

# Gedragscode consument Koop en garantie

voor de elektrotechnische detailhandel

De wettelijke regels over consumentenkoop zijn ingewikkeld. De toepassing ervan in de praktijk levert discussies op tussen consument, winkelier en leverancier. UNETO-VNI streeft naar een optimale afhandeling van klachten over gebrekkige producten.

UNETO-VNI maakt zich er als ondernemersorganisatie sterk voor dat winkeliers in de elektrotechnische detailhandel in al hun uitingen objectief en zo volledig mogelijk voorlichting geven aan consumenten over de door hen verkochte producten en diensten. Die voorlichting moet ook gaan over de verschillende rechten die consumenten in geval van een gebrekkig product hebben (a) tegenover de winkelier op grond van geldende consumentenregelgeving; (b) tegenover fabrikanten/leveranciers op grond van verstrekte fabrieksgarantie en (c) op basis van een extra servicepakket waarvoor consumenten met de winkelier of met derden (verzekeraars) een aparte overeenkomst (kunnen) sluiten (mits toegestaan onder de wettelijke regelgeving). UNETO-VNI heeft met dat doel ook diverse folders gepubliceerd (zie website UNETO-VNI).

UNETO-VNI heeft deze gedragscode opgesteld in overeenstemming met de geldende consumentenwetgeving.

## 1 Doel en werkingssfeer van deze gedragscode

1. Wat behelst deze gedragscode? Deze gedragscode legt vast wat een consument concreet mag verwachten van de winkelier die toegezegd heeft deze gedragscode te zullen naleven, voor het geval die consument een klacht heeft over een bij die winkelier gekocht product. Deze gedragscode geldt zowel voor verkopen in de winkel als via telefoon en internet. Wanneer een bedrijf onder de algemene voorwaarden van een andere brancheorganisatie verkoopt, bijvoorbeeld de voorwaarden van Thuiswinkel.org bij internetverkoop, dan gelden voor de verkoop die voorwaarden en is deze gedragscode niet van toepassing.

Om misverstand te voorkomen wordt uitdrukkelijk opgemerkt dat voor een "product" dat is:

- + gebruikt of niet nieuw;
- + een showroom- of winkelmodel dat voor demonstratiedoeleinden is/wordt gebruikt;
- + een verbruiksproduct en dus geen gebruiksproduct;

of

- + een redelijkerwijs te verwachten gemiddelde gebruiksduur heeft van minder dan twee jaar, deze gedragscode niet geldt. De verwachtingen die de consument namelijk voor wat betreft een dergelijk product in alle redelijkheid mag hebben zullen immers anders (moeten) zijn dan de verwachtingen die hij mag hebben ter zake van een nieuw gebruiksproduct dat een redelijkerwijs te verwachten gemiddelde gebruiksduur van meer dan twee jaar heeft. Overigens geldt uiteraard voor de producten zoals hiervoor bedoeld waarop deze gedragscode als gezegd niet van toepassing is, dat daarvoor de geldende wettelijke bepalingen wél onverkort van toepassing zijn.

2. Technische apparaten kunnen storingen (gaan) vertonen of kunnen kapot gaan. Deze gedragscode beoogt eraan bij te dragen dat er een redelijke oplossing voor het geconstateerde probleem wordt

gevonden. De regelgeving biedt alleen een algemene maatstaf als het gaat om de verwachtingen die een consument ten aanzien van een gekocht product mag hebben. Er zijn bijvoorbeeld geen eenduidige termijnen vastgelegd. Daardoor kan die regelgeving leiden tot misverstanden en discussies tussen consumenten en winkeliers. Discussies die naar de overtuiging van UNETO-VNI voor het overgrote deel beslist te voorkomen zijn. Daarnaast is het zo dat fabrikanten en leveranciers tot nu toe uiterst terughoudend zijn met uitspraken over de verwachtingen die consumenten mogen hebben over de gebruiksduur van hun producten. Door heldere en praktisch hanteerbare uitgangspunten te formuleren over de te verwachten gemiddelde gebruiksduur, beoogt deze gedragscode het aantal geschillen tussen consumenten en winkeliers aanmerkelijk te verminderen. Dat draagt bij aan de tevredenheid van consumenten over winkeliers en merken.

