

Hoofdstuk 1

Waar gaat het consumentenrecht over?

1.1 Consumentenrecht: het belang

Voor jou als (aanstaande) professional is het van belang te weten dat het consumentenrecht de consument als (financieel) ‘zwakkere’ partij voor, bij en na het aangaan van een (koop)overeenkomst veel bescherming biedt. Die bescherming is onder meer mogelijk doordat in de wet bepalingen zijn opgenomen waarvan niet ten nadele van de consument mag worden afgeweken.

In de praktijk komt het vaak voor dat er ‘discussies’ ontstaan tussen kopers en verkopers/handelaren. Je kunt als professional hierbij een rol (gaan) spelen. Kopers (maar ook verkopers) kunnen zich namelijk tot jou wenden met het verzoek hen (juridisch) bij te staan. Hieronder geven we enkele voorbeelden om duidelijk te maken wat het consumentenrecht regelt en op welke wijze jij als professional hiermee in aanraking kunt komen.

Voorbeeld

Gebrekkig hoesje

Harrie loopt een winkel binnen waar hij een hoesje koopt om zijn telefoon beter te beschermen. Het hoesje kost € 25. Enkele dagen later, nadat hij het hoesje in gebruik heeft genomen, komt hij tot zijn ontsteltenis erachter dat het scherm van zijn telefoon is beschadigd. Het wordt hem snel duidelijk dat de beschadiging is veroorzaakt door het hoesje. Het hoesje is namelijk zoals het heet: non-conform ofwel ondeugdelijk. Moet Harrie dit hoesje en de hierdoor aan zijn telefoon ontstane schade voor lief nemen? Harrie wendt zich tot jou met het verzoek hem in dit verband juridisch te informeren over zijn rechten en te adviseren met betrekking tot de juridische stappen die hij kan nemen om zijn rechten te effectueren.

Voorbeeld

Broek via internet

Mira koopt via een webshop een broek voor € 120. De door haar gekochte broek wordt binnen twee dagen bij haar thuisbezorgd (afgeleverd). Het valt haar direct op dat de broek helaas niet zo mooi is als zij op basis van de foto's op de website had verwacht. Zij wil de broek retourneren en het door haar betaalde bedrag van € 120 terugkrijgen. Van de webshop verneemt zij echter dat terugbetaling niet mogelijk is. De webshop biedt het volgende aan: Mira kan een tegoedbon krijgen. Daarmee kan zij alleen via dezelfde webshop producten kopen. Dit is echter niet wat Mira wenst. Mira en de webshop kunnen het met elkaar niet eens worden. Zij wendt zich daarom tot jou met het verzoek haar te informeren over haar rechten en te adviseren over de door haar te nemen stappen om haar rechten te effectueren.

Voorbeeld

Opzegging abonnement

Donna wordt thuis gebeld door een medewerkster van een energimaatschappij. De medewerkster heeft namens de energimaatschappij een aantrekkelijk aanbod: een voordelig abonnement voor elektriciteit, gas en water. Aangezien Donna momenteel maandelijks te veel aan energiekosten betaalt, hoeft zij niet lang na te denken: zij aanvaardt het aanbod. Er komt aldus een overeenkomst (abonnement) voor de duur van drie jaar tot stand. Drie weken later komt Donna tot de conclusie dat de door haar aangegane overeenkomst nauwelijks financiële voordelen heeft vergeleken met haar vorige abonnement. Zij wil daarom van de nieuwe overeenkomst (het nieuwe abonnement) af. Zij vraagt zich af of zij een bedenktijd heeft om van de overeenkomst 'af te komen'. De betreffende medewerkster van de energimaatschappij heeft haar hier niets over verteld bij het aangaan van de overeenkomst. Ook op papier heeft Donna geen informatie gekregen. Volgens de energimaatschappij is het helaas niet mogelijk om de overeenkomst te beëindigen voor het einde van de termijn. Zij wendt zich daarom tot jou met het verzoek haar te informeren over haar rechten en te adviseren met betrekking tot de door haar te nemen stappen om haar rechten te effectueren.

