RECHTSPRAAK

Niet tevreden? Trek op tijd aan de bel!

U heeft een product gekocht en ontdekt dat er iets mis is met het product. Wacht dan niet te lang met klagen bij de verkoper. Wie niet op tijd aan de bel trekt, zit met de gebakken peren. U verliest dan namelijk die rechten die u als koper van een ondeugdelijke zaak heeft. Zoals het recht op herstel van het gebrek en het recht op schadevergoeding. Tijdig klagen is dus cruciaal. Maar wanneer bent u nog op tijd met uw klacht?

Met de eis dat u op tijd uw beklag moet doen, wil de wetgever voorkomen dat een verkoper door getreuzel van de koper de oorzaak van het gebrek niet meer kan achterhalen. De verkoper moet erop kunnen vertrouwen dat de koper bijtijds onderzoekt of de geleverde goederen goed zijn. Als hij niet tevreden is, moet hij dit eveneens vroegtijdig laten weten.

Plicht

Als koper heeft u dus een onderzoeksplicht. De onderzoekstermijn begint te lopen op het moment van aflevering, tenzij u vóór de aflevering in de gelegenheid bent gesteld om de bestelde waren te inspecteren. Stuit u bij een voorinspectie al op gebreken, dan moet u direct protesteren.

Hoe lang de onderzoekstermijn is, hangt af van de omstandigheden. Van belang zijn onder meer:

- de deskundigheid van de koper;
- de aard van het gebrek;
- de zichtbaarheid van het gebrek;
- de manier waarop het gebrek aan het licht treedt.

Bij een mankement dat slechts door intensief gebruik kan worden ontdekt, geldt een langere onderzoekstermijn dan als het gaat om een defect dat bij een oppervlakkig onderzoek aan het licht kan komen. Als u een deskundige heeft ingeschakeld, mag u de uitslag van het deskundigenonderzoek afwachten zonder de verkoper daarvan op de hoogte te stellen. Dit is anders als te verwachten is, of gaande het onderzoek blijkt dat het deskundigenonderzoek meer tijd in beslag zal nemen. Dan moet u de verkoper wel op de hoogte stellen van het onderzoek en de verwachte duur daarvan. Deze regels gelden voor zakelij-

Een dijk van een woning blijkt op tijd een bouwval

In deze zaak ging het om de verkoop van een dijkwoning uit 1925. De koopovereenkomst van deze woning werd gesloten op 7 juli 2004. In de koopovereenkomst stond onder meer dat de woning geschikt was voor normaal gebruik als woonruimte. Half juli 2004 hebben kopers samen met een bouwkundige de woning bekeken. De bouwkundige constateert onder meer de aanwezigheid van houtworm, een verzakking en natte muren. De kopers sturen op 31 augustus 2004 een fax naar de notaris om deze gebreken te laten weten. Op 1 september 2004 wordt het huis opgeleverd. Na de levering ontdekken de kopers onder meer dat er asbestplaten in de woning zijn verwerkt en dat de vloer van de woonkamer zeer slecht is. De kopers sturen 1 oktober 2004 de verkopers hierover een brief.

Strijd

Vervolgens stappen de kopers naar de rechter omdat ze willen dat de verkopers de herstelkosten betalen. De kopers stellen dat de woning ten tijde van de verkoop – in strijd met de verleende garantie – gebreken vertoonde die een normaal gebruik aantasten. De verkopers verweren zich door te stellen dat kopers niet op tijd hun ongenoegen hebben geuit. Volgens hen kan de brief van 1 oktober 2004 niet gelden als een tijdige kennisgeving van de klachten omdat kopers de woning half juli al hadden bezichtigd en de gebreken toen ontdekten of redelijkerwijs hadden kunnen ontdekken.

Punt

De rechter oordeelt dat half juli 2004 als startpunt van 'bekwame tijd' moet worden genomen. Als het standpunt van de verkopers wordt gevolgd dat voor het eerst door de brief van 1 oktober 2004 is geklaagd, dan hebben de kopers binnen 2,5 maand een klacht ingediend. Dat is naar het oordeel van de rechtbank op tijd, omdat niet gebleken is dat verkopers nadeel hebben geleden door het verstrijken van deze termijn van 2,5 maand.

Rechtbank Dordrecht