



Den Haag, 2 juli 2025

Aantal bijlagen : -2-
Ons kenmerk : ACM/UIT/640074
Onderwerp : Oproep ACM om werkwijze te controleren op garantieregels

Geachte verkoper,

U ontvangt deze brief van de Autoriteit Consument en Markt (ACM). Wij houden toezicht op de eerlijke verkoop van producten en diensten aan consumenten. Hieronder vallen ook regels over garantie en reparatie. De wettelijke garantie is een belangrijk consumentenrecht. Veel handelaren passen dit al goed toe en we gaan ervan uit dat u er daar één van bent. Toch tonen meldingen van consumenten bij ACM/Consuwijzer aan dat consumenten problemen ervaren als zij zich op hun garantierecht beroepen. Wij roepen u daarom alsnog op uw huidige werkwijze met betrekking tot garantie en reparatie kritisch te bekijken en waar nodig aan te passen.

In deze brief:

1. Brengen wij de regels over garantie en reparatie in Nederland onder de aandacht.
2. Vertellen wij welke problemen wij signaleren.
3. Roepen wij u op te controleren of uw onderneming zich aan deze regels houdt en - waar nodig - uw werkwijze aan te passen in overeenstemming met de regels.
4. Vindt u in de bijlage een uitgebreidere uitleg van de regels en gesignaleerde problemen aan de hand van voorbeelden.

Garantie- en reparatieregels in het kort

Hoewel wij ervan uitgaan dat u de regels kent, brengen wij deze nog eens bij u onder de aandacht. U bent als verkoper in Nederland wettelijk verplicht om consumenten een deugdelijk product te leveren dat gedurende de te verwachten levensduur goed functioneert. Dit is de wettelijke garantie. Deze heeft geen vaste termijn. Als een product eerder dan verwacht defect raakt zonder toedoen van de consument, moet u als verkoper zorgen voor kosteloze reparatie, vervanging of restitutie. U mag in dat geval bijvoorbeeld geen voorrijkosten, verzendkosten of onderzoekskosten in rekening brengen. Daarnaast moet u de consument juist, volledig en duidelijk informeren over de wettelijke garantie. Dit houdt ook in dat u als verkoper verplicht bent te vermelden dat eventuele commerciële (extra) garantie die u aanbiedt, geen afbreuk doet aan de wettelijke garantie.

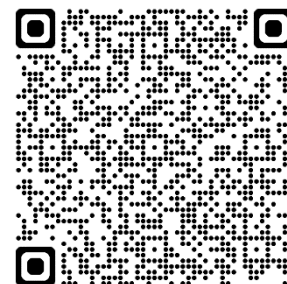
U bent er als verkoper verantwoordelijk voor dat deze regels juist worden toegepast. Wanneer u de garantieregels goed naleeft, versterkt dit bovendien het vertrouwen van de consument in uw onderneming en voorkomt u juridische geschillen.

Dit gaat er niet goed

Wij zien dat ondernemingen zich inzetten voor reparatie binnen de garantie en dat moedigen wij aan. Helaas zien wij ook meldingen die erop wijzen dat ondernemingen de regels over garantie en reparatie niet naleven. Zo zien wij veel klachten over (reparatie)kosten binnen de wettelijke garantie, over het afschuiven van de verantwoordelijkheid naar de fabrikant en over het beperken van de termijn voor wettelijke garantie (zie de bijlage voor een uitwerking).

Dit moet u doen om handhaving te voorkomen

Controleer of uw onderneming zich aan de regels houdt. In de bijlage en op onze website (scan de QR-code of ga naar: <https://www.acm.nl/nl/verkoop-aan-consumenten/klantenservice/garantie>) vindt u een uitleg over de garantieregels met voorbeelden. Voldoet u niet? Pas uw werkwijze dan aan. Want dan kan er sprake zijn van een overtreding van de wet. Wanneer wij zien dat u de regels niet naleeft, kan de ACM handhavend optreden. Dit kan leiden tot een boete. Met deze brief geven we u de kans uw werkwijze te controleren en zo nodig te verbeteren. Na drie maanden zullen we de naleving van deze regels actiever gaan monitoren en zullen we controleren op verbeteringen.



