contrast



Tot waar reikt mijn garantie?

Stel je voor…

Je computers worden in de EU verdeeld via een netwerk van nationale importeurs. Je bedrijf is overal succesvol, behalve in Duitsland. Je commerciële directeur vermoedt dat dit het gevolg is van een concurrent die een garantie aanbiedt van 5 jaar. Je eigen garantie is beperkt tot 2 jaar. Om de concurrentie het hoofd te bieden, beslis je om via de Duitse importeur dezelfde garantie als je concurrent aan te bieden.

Op een dag krijg je een furieuze brief van een Duitse klant. Die kocht 3 jaar geleden een laptop via een Franse website met scherpe prijzen en wil zich nu in Duitsland op de 5-jarige garantie beroepen. De klantendienst van de winkel in Duitsland liet hem echter weten dat hij alleen maar garantie heeft in Frankrijk en dat die inmiddels is verstreken. Volgens de klant is dit een flagrante beperking van de handel tussen de lidstaten en een schending van het mededingingsrecht. Je moet een uniforme Europese garantieregeling in het leven roepen en die moet gelden ongeacht waar je het product kocht.

Je valt uit de lucht. Is het werkelijk je plicht ervoor te zorgen dat een klant die een product aankoopt in Frankrijk, met een Franse garantie, die garantie in Duitsland kan inroepen? En moet je erop toezien dat voor je producten een uniforme garantieregeling geldt doorheen de EU?

Even verduidelijken.

Er bestaan grosso modo twee types van garanties: de wettelijke garantie (of consumentengarantie) en de commerciële garantie.

De wettelijke garantie biedt doorheen de EU een minimale bescherming aan consumenten voor de aankoop van consumptiegoederen. De bescherming geldt wanneer de non-conformiteit van een goed

wordt vastgesteld binnen minimaal 2 jaar na de levering ervan. De consument kan de eindverkoper aanspreken voor het kosteloos herstel of vervanging van het goed, en mogelijk voor een passende prijsvermindering of de ontbinding van de verkoopovereenkomst.

Een commerciële garantie (of fabrieksgarantie indien verstrekt door de producent) is wettelijk niet verplicht. Een producent of verdeler (importeur, groothandelaar of retailer) is vrij om de inhoud, de duur en de rechten ervan te bepalen. Voorwaarde is wel dat de rechten waarover de consument beschikt op grond van de wettelijke garantie onaangeroerd blijven en dat de wettelijke informatieverplichtingen worden gerespecteerd. De consument kan zich voor zijn commerciële garantie rechtstreeks wenden tot de onderneming die de garantie heeft verleend.

Ondernemingen hebben dus niet de plicht om een uniforme commerciële garantie doorheen de EU te voorzien. Het uitgangspunt van het mededingingsrecht is dat een gedecentraliseerde commerciële garantie op zich geen probleem vormt, ook niet wanneer dit leidt tot de weigering van garantieaanvragen voor toestellen gekocht in een andere lidstaat. Concreet kan onze fabrikant via zijn nationale importeur dus een andere garantie bieden in Duitsland dan in Frankrijk en kan de klant worden gevraagd om zijn garantie in Frankrijk, en niet in Duitsland, uit te oefenen.

Enkel in het geval van selectieve distributie is voorzichtigheid geboden. Volgens de Europese Commissie moet een consument zonder bijkomende lasten kunnen genieten van de commerciële garantie op een voertuig gekocht bij een erkende verdeler in een andere lidstaat. Zo niet, kan dit worden aanzien als een vorm van illegale territoriale en klantenbeperking.

Het valt moeilijk in te zien waarom eenzelfde redenering niet van toepassing zou zijn op andere goederen dan motorvoertuigen. Binnen een selectief distributienetwerk is het dus voorzichtig om klanten toe te laten hun commerciële garantie in te roepen bij elke erkende verdeler, onafgezien de lidstaat waarin die verdeler is gevestigd.

Dit betekent opnieuw niet dat die garantie uniform moet zijn doorheen de EU. De Commissie is zich bewust van de wisselwerking tussen de prijs van een product en de garantie die ermee gepaard gaat. Indien onze fabrikant zijn computers zou verdelen via selectieve distributie kan hij dus toelaten dat de klant die zijn laptop kocht bij de Franse (online) erkende verdeler zijn garantie overal in de EU inroept, ook bij de Duitse erkende verdelers, maar beperkt tot de garantie die van toepassing was op de aankoop in Frankrijk.

Concreet:

- De wettelijke garantie is gebaseerd op EU recht en speelt in elke lidstaat ten aanzien van de eindverkoper op basis van het nationaal recht van de lidstaat waar de garantie wordt ingeroepen. De termijnen verschillen van lidstaat tot lidstaat.

- Een commerciële garantie is niet wettelijk verplicht. De inhoud, duur en rechten ervan kunnen in de regel vrij worden bepaald, mits de wettelijke garantie onaangeroerd blijft en de toepasselijke informatieverplichtingen worden gerespecteerd.

- Het is aan te raden de commerciële garantie in het kader van selectieve distributie te laten gelden bij

iedere erkende verdeler in de EU. Dit betekent niet dat een commerciële garantie uniform moet zijn doorheen de EU. De klant heeft enkel recht op garantie overeenkomstig de garantievoorwaarden die van toepassing waren op de aankoop.

- Het bestaan van verschillende commerciële garanties kan een impact hebben op de handel tussen de EU lidstaten. Zolang dit niet het gevolg is van een bewuste klanten- of gebiedsverdeling tussen de betrokken ondernemingen, is dit geen inbreuk op het mededingingsrecht.

Meer weten?

- Richtlijn 1999/44/EC betreffende bepaalde aspecten van de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:31999L0044&from=NL.

- De Belgische regels inzake de wettelijke garantie en commerciële garantie zijn vervat in artikel 1649*bis* t.e.m. 1649*octies* Burgerlijk Wetboek.

- Voor garantieregelingen binnen het kader van selectieve distributie, zie vraag 5 FAQ inzake Motorvoertuigen: http://ec.europa.eu/competition/sectors/motor_vehicles/legislation/mv_faq_nl.pdf