

Disclaimer

Aan de informatie in dit artikel kunnen geen rechten worden ontleend. Strenu Juristen aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade als gevolg van onjuistheden of onvolledigheden in de aangeboden informatie.



Net een nieuwe telefoon gekocht?

In de winkel zie je de nieuwste telefoon, 128GB en een strak design. Een nieuw toestel heb je eigenlijk wel nodig en na even twifelen besluit je het toestel aan te schaffen. Eenmaal thuis kun je natuurlijk niet wachten om je nieuwe aanwinst op te starten, je haalt het fonkelnieuwe toestel uit de verpakking en dan ...

Het scherm is gebarsten. Wat nu? Waar heb je eigenlijk recht op?

Het consumentenrecht

Het consumentenrecht beschermt vooral de consumenten bij de aankoop van een product. De regels, rechten en plichten die in het consumentenrecht opgenomen zijn zorgen voor structuur in het dagelijks handelsverkeer. In dit artikel leggen we je aan de hand van het kapotte scherm uit wat dit voor jou, als consument, inhoudt.

Een non-conform product

Soms kan het weleens voorkomen dat je een product aangeschaft hebt dat kapot is of kapot gaat. In dat geval biedt ook het consumentenrecht de spelregels voor deze geschillen. Het product moet namelijk voldoen aan de verwachtingen die een koper hier redelijkerwijs van mag hebben. Natuurlijk voldoet een telefoon met kapot scherm niet aan je verwachting. Het is een non-conform product.

Het conformiteitsbeginsel is op het eerste gezicht een redelijk abstract aspect van het consumentenrecht. Kort samengevat houdt conformiteit in dat het product aan de overeenkomst moet voldoen.

Wat zijn jouw rechten als consument?

Hoewel het normaal gesproken aan de koper is om aan te tonen dat het gebrek niet te wijten is aan verkeerd gebruik, steekt dat de eerste 6 maanden anders in elkaar. De wetgever vindt dat de consument het voordeel van de twijfel verdient. Wanneer er namelijk gebreken zijn in de eerste 6 maanden, dan stelt de wetgever dat deze gebreken vermoedelijk al aanwezig waren vóór de verkoop.

Heb jij dus een nieuw telefoontoestel gekocht en blijkt dit toestel na aanschaf binnen 6 maanden kapot te zijn? Dan heb je dus recht op herstel of vervanging van het product! De bewijslast ligt dan ook bij de verkoper om aan te tonen dat je het toestel onjuist hebt gebruikt, waardoor de schade is ontstaan.



En na 6 maanden of langer?

Maar wat als het scherm na bijvoorbeeld 9 maanden zomaar barst en je hebt, ondanks het aanraden van de winkel, geen verzekering afgesloten?

De wettelijke garantie

Ook in dit geval stelt de wetgever dat de consument recht heeft op een goed en dus conform product. Een handige leidraad om aan te houden is dat het product alle onderdelen bezit die essentieel zijn voor normaal gebruik. Het product moet dus compleet, onbeschadigd en geschikt zijn om te gebruiken zoals hoe de fabrikant aangegeven heeft het product te gebruiken.

Hoewel er geen vaste wettelijke garantietermijnen in de wet staan, vindt de Nederlandse rechter dat je van een telefoontoestel mag verwachten dat het twee jaar bestand is tegen dagelijks en normaal gebruik. De wettelijke garantieduur is dus afhankelijk van wat er in alle redelijkheid verwacht kan worden van het product.

Als je telefoonscherm dus buiten de verkopersgarantie om zomaar kapot gaat, dan komt de wettelijke garantie om de hoek kijken. De verkopersgarantie krijgt of koopt u namelijk met of bij het product, maar de wettelijke garantie staat in de wet.

Een defect of gebroken scherm ná 6 maanden?

Je hebt dus ook, binnen de wettelijk garantie, recht op vervanging of herstel wanneer je telefoonscherm zonder jouw toedoen of door onjuist gebruik barst. Wel komt de wetgever in dit geval ook de verkoper tegemoet, je moet namelijk zelf bewijzen dat de schade niet jouw schuld is.

Vergeet het niet op tijd te melden!

Kortom, de consument heeft recht op een goed en deugdelijk product. Dit product moet aan de overeenkomst voldoen. Is dit niet het geval, ook wanneer de verkopersgarantie verstreken is, dan moet je dit binnen een redelijk termijn van 2 maanden aan de verkoper duidelijk maken. De verkoper moet dit probleem dan voor je oplossen, zonder dat je hier al te veel last van hebt.