Vragen of contact?

Neem gerust contact op met ons via Garantie@acm.nl. Meld daarbij graag zaaknummer ACM/25/193807, zodat we u goed kunnen helpen.

Met vriendelijke groet,

Edwin van Houten
Directeur Directie Consumenten

Bijlage 1 Do's & Don'ts garantie en reparatie

Hieronder staan veel voorkomende problemen bij garantie en reparatie. We leggen uit wat wettelijk gezien de juiste handelswijze is, met verwijzing naar het toepasselijke wetsartikel. De lijst is niet uitputtend. Het laat wel zien wat wij momenteel het meest zien in onze consumentenmeldingen. Of de handelswijze echt als overtreding is aan te merken, is afhankelijk van de specifieke omstandigheden van het geval.

1. Verkoper geeft geen wettelijke garantie

- ✗ De verkoper wijst de vraag om garantie af met de mededeling dat de garantietermijn maar 2 jaar is.
- ✓ De verkoper moet wettelijke garantie geven. Dit moet zolang de consument mag verwachten dat het product meegaat bij normaal gebruik. De termijn verschilt dus per product en er is geen vaste wettelijke garantietermijn in Nederland. In veel gevallen is dit langer dan 2 jaar.
➔ artikel 7:17 Burgerlijk Wetboek

2. Verkoper verwijst naar de fabrikant

- ✗ De verkoper verwijst de consument standaard voor garantie door naar de fabrikant van het product.
- ✓ De verkoper is verantwoordelijk voor de wettelijke garantie. De verkoper zorgt dus zelf voor een oplossing en schuift de verantwoordelijkheid niet af op de fabrikant.
➔ artikel 7:21, lid 3 Burgerlijk Wetboek

3. Kosten voor reparatie binnen de wettelijke garantie

- ✗ De verkoper brengt kosten in rekening bij recht op wettelijke garantie. Bijvoorbeeld voorrijkosten, onderzoekskosten en/of reparatiekosten.
- ✓ Het onderzoek, inclusief eventuele verzendkosten, en de reparatie moet kosteloos zijn. De verkoper mag alleen kosten rekenen als uit onderzoek blijkt dat het gebrek of de schade is veroorzaakt door onjuist gebruik door de consument.
➔ artikel 7:21, lid 2 en lid 7 Burgerlijk Wetboek

4. Geen oplossing binnen redelijke termijn

- ✗ Een product werkt na herhaalde reparaties weer niet en de verkoper blijft reparaties aanbieden zonder alternatieven voor te stellen.
- ✓ Bij wettelijke garantie heeft de consument recht op een goede oplossing binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast. Hebben reparaties binnen een redelijke termijn niet het gewenste resultaat? Dan moet de verkoper de aankoop vervangen of geld terug geven.
➔ artikel 7:21, lid 3 en artikel 7:22, lid 2 Burgerlijk Wetboek

5. Reparatie niet meer mogelijk

- ✗ De consument krijgt geen goede oplossing als een product niet meer te repareren is, bijvoorbeeld omdat onderdelen niet meer beschikbaar zijn.
- ✓ Bij wettelijke garantie heeft de consument recht op een goed functionerend product. Is reparatie niet mogelijk? Dan moet de verkoper de aankoop vervangen of geld terug geven op verzoek van de consument.
➔ artikel 7:17, 7:21, lid 1 en artikel 7:22, lid 2 Burgerlijk Wetboek

Bijlage 2 Praktijkvoorbeelden

Voorbeeld 1

Een consument meldt zich bij de verkoper waar hij een wasmachine heeft gekocht. Het is een premium model dat de consument 5 jaar geleden kocht. De consument is op zorgvuldige wijze omgegaan met het product. Omdat het product nu kapot is, vraagt de consument om vervanging of terugbetaling.