3. De gedragscode is van toepassing op iedere winkelier in de elektrotechnische detailhandel, die producten verkoopt aan consumenten en de algemene voorwaarden voor de elektrotechnische detailhandel van UNETO-VNI toepast. Dat betekent dat hij deze gedragscode in zijn contacten met consumenten zal toepassen.
4. UNETO-VNI publiceert de meest actuele versie van deze gedragscode op haar website. Ook plaatst UNETO-VNI op haar website een overzicht van winkeliers die de Algemene Voorwaarden Elektrotechnische Detailhandel (AVED) toepassen. Dit overzicht wordt regelmatig geactualiseerd.
5. UNETO-VNI heeft Algemene Voorwaarden Elektrotechnische Detailhandel (AVED) met de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis afgesproken. Deze algemene voorwaarden voorzien ook in een geschillenregeling. De Geschillencommissie Elektro kan een bindende uitspraak doen als een consument en winkelier bij een geschil niet samen tot overeenstemming kunnen komen (zie [www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)).

# Gedragscode consument Koop en garantie

voor de elektrotechnische detailhandel

## 2 Definities

In het kader van deze gedragscode gelden de volgende definities:

**Consument:** de particuliere koper die niet handelt in de uitoefening van een beroep of namens een bedrijf en met een winkelier een koopovereenkomst sluit.

**Consumentenkoop:** de koopovereenkomst die wordt gesloten tussen een consument en een winkelier waarbij een product door een consument wordt gekocht en door/namens de winkelier aan die consument geleverd, ongeacht of de koopovereenkomst tot stand komt in de winkel, telefonisch of via internet.

**Winkelier:** de professionele verkoper die met een consument een koopovereenkomst sluit voor het afleveren van een product en daarbij de Algemene Voorwaarden Elektrotechnische Detailhandel (AVED) hanteert.

**Product:** de roerende stoffelijke zaak die voorwerp vormt van een consumentenkoop en behoort tot een van de volgende hoofdproductcategorieën: witgoed, audio/video, klein huishoudelijk, multimedia (computers), navigatie- of telecomapparatuur.

**Gebrekkig product:** een product dat non-conform is in de zin van de consumentenkoopwetgeving.

**Wettelijke garantieverplichtingen van de winkelier:** alle dwingend-wettelijke verplichtingen die voor de winkelier in geval van een consumentenkoop tegenover een consument voortvloeien uit het Burgerlijk Wetboek. Daaronder valt de verplichting om een product te leveren dat de eigenschappen bezit die de consument daarvan op grond van de overeenkomst mocht verwachten (conformiteit).

## 3 Rol van UNETO-VNI

Van UNETO-VNI mag in het kader van deze gedragscode door consumenten en winkeliers het volgende worden verwacht.

