

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2921

Vragen van het lid **Gesthuizen** (SP) aan de staatssecretaris van Economische Zaken en de minister van Justitie over *misleidende praktijken over garantie bij consumentenkoop*. (Ingezonden 15 april 2009)

1

Wat is uw reactie op het bericht dat Wehkamp jarenlang zogenaamde «extra garantie» heeft verkocht? Deelt u de mening dat het terecht is dat deze praktijken worden gestopt maar dat dit in feite nooit had mogen voorkomen?¹

2

Meent u dat consumenten die in het verleden «extra garantie» hebben gekocht nu via een civiele procedure hun schade, die tenminste bestaat uit het bedrag dat betaald is voor de «extra garantie», kunnen verhalen?

3

Deelt u de mening dat Wehkamp de consumenten die in het verleden deze «extra garantie» hebben gekocht actief moet benaderen en schadevergoeding moet bieden?

4

Zal de Consumentenautoriteit actie ondernemen richting Wehkamp? Zo nee, waarom niet? Zo ja, waaruit bestaat deze actie?

5

Bent u bereid deze vragen te beantwoorden voordat het VAO

Consumentenbescherming plaatsvindt?

¹ Omroep Gelderland, 10 april 2009: «Wehkamp misleidt klant met garantie». <http://www.omroep gelderland.nl/web/Nieuws/artikel/Wehkamp-misleidt-klant-met-garantie.htm>

Antwoord

Antwoord van staatssecretaris **Heemskerk** (Economische Zaken), mede namens de minister van Justitie (ontvangen 12 juni 2009)

1

Wehkamp mag extra garantie aan de consument aanbieden. Dit kan kosteloos of tegen betaling zijn. Voorwaarde is dat Wehkamp zich hierbij houdt aan de geldende wet- en regelgeving en dat de consument de rechten van de garantie kan uitoefenen onverminderd alle andere rechten of vorderingen die de wet de consument toekent.

Gelet op het bovenstaande heb ik geen bezwaar tegen het feit dat Wehkamp de consument extra garantie aanbiedt. Wel moet Wehkamp duidelijke en juiste informatie verschaffen over de «extra garantie» die wordt aangeboden. Zo moet uit de voorwaarden van de garantie blijken welke rechten de consument sowieso al heeft op basis van de wet, welke rechten hij er «extra» bij kan kopen en onder welke voorwaarden de consument de garantie afsluit. Er kan namelijk

sprake zijn van een oneerlijke handelspraktijk indien de handelaar de consument onvoldoende of onjuist voorlicht over het nut van bijkopen van garantie in relatie tot zijn wettelijke rechten, of als de handelaar wettelijke rechten waarover de consument beschikt voorstelt als onderscheidend kenmerk van het aanbod van de handelaar (art. 6:193g, sub j BW).

Inmiddels is er contact geweest tussen mijn ministerie en Wehkamp. Wehkamp heeft aangegeven dat zij is gestopt met het aanbieden van de extra garantie. Wehkamp beziet momenteel of de extra garantie voldoet aan de geldende wet- en regelgeving. Ik wijs u tevens op mijn brief aan uw Kamer over «verlengde garantie» die bedrijven tegen extra betaling aanbieden (kamerstukken II 2007–2008, 31 200 XIII, nr. 79).

2

Indien een consument meent op basis van verkeerde of misleidende informatie een garantie te hebben afgesloten die zij anders niet zou hebben afgesloten, kan de consument trachten de kosten van deze extra garantie bij de geschillencommissie of bij de rechter te verhalen. Wehkamp is aangesloten bij Geschillencommissie Thuiswinkel. Indien een groep consumenten van mening is dat zij op basis van

verkeerde of misleidende informatie extra garantie hebben gekocht, kunnen zij ook via een collectieve actie (artikel 3:305a BW en verder) een verklaring voor recht vragen dat Wehkamp onrechtmatig heeft gehandeld en vervolgens individueel de overeenkomst laten vernietigen en/of de schade verhalen. Ook kunnen zij een overeenkomst sluiten met Wehkamp strekkende tot de vergoeding van schade en die door de rechter op gezamenlijk verzoek verbindend laten verklaren (artikel 7:907 BW). Bij collectieve klachten kan tevens de Consumentenautoriteit besluiten een onderzoek in te stellen.

3

Of de informatie die Wehkamp over de extra garantie, inclusief de voorwaarden, heeft verstrekt aan de consument, misleidend is, is ter beoordeling van de geschillencommissie, de rechter of de Consumentenautoriteit. Indien Wehkamp op basis van haar eigen onderzoek tot de conclusie komt dat de extra garantie niet aan de wettelijke vereisten voldoet, is het aan Wehkamp de consumenten hierover te informeren en te bepalen hoe zij de getroffen consumenten tegemoet komt. Zoals hier boven is aangegeven, is er inmiddels ambtelijk contact geweest met Wehkamp. Wehkamp heeft aangegeven de extra garantie op dit moment niet meer aan te bieden aan consumenten en passende maatregelen te nemen indien consumenten een klacht hebben over de door hen afgesloten garantie.

4

Garantie en conformiteit is één van de aandachtsgebieden van de Consumentenautoriteit. Het staat bedrijven vrij om extra garantie aan te bieden aan consumenten, mits daarbij de geldende wet- en regelgeving in acht wordt genomen. In het kader van haar aandachtsgebied heeft de Consumentenautoriteit recentelijk in de elektronica-brancher onderzoek gedaan naar het nut van bijgekochte garantie. Daaruit blijkt dat deze verlengde garantie de consument vaak niets extra biedt ten opzichte van de wettelijke rechten waarover de consument al beschikt. Wel kan de bijgekochte garantie minder discussie opleveren met de verkoper als er sprake is van een product dat niet aan de overeenkomst beantwoordt en een

gebrek vertoont. Belangrijk is dat de consument juist en volledig wordt geïnformeerd over het aanbod voor «extra garantie» en hoe dat zich verhoudt tot de rechten waarover de consument al beschikt, zodat hij goed geïnformeerd een afweging kan maken.

De Consumentenautoriteit gaat handhavend optreden tegen bedrijven die consumenten verkeerde of onvolledige informatie geven over het aankopen van garantie.

Welke bedrijven deel uit maken van onderzoek door de Consumentenautoriteit, is aan de Consumentenautoriteit om te bepalen. Consumenten kunnen voor informatie en vragen over (aankopen van) garantie terecht bij ConsuWijzer. [2]

5

Het VAO Consumentenbescherming heeft geen doorgang gehad.

¹ http://www.consumentenautoriteit.nl/Actueel/Persberichten/Persbericht_16_april_2009_Consumentenautoriteit_weerbare_consumenten_beste_garantie_voor_eerlijke_handel/Factsheet_onderzoek_bijkoop_garantie