

ONVERWACHTE PROBLEMEN NA VERKOOP!

Na levering van een relatief grote partij planten aan een nieuwe klant wordt de factuur vóór de vervaldag betaald. Je bent tevreden doch, amper twee weken later ontvang je een aangetekende ingebrekestelling van deze klant, waarin deze beweert dat je hem geen degelijk, verkoopbaar materiaal hebt verkocht. De planten zouden niet bloeien op het verwachte tijdstip en hij stelt je hiervoor in gebreke. Wat kan je doen?

.....
D. R. Martens, advocaat – MLAW – Gent
m.m.v. L. Pottie, advocaat.

De algemene regel zal je wel bekend zijn: een ondernemer is als professionele verkoper volgens de wet verplicht om goederen zonder gebreken te verkopen, tenzij dit uitdrukkelijk voorzien en afgesproken werd. De geleverde goederen moeten ook dienstig zijn voor het doel waarvoor ze gekocht werden.

Zichtbare en verborgen gebreken

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen enerzijds zichtbare en anderzijds onzichtbare of verborgen gebreken. De beoordeling van dit onderscheid moet gebeuren vanuit het standpunt van de koper. De professionele verkoper dient alle aspecten van een verkocht goed te kennen, maar de koper niet.

Een gebrek aan een goed is zichtbaar of waarneembaar wanneer dit gemakkelijk te ontdekken valt. Een gebrek is onzichtbaar of verborgen wanneer het niet gemakkelijk te ontdekken valt en/of pas na gebruik of verwerking zichtbaar en waarneembaar wordt.

Of een koper dergelijk gebrek al dan niet "gemakkelijk" kan vaststellen hangt ook af van het feit of de koper zelf wel of niet enige professionele of verworven kennis heeft van het gekochte goed. Is dit wel het geval dan zal hij slechts moeilijk kunnen voorhouden dat een beweerd gebrek verborgen was. Is dit niet het geval – en voor consumenten is dit steeds zo – dan zal ieder gebrek vrij vlug verborgen zijn.

.....
Door goed opgestelde algemene verkoopsvoorwaarden te gebruiken, kan men zijn eigen contractuele aansprakelijkheid beperken.
.....

Bij aankoop van een goed met enig zichtbaar gebrek zal er geen protest meer kunnen zijn indien na de levering er geen onmiddellijke reactie/klacht is gevolgd.

De koper van een goed die pas na enige tijd een gebrek vaststelt, dient de verkoper zo spoedig mogelijk aangetekend in gebreke te stellen. Leidt dit niet tot een regeling, dan kan er een procedure aangevat worden. De koper moet kiezen. Ofwel eist hij de vernietiging van de verkoop met terugbetaling en betaling van schadevergoeding enerzijds en teruggave van het goed anderzijds, ofwel wil hij het goed toch behouden en enkel een schadevergoeding ontvangen. Zowel de ene als de andere vordering moet ingesteld worden bij de Rechtbank "binnen een korte termijn". De wet geeft echter geen definitie van hoelang deze termijn is. Dit zal beoordeeld worden in functie van de concrete omstandigheden van iedere zaak.

Hoe kan een professionele verkoper zich verdedigen?

De eerste maatregel situeert zich nog vóór de verkoop. Indien de verkochte goederen geheel of gedeeltelijk bij een andere leverancier gekocht werden of indien er grondstoffen voor de verwerking aangekocht werden, dient de ondernemer – die dan zelf koper is – ook te controleren of er hem geen gebrekkige zaken geleverd werden.

De tweede maatregel situeert zich bij de verkoop. Door goed opgestelde algemene verkoopsvoorwaarden te gebruiken, kan men zijn eigen contractuele aansprakelijkheid beperken. Let er wel op dat deze voorwaarden én op alle documenten (offerten, orderbevestigingen, facturen e.a.) voorkomen én dat deze aangepast zijn aan de specifieke noden van jouw onderneming. De verplichtingen van een verkoper aangaande verborgen gebreken zijn immers niet van dwingend recht.

Een derde maatregel kan na iedere verkoop genomen worden, door bijvoorbeeld iedere aanmaning dadelijk door te zenden naar de persoon van wie je de goederen of grondstoffen gekocht hebt. Uiteraard dient ook iedere klacht van een koper steeds onderzocht en zo spoedig

mogelijk schriftelijk beantwoord te worden.

Wat en hoe als de klacht komt van een koper die zelf geen ondernemer is maar slaat op consumptiegoederen?

Ga hier eerst na of het wel gaat over een klacht aan een roerend lichamenlijk goed door jou verkocht zoals planten, een auto, een koelkast, een meubel, een pleziervaartuig, ... Ga dan na of de klager ook de koper was en of het gaat om een persoon die een goed koopt voor privé-gebruik en niet voor professioneel gebruik. Hou er rekening mee dat in dat geval jouw algemene verkoopsvoorwaarden niet van toepassing zullen zijn omdat de wettelijk verplichte garantie toepasbaar is. Deze bedraagt twee jaar na levering van nieuwe goederen. Indien het een tweedehandsgoed betreft, is dit slechts één jaar. Kan de koper/consument aantonen dat het goed niet overeenstemt met wat er op de verpakking of in de reclame staat of dat het slecht functioneert, dan heeft de consument recht op de wettelijke garantie. De koper/consument dient hier ook eerst de verkoper schriftelijk in gebreke te stellen. Komt er geen regeling tussen, dan kan er aan de Rechtbank gevraagd worden de professionele verkoper te veroordelen tot de kosteloze vervanging of herstelling van het goed. Enkel indien de herstelling of vervanging onredelijk of onmogelijk is, zal er een prijsvermindering opgelegd worden. Een schadevergoeding is ook steeds mogelijk.

Ter afsluiting vermelden wij hier ook nog de zuivere commerciële garantie die een professionele verkoper aan een consument kan verlenen. Deze moet over een langere termijn lopen dan het wettelijk minimum van twee jaar. Ook moeten de exacte duur en een geografisch afgebakend gebied vermeld worden.

Het is ook belangrijk om weten dat u zich voor dergelijke zaken kan verzekeren en dat het ook mogelijk is een rechtsbijstandverzekering hiervoor af te sluiten. ■