1. UNETO-VNI verstrekt haar leden zowel mondeling als schriftelijk, gevraagd en ongevraagd, informatie(materialen) over de wettelijke regels bij consumentenkoop en garantie in ruime zin.
2. UNETO-VNI biedt haar leden 1e lijnadviezen met betrekking tot consumentenkoop en garantie in ruime zin.
3. Indien fabrikanten/leveranciers schriftelijk gemiddelde gebruiksduurverwachtingen voor hun producten aan UNETO-VNI hebben bekendgemaakt, dan zorgt UNETO-VNI voor publicatie van die verstrekte gegevens op haar website. Wanneer UNETO-VNI extra of aangepaste schriftelijke informatie van fabrikanten/leveranciers ontvangt over gemiddelde gebruiksduurverwachtingen van producten, dan plaatst UNETO-VNI die informatie op haar website, zo nodig ter vervanging van eerder geplaatste informatie. UNETO-VNI meldt wijzigingen op de website aan de winkeliers die onder de gedragscode vallen.
4. UNETO-VNI heeft een overzicht met gemiddelde gebruiksduurverwachtingen waarin producten staan ingedeeld in een aantal productgroepen en kwaliteitscategorieën. Uit dit overzicht kan voor producten per productgroep en kwaliteitscategorie de te verwachten gemiddelde gebruiksduur worden afgelezen. UNETO-VNI publiceert dit overzicht op haar website. Dit overzicht wordt regelmatig geactualiseerd als de ervaringen in de praktijk daartoe aanleiding geven. Wanneer echter de winkelier aan de consument in een individueel geval uitdrukkelijk aangeeft dat de te verwachten gebruiksduur van het product anders is dan volgt uit het overzicht dat UNETO-VNI publiceert, dan geldt voor die consument de door de winkelier aangegeven gebruiksduur.
5. UNETO-VNI publiceert op haar website de Algemene Voorwaarden Elektrotechnische Detailhandel (AVED) en informatie over de geschillenregeling (Geschillencommissie Elektro). Daarnaast zal UNETO-VNI op haar website ook een algemene uitleg geven over de drie verschillende garantiesoorten:
  - + wettelijke garantie(rechten) van de consument,
  - + door de fabrikant/leverancier rechtstreeks aan de consument geboden fabrieksgarantie en
  - + extra servicepakketten die ertoe strekken een surplus te bieden aan de consument in aanvulling op de twee eerdergenoemde garantiesoorten.
6. UNETO-VNI kan op eigen initiatief onderzoeken in hoeverre een winkelier, die de Algemene Voorwaarden Elektrotechnische Detailhandel toepast, de gedragscode naleeft. Ook een uitspraak van de Geschillencommissie Elektro en meldingen door derden, zoals bijvoorbeeld consumenten(organisatie) kunnen aanleiding vormen voor UNETO-VNI om een dergelijk onderzoek te starten. Als de winkelier de gedragscode niet heeft nageleefd, dan zal UNETO-VNI maatregelen tegen de betreffende winkelier nemen. Die maatregel is afgestemd op de omstandigheden van de concrete situatie, met in het uiterste geval de in de statuten van UNETO-VNI voorziene mogelijkheid van roeyement als lid van UNETO-VNI.

## 4 Wat mag van een winkelier in het kader van een consumentenkoop worden verwacht?

1. De winkelier zal consumenten deugdelijke producten leveren.
2. De winkelier zal zich onthouden van misleidende mededelingen en correcte voorlichting geven over de drie verschillende garantiesoorten. De winkelier zal wanneer hij de verschillende garantiesoorten bespreekt, helder aangeven dat een verstrekte fabrieksgarantie geen afbreuk doet aan de wettelijke garantieverplichtingen van de winkelier. Indien de consument een extra servicepakket overweegt of aanschaft, wordt informatie daarover ook schriftelijk aan de consument verstrekt. Indien het extra servicepakket wordt aangeboden in samenwerking met een verzekeraar, dan onthoudt de winkelier zich van het geven van individueel advies aan de consument.

# Gedragcode consument

## Koop en garantie

voor de elektrotechnische detailhandel

3. Wanneer de consument een klacht heeft met betrekking tot een bij de winkelier gekocht product, dan is de winkelier voor de consument het eerste aanspreekpunt voor die klacht. Bewijs van zijn aankoop van het product bij de betreffende winkelier kan de consument leveren door bijvoorbeeld het tonen van de kassabon.
4. Wanneer een product dat door de winkelier minder dan zes maanden daarvoor aan de consument is afgeleverd een gebrek vertoont, dan wordt dat product kosteloos, binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de consument hersteld of vervangen, tenzij:
  - + de winkelier aantoont (al dan niet middels onderzoek door inschakeling van een deskundige derde) dat het gebrek – gezien de aard ervan – veroorzaakt is door handelen of nalaten van de consument of een derde die het product heeft gebruikt. Het betreft dus geen gebrekkig product;
  - + vervanging of herstel onmogelijk is of in redelijkheid niet valt te vergen. In dat geval volgt naar keuze van de consument prijsvermindering of ontbinding van de overeenkomst.In een door/namens de winkelier uitgevoerd onderzoek wordt vastgesteld of er een gebrek is in of aan het product en wat de aard en zo mogelijk de oorzaak van dat gebrek is. De consument heeft uiteraard altijd het recht om het ongelijk van de winkelier aan te tonen.
5. Wanneer de consument aan de winkelier aantoont dat er ná zes maanden maar binnen twee jaar na aflevering sprake is van een gebrekkig product, dan zal de winkelier een voorstel doen tot:
  - + kosteloos herstel of vervanging,of
  - + de consument aanbieden om de consumentenkoop geheel of gedeeltelijk te ontbinden, omdat herstel of vervanging onmogelijk is of niet gevegd kan worden. Dit kan onder andere voorgesteld worden als het product of onderdelen ervan niet meer leverbaar zijn, bijvoorbeeld door faillissement van de fabrikant/leverancier.

