

GESTE GGEL



Wie niet klaagt, wordt overgeslagen

Stel u krijgt als koper onjuiste, onvolledige of gebrekkige zaken geleverd van uw verkoper. Wat moet u doen? Direct actie ondernemen! Indien u niet tijdig klaagt, verliest u namelijk al uw rechten en bevoegdheden. Dit zijn ingrijpende gevolgen. Het is dan ook van cruciaal belang voor u als koper om te weten wat onder de klachtplicht wordt verstaan.

Ter illustratie. Jannie koopt als consument een leren bankstel bij een meubelzaak. De geleverde bank blijkt echter niet de eigenschappen te bezitten die zij bij het sluiten van de koopovereenkomst wel zou mogen verwachten. De bank is namelijk niet van leer en is aanzienlijk beschadigd. Dit wil zeggen dat de geleverde prestatie niet beantwoordt aan de overeenkomst. Hier is duidelijk sprake van een gebrekkige prestatie. Jannie dient hierover dan ook direct te klagen bij de verkoper.

Feitelijk valt de klachtplicht uiteen in een onderzoeksplicht en een mededelingsplicht. De koper dient spoedig te onderzoeken of de afgeleverde zaak aan de overeenkomst beantwoordt (onderzoeksplicht) en, als dat niet het geval is, dient de koper dat meteen mede te delen aan de verkoper (mededelingsplicht). Ter versterking van uw bewijspositie doet u er als koper verstandig aan om de klacht schriftelijk vast te leggen om later geen discussie te krijgen over de vraag of is geklaagd, wanneer dat is gebeurd en wat de klacht precies inhield.

Wanneer is de klachtplicht tijdig geschied? Onlangs heeft de Hoge Raad geoordeeld dat bij de beantwoording van deze vraag een belangentoets

dient plaats te vinden. Bij deze toets wordt rekening gehouden met alle betrokken belangen en relevante omstandigheden, zoals onder meer de ernst van de tekortkoming en of de schuldenaar in zijn belangen is geschaad door de lengte van de in acht genomen termijn.

Deze belangentoets brengt met zich mee dat voor een concreet geval niet eenvoudig met exacte precisie kan worden aangegeven vanaf welk moment de klachttermijn gaat lopen en hoe lang de koper heeft om te klagen. Uitsluitend met betrekking tot consumentenkoop volgt uit de wet dat een klacht binnen twee maanden na ontdekking tijdig is. Bij een langere klachttermijn vindt ook bij consumentenkoop de belangentoets plaats. Indien er sprake is van twee handelspartijen doet u er verstandig aan, teneinde onzekerheid te vermijden, contractueel (afwijkende) afspraken te maken ten aanzien van de klachtplicht.

Kopers, wees bijzonder waakzaam als u onjuiste, onvolledige of gebrekkige zaken ontvangt en handel vervolgens tijdig en adequaat! Vragen? Neemt u dan vrijblijvend contact op met:

Nicole Adema

mr. Nicole Adema,
Dorhout Advocaten
(n.adema@dorhout.nl).
www.dorhout.nl