Wat u wel moet doen:

- ✓ U erkent uw verantwoordelijkheid voor de wettelijke garantie als verkoper van het product.
- ✓ Omdat de consument mag verwachten dat een premium model wasmachine langer dan 5 jaar mee gaat, valt dit probleem binnen de wettelijke garantie. U moet binnen een redelijke termijn kosteloos repareren, vervangen of geld teruggeven.

Wat u niet moet doen:

- ✗ U verwijst de consument door naar de fabrikant van het product.
- ✗ U geeft aan dat de garantie is verlopen. Het product is immers meer dan 2 jaar oud.

Voorbeeld 2

Een consument meldt zich bij de verkoper met een kapotte televisie die hij 3,5 jaar geleden voor 500 euro heeft aangeschaft. De televisie is geïnstalleerd door de verkoper en er is geen aanleiding om te denken dat de TV kapot is gegaan door een gebruikersfout. De consument wil graag zo snel mogelijk weer TV kunnen kijken. U biedt aan de TV te repareren.

Wat u wel moet doen:

- ✓ U informeert de consument vooraf duidelijk over de mogelijke kosten en legt uit dat bijvoorbeeld voorrijkosten en onderzoekskosten alleen in rekening worden gebracht als blijkt dat de consument verantwoordelijk is voor het defect.
- ✓ U helpt de consument binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast. Wat redelijk is, hangt af van de omstandigheden van het geval. Als de reparatie meerdere weken duurt, biedt u bijvoorbeeld een leenmodel aan in de tussentijd.
- ✓ U gebruikt zoveel mogelijk originele onderdelen. Als dit niet kan, dan meldt u dat aan de consument. Ook meldt u de gevolgen daarvan.
- ✓ De consument heeft recht op een goed functionerend product. Als het product na reparatie alsnog niet werkt, blijft u als verkoper verantwoordelijk voor een goede oplossing. Dit kan betekenen dat u het product nog een keer repareert, het vervangt of geld terug geeft.

Wat u niet moet doen:

- ✗ U brengt de consument vooraf onderzoeks- en/of voorrijkosten (inclusief verzendkosten) in rekening.
- ✗ U laat de consument onredelijk lang wachten voordat tot reparatie wordt overgegaan.
- ✗ U repareert het product met niet-originele onderdelen van lagere kwaliteit, zonder dit aan de consument te vertellen.
- ✗ Als de tv bijvoorbeeld voor een 2^e keer kapot gaat, informeert u de klant dat deze niet meer te repareren is en laat u het daarbij zitten.

Voorbeeld 3

U biedt als verkoper een extra betaalde service (commerciële garantie) aan op uw elektronische producten. Die commerciële garantie is vier jaar en geldt naast de standaard wettelijke garantie en de fabrieksgarantie.

Wat u wel moet doen:

- ✓ U vermeldt duidelijk het verschil tussen de wettelijke garantie, de fabrieksgarantie en de commerciële garantie.
- ✓ U noemt de wettelijke garantie overal waar u ook de andere garantiesoorten bespreekt.

-
- ✓ U legt duidelijk uit dat de consument binnen de wettelijke garantie recht heeft op kosteloze reparatie, vervanging of restitutie bij normaal gebruik.

Wat u niet moet doen:

- ✗ U prijst de commerciële garantie aan als garantie bovenop de fabrieksgarantie en benoemt daarbij niet de wettelijke garantie.
- ✗ U prijst de wettelijke garantie aan als extra service van uw dienstverlening.
- ✗ Alleen in de (verkoop)voorwaarden verwijst u naar de wettelijke garantie, maar niet in de andere toegankelijke verkoopinformatie.
- ✗ U informeert de consument dat hij na afloop van de vier jaar termijn uit de commerciële garantie geen recht heeft op kosteloos herstel, vervanging of restitutie in geval van een gebrekkig product.