Voorbeeld

Kosten van de vervanging

Amir koopt van een elektronicazaak een nieuwe laptop voor € 1.500. Binnen zes maanden vertoont deze laptop gebreken die niet door Amir zijn veroorzaakt. De verkoper zegt dat de laptop niet gerepareerd kan worden, aangezien reparatie technisch gezien niet mogelijk is. Hij is om die reden bereid om de laptop te vervangen. Amir moet wel de kosten van vervanging betalen. Amir is het hier niet mee eens. Naar zijn mening moeten de kosten van vervanging voor rekening van de verkoper komen. Amir wendt zich daarom tot jou met het verzoek hem te informeren over zijn rechten en te adviseren met betrekking tot de door hem te nemen stappen om zijn rechten te effectueren. Zijn belangrijkste vraag aan jou is: ben ik verplicht om de kosten van vervanging te betalen?

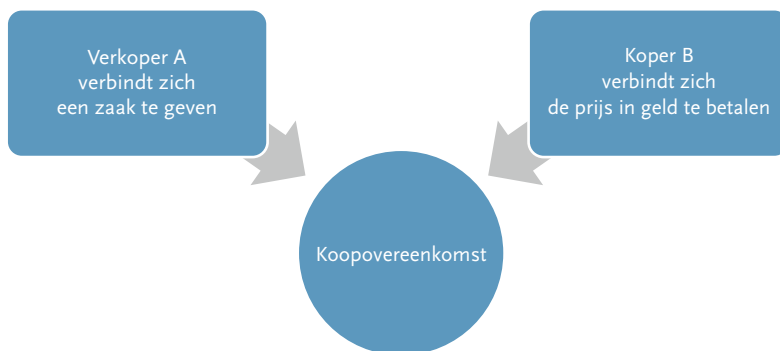
Op het gebied van het consumentenrecht kun je dus met dergelijke onderwerpen en vragen te maken krijgen.

1.2 Consumentenrecht: koopovereenkomst

De wet biedt de koper als (financieel) ‘zwakkere’ partij veel bescherming – onder meer – wanneer hij een overeenkomst aangaat die is aan te merken als een *consumentenkoop*. In geval van een consumentenkoop zijn de meeste wettelijke bepalingen die de koper beschermen van dwingend recht, hetgeen betekent dat hiervan niet ten nadele van de koper mag worden afgeweken. Dit doet de vraag opkomen: wanneer is er sprake van een consumentenkoop? Alvorens deze vraag te beantwoorden, is het van belang om te weten wanneer sprake is van een *koopovereenkomst*. Koopovereenkomst wordt ook wel overeenkomst van koop en verkoop genoemd. Voor de beantwoording van de vraag wat een koopovereenkomst is, is artikel 7:1 Burgerlijk Wetboek (BW) relevant. Hierin staat:

‘Koop is de overeenkomst waarbij de een zich verbindt een zaak te geven en de ander om daarvoor een prijs in geld te betalen.’

Voor het tot stand brengen van een koopovereenkomst is dus vereist dat de een (bijvoorbeeld autodealer A) zich verbindt (verplicht) een zaak (bijvoorbeeld een auto) aan de ander te geven en die ander (bijvoorbeeld koper B) zich verbindt (verplicht) daarvoor een prijs in geld te betalen (zie figuur 1.1). We geven hierna een voorbeeld waarin sprake is van een koopovereenkomst in de zin van artikel 7:1 BW.



Figuur 1.1 Wat is koop?

Voorbeeld

Koopovereenkomst

Je loopt een supermarkt binnen en doet een paar kaasstengels in het winkelmandje. Vervolgens loop je naar de kassa en betaal je voor de kaasstengels. Hier is sprake van een koopovereenkomst in de zin van artikel 7:1 BW. De verkoper (de supermarkt) verbindt zich hier om de zaak (kaasstengels) te geven, terwijl jij daarvoor een prijs in geld betaalt.

