - 4. Is de winkel aangesloten bij de Geschillencommissie? Dan kunt u daar naar toe als u een probleem hebt waar u met de verkoper niet uit komt.**
 - 5. Hebt u speciale wensen of hebt u afspraken gemaakt met de verkoper? Laat de verkoper dit dan opschrijven, bijvoorbeeld op de kassabon.**
-

Voorbeeld: speciale wensen laten opschrijven

U wilt een koelkast kopen voor in de garage. Een garage is meestal slechter geïsoleerd dan de keuken, dus de koelkast moet hier geschikt voor zijn. De verkoper adviseert u een bepaalde koelkast. Laat hem dit dan op de kassabon schrijven. Als de koelkast dan niet goed werkt, kunt u teruggaan naar de winkel. En dan hebt u bewijs dat de verkoper deze koelkast geadviseerd heeft.

→ **Meer informatie en hulp**

ConsuWijzer: praktisch advies over uw rechten als consument

ConsuWijzer.nl is het overheidsloket voor consumenten van de Autoriteit Consument & Markt (ACM). Hebt u een vraag of klacht over een product of dienst? Ga dan naar ConsuWijzer.nl. Daar vindt u duidelijke informatie over uw rechten en hulpmiddelen om in actie te komen. ConsuWijzer.nl geeft u ook praktisch advies over hoe u zelf de beste aanbieding kunt vinden. Bijvoorbeeld als u wilt besparen door over te stappen naar een andere telecomaandier. Staat het antwoord op uw vraag niet op de website? Bel 088 - 070 70 70 (nationaal tarief) voor een persoonlijk en gratis advies van een juridisch medewerker.

U kunt bij ConsuWijzer ook een klacht indienen over een bedrijf. Wij geven dit dan door aan ACM. ACM kan dan besluiten om in actie te komen. Bijvoorbeeld door een bedrijf een boete op te leggen. Of door consumenten via ConsuWijzer extra voor te lichten. Hoe meer signalen en/of schade voor consumenten, hoe groter de kans dat ACM optreedt.

De Geschillencommissie

Wil de verkoper u niet helpen, of lost hij het probleem niet goed op? Dan kunt u naar de Geschillencommissie gaan. De winkel moet daar wel bij zijn aangesloten. De Geschillencommissie beslist bij een geschil wie er gelijk heeft. Neemt de commissie een besluit, dan moeten u en de verkoper zich daaraan houden.

Kijk op www.degeschillencommissie.nl of bel 070 - 310 53 10.

Juridisch Loket

Het Juridisch Loket geeft gratis informatie en advies wanneer u een juridisch probleem hebt. Bijvoorbeeld op uw werk, met uw huurbaas of uw uitkeringsinstantie. Hebt u hulp nodig bij het halen van uw recht? Bijvoorbeeld van een advocaat? Dan informeert het Juridisch Loket u over de kosten. Soms betaalt de overheid (een deel van) de kosten. Ook daarover kan het Juridisch Loket u uitleg geven.

Kijk op www.juridischloket.nl, bel 0900 8020 (10 cent per minuut) of ga naar een kantoor van het Juridisch Loket bij u in de buurt.

→ Geen actuele consumententip meer missen? Volg ConsuWijzer ook op Twitter en Facebook.

www.consuwijzer.nl

T 088 - 0707070, tijdens kantooruren (nationaal tarief)

Postbus 1031

2260 BA Leidschendam