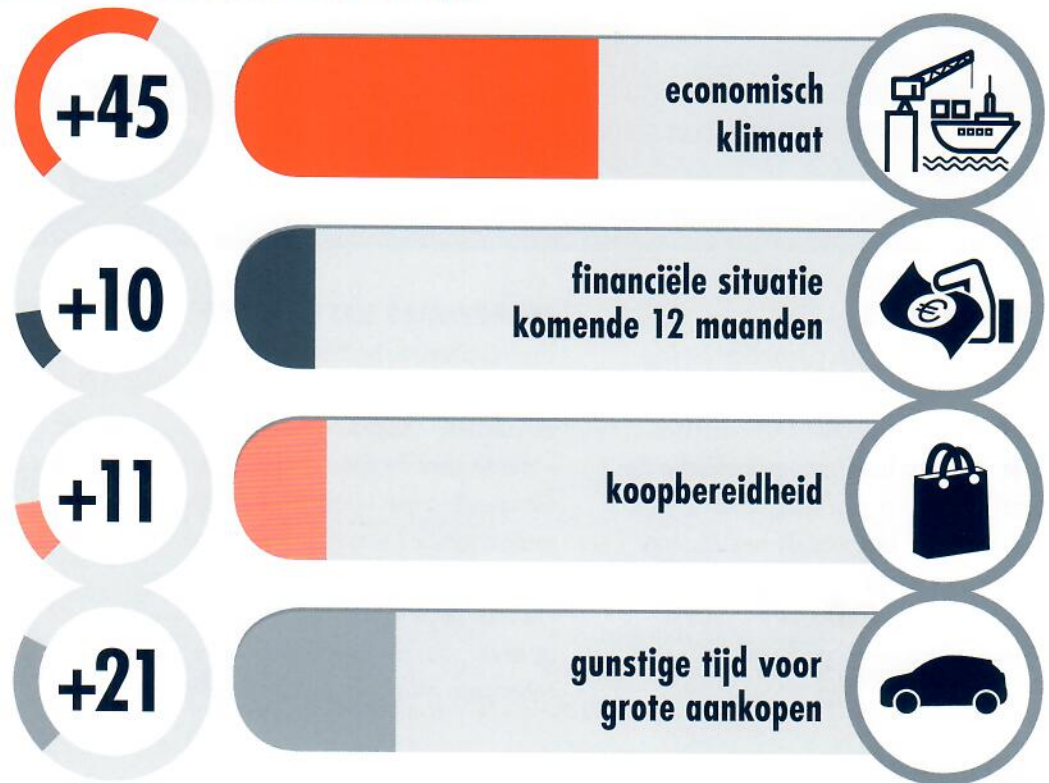


CONSUMENT HEEFT ER VERTROUWEN IN

De stemming onder consumenten is opperbest. In januari kwam het percentage op 24 uit. Het CBS vraagt consumenten hoe ze over de economie denken en over hun financiële situatie.

Toelichting getallen: het CBS-consumentenvertrouwen berekent het verschil tussen het percentage optimisten en het percentage consumenten dat denkt dat het slechter gaat. Plus 10 betekent dat er 10% meer optimisten zijn dan pessimisten.

(BRON: CBS)



CLAIMEN VAN GARANTIE GAAT VAAK MIS

Ruim een kwart van de consumenten is ontevreden over hoe hun beroep op garantie is afgehandeld, blijkt uit een enquête van de Consumentenbond. Met name de discussie met de verkoper of fabrikant veroorzaakt irritatie. De Consumentenbond krijgt jaarlijks duizenden klachten over de afhandeling van een garantieclaim.

GEBREKKIGE KENNIS


Een belangrijke bron van onbegrip is de gebrekkige kennis van de wettelijke garantieregels bij consumenten en verkeerde toepassing van de regels door verkopers, constateert de Consumentenbond.

1. Als een product niet deugt, heeft een consument recht op gratis reparatie, een nieuw product of teruggave van het aankoopbedrag ('niet goed, geld terug'). De klant kan niet direct zijn geld terugvragen. Eerst moet de verkoper de kans krijgen om het product (binnen een redelijke termijn) te repareren of om een vervangend product aan te bieden.
2. Er is geen wettelijke garantietermijn. In de regel mag u

verwachten dat een product (bij normaal gebruik) langer dan twee jaar meegaat.

3. De klant hoeft alleen bij te betalen voor de reparatie als hij daar vooraf akkoord mee is gegaan, bijvoorbeeld omdat het in de (fabrieks)garantie staat.
4. Bij problemen met het product binnen zes maanden, ligt de bewijslast bij de verkoper. Na die zes maanden is het aan de klant om aan te tonen dat het defect niet aan hem ligt.
5. Een fabrieksgarantie of verkopersgarantie is een aanvulling op de wettelijke garantie.

De verkoper is verantwoordelijk om met een deugdelijke oplossing te komen. Hij heeft de verkoopovereenkomst gesloten. De verkoper kan zich dus niet verschuilen achter de rug van de fabrikant.

 Als u – als consument, maar ook als zakelijke klant – een klacht hebt tegen een leverancier of dienstverlener, kunt u deze klacht kwijt bij De Geschillencommissie als u er niet uitkomt. Kijk voor meer informatie op www.degeschillencommissie.nl.