Nu het duidelijk is geworden wat de definitie van ‘koop’ is, is het goed om te weten wat onder ‘ruil’ wordt verstaan. Let op: ruil is immers *geen* koop. De definitie van ruil vinden we in artikel 7:49 BW. Hierin staat:

‘Ruil is de overeenkomst waarbij partijen zich verbinden elkaar over en weer een zaak in de plaats van een andere te geven.’

Het verschil tussen koop en ruil is dat bij koop er een prijs in geld wordt betaald, terwijl bij ruil het om de verplichting gaat de zaak aan de ander te geven.

1.2.1 Koopovereenkomst: totstandkoming

Nu we weten wat een *koopovereenkomst* is, is het goed om de vraag te beantwoorden: hoe komt een koopovereenkomst tot stand? Een ‘gewone’ overeenkomst komt tot stand door een aanbod en de aanvaarding daarvan. Zie in dit verband artikel 6:217 BW. Ook een *koopovereenkomst* komt op deze wijze tot stand, dus door een aanbod en de aanvaarding ervan.

Om een koopovereenkomst tot stand te brengen is het niet vereist dat de koper de koopprijs daadwerkelijk betaalt. Ook is het niet vereist dat partijen een prijs overeenkomen. Zie in dit verband artikel 7:4 BW. Hierin staat:

‘Wanneer de koop is gesloten zonder dat de prijs is bepaald, is de koper een redelijke prijs verschuldigd; bij de bepaling van die prijs wordt rekening gehouden met de door de verkoper ten tijde van het sluiten van de overeenkomst gewoonlijk bedongen prijzen.’

Gaan partijen met elkaar een koopovereenkomst aan waarbij de prijs niet uitdrukkelijk, stilzwijgend of door verwijzing is bepaald, dan ontstaat desondanks een koopovereenkomst. Hebben partijen de koop gesloten zonder dat de prijs is bepaald, dan is de koper een redelijke prijs verschuldigd. Hierbij wordt bijvoorbeeld gekeken naar de prijzen die de verkoper gewoonlijk bedingt.

Voor de totstandkoming van de koopovereenkomst is het wel vereist dat het aanbod en de aanvaarding overeenkomen. Zo is er geen sprake van aanvaarding als Henk zijn laptop schriftelijk aan Hannie te koop aanbiedt voor € 400 en Hannie schriftelijk reageert met de mededeling de laptop voor € 200 te willen kopen. Als Hannie echter reageert met de mededeling dat zij de laptop conform het aanbod van Henk voor € 400 wil hebben, dan is er wel sprake van de aanvaarding van het aanbod, zodat er een koopovereenkomst tot stand komt.

Voorbeeld

Totstandkoming koopovereenkomst

Je bent op zoek naar een (kleine) eettafel voor je studentenkamer. Tot je vreugde verneem je van je buurvrouw, mevrouw Jansen, dat zij bereid is haar eettafel aan je te verkopen. Zij vraagt hier € 100 voor. Je zegt tegen haar dat je haar eettafel voor € 100 wilt kopen. Je geeft hierbij aan dat je de koopprijs over drie weken zult betalen. Mevrouw Jansen vindt dit geen probleem. Je aanvaardt haar aanbod, zodat er een koopovereenkomst tot stand komt. Het maakt overigens niet uit dat je de koopprijs, in dit geval € 100, nog niet betaald hebt.

Hiervoor hebben we gezien dat een koopovereenkomst niet tot stand komt wanneer de aanvaarding inhoudelijk afwijkt van het aanbod. Een koopovereenkomst komt ook niet tot stand als het aanbod niet geldig is. Het aanbod is een eenzijdige rechtshandeling. Een rechtshandeling en dus ook het aanbod kan *nietig* zijn. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het geval dat een elektronicazaak op haar website een laptop – voorzien van een bekend merk –