Herstel of vervanging van producten vindt plaats binnen een redelijke termijn nadat de consument de gebrekkigheid (non-conformiteit) heeft aangetoond en staat los van het eventueel door fabrikant/leverancier gehanteerde beleid.

6. De redelijkerwijs te verwachten gemiddelde gebruiksduur van een product wordt gemeten vanaf de dag van aflevering en wordt bepaald aan de hand van het overzicht gemiddelde gebruiksduurverwachting, tenzij:
  - + er specifieke uitspraken zijn van de fabrikant/leverancier, bijvoorbeeld in reclame-uitingen of gebruikshandleidingen en/of
  - + bij de aankoop specifieke informatie is verstrekt die door de winkelier is vermeld op de aankoopbon.In het concrete geval kan dus een kortere of langere gebruiksduur gelden dan uit het overzicht zou volgen.

7. De winkelier bepaalt al dan niet door inschakeling van een deskundige derde of gezien de te verwachten gemiddelde gebruiksduur van het product, de aard van het eventueel geconstateerde gebrek en de door de consument zelf verstrekte informatie of er sprake is van een gebrekkig product. De consument heeft uiteraard altijd het recht om het ongelijk van de winkelier aan te tonen.
8. Na meer dan twee jaar na aflevering heeft de consument, die aantoont dat sprake is van een gebrekkig product nog steeds zijn wettelijke rechten op kosteloos herstel of vervanging binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de consument. Het kan redelijk zijn om dan van de consument een bijdrage te vragen in de kosten. Dit kan bijvoorbeeld in het geval van een aanzienlijke verlenging van de levensduur van het product. Daarbij kan de winkelier het overzicht met gemiddelde gebruiksduurverwachtingen van UNETO-VNI en de onderstaande kostenverdeelsleutel hanteren:

Consumentenbijdrage in de (reparatie-/vervanging-) kosten (B) = Kosten (K) x Huidige leeftijd (L) / Gemiddelde gebruiksduur (D), dus  $B = K \times L / D$

Als vervanging of herstel onmogelijk is of in redelijkheid niet valt te vergen, dan heeft de consument binnen de wettelijke randvoorwaarden recht op:

- + ontbinding van de koopovereenkomst;
- + prijsvermindering.

Ontbinding van de koopovereenkomst betekent dat de winkelier het product terugneemt en het aankoopbedrag terugbetaalt. De winkelier is hierbij gerechtigd een gebruiksvergoeding naar rato in aftrek te brengen en de consument dus niet het volledige aankoopbedrag terug te betalen.

9. Normale slijtage van het product of een onderdeel daarvan leidt nooit tot het oordeel dat het product bij aflevering gebrekkig is geweest. Datzelfde geldt voor:
  - + alle schade die door de consument of een derde zelf aan het product is toegebracht;
  - + voor alle schade die door van buiten komende onheilen is veroorzaakt zoals brand- en waterschade;
  - + als ook voor alle gebreken/schade aan een product waarvan niet meer vast te stellen is wat de oorzaak daarvan geweest kan zijn, omdat een ander dan de winkelier het betreffende product al onderzocht (door het open te maken of te demonteren) blijkt te hebben.
10. Onderzoekskosten kunnen aan de consument in rekening worden gebracht indien uit een door/namens de winkelier uitgevoerd onderzoek blijkt dat het product niet gebrekkig was (dus wél conform). De winkelier zal de consument daarover inlichten voordat zo'n onderzoek wordt gedaan. Mochten de kosten op voorhand

# Gedragscode consument Koop en garantie

voor de elektrotechnische detailhandel

bekend zijn, dan zal de winkelier die ook aan de consument meedelen. Blijkt uit het onderzoek van de winkelier dat er sprake is van een gebrekkig product, dan worden er géén onderzoekskosten in rekening gebracht. De consument mag op eigen kosten altijd tegenbewijs (in de vorm van een onderzoek of anderszins) leveren wat betreft de gebrekkigheid (non-conformiteit) van een geleverd product. Uitsluitend indien het tegenbewijs door de consument daadwerkelijk wordt geleverd, komen de redelijke onderzoekskosten die de consument in het kader van dat geleverde tegenbewijs heeft gemaakt voor vergoeding door de winkelier in aanmerking.

11. De winkelier verstrekt zijn medewerkers duidelijke aanwijzingen hoe zij klachten en vragen van consumenten over bijvoorbeeld gebrekkige producten, fabrieksgarantie, wettelijke garantierechten van de consument en extra servicepakketten moeten behandelen. Daarvoor geeft de winkelier zijn medewerkers ook specifieke instructies. Daarbij wordt de consument in voorkomende gevallen ook gewezen op de mogelijkheid om geschillen voor te leggen aan de Geschillencommissie Elektro die middels een bindend advies aan betrokken partijen uitspraak kan doen. Wanneer de Thuiswinkel.org voorwaarden van toepassing zijn, dan betreft het de Geschillencommissie Thuiswinkel. De winkelier zal een bindend advies van de relevante geschillencommissie nakomen, tenzij door een van beide partijen dat bindende advies ter toetsing wordt voorgelegd aan de rechter.
12. De winkelier die de Algemene Voorwaarden Elektrotechnische Detailhandel toepast zal ieder personeelslid dat namens hem contacten met consumenten heeft, verplichten deze gedragscode ook na te leven.

## 5 Wat wordt er van de consument verwacht?

1. Als de consument van mening is een gebrekkig product geleverd gekregen te hebben, dan moet hij de winkelier zo spoedig mogelijk na ontdekking van die gebrekkigheid van het product daarvan in kennis stellen. Hierbij geldt dat een melding – bij voorkeur schriftelijk – binnen een termijn van twee maanden na ontdekking in ieder geval tijdig is. Als de consument geen verdere opvolging geeft aan een eerste melding van de gebrekkigheid van het product bij de winkelier, dan verliest die consument na verloop van twee jaren in ieder geval al zijn mogelijke aanspraken op de winkelier.
2. Indien de consument een klacht heeft over een gebrekkig product, dan moet hij deze klacht zo spoedig mogelijk bij de betrokken winkelier neerleggen. De consument moet in ieder geval:
  - + zijn aankoop van het product bij de winkelier bewijzen (bij voorkeur door middel van de aankoopbon),
  - + een heldere omschrijving van de klacht en de datum van ontstaan daarvan geven en ook
  - + indien de consument de klacht bij de winkelier later dan zes maanden na aflevering van het product neerlegt, informatie geven over de manier en intensiteit van het gebruik dat hij van het product heeft gemaakt.

De consument mag het product niet (laten) openmaken of demonteren, omdat ondeskundig handelen en statische elektriciteit

tot schade kunnen leiden aan de elektronica en het product. De consument moet ook de gebruikshandleiding precies opvolgen.

De winkelier neemt de klacht in behandeling en informeert de consument over de afhandeling. Indien de consument niet tevreden is over die afhandeling, dan zal hij dit bij voorkeur schriftelijk kenbaar maken bij de betrokken winkelier. De winkelier zal binnen dertig kalenderdagen na ontvangst van de betreffende klacht richting de consument reageren. Als de consument en winkelier samen niet tot een oplossing komen, dan kan de consument zijn klacht, voorzien van alle eerdere correspondentie aangaande die klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Elektro.

## 6 Inwerkingtreding, evaluatie en wijziging van de gedragscode

1. Deze gedragscode treedt in werking per 1 januari 2012.
2. Deze gedragscode kan steeds door UNETO-VNI worden aangepast, bijvoorbeeld wanneer deze gedragscode bepalingen bevat die in strijd komen of blijken te zijn met nieuwe en/of gewijzigde dwingende wetgeving of uitspraken van de hoogste nationale of internationale rechterlijke instanties.
3. Deze gedragscode wordt door UNETO-VNI een jaar na inwerkingtreding geëvalueerd en vervolgens iedere drie jaar daarna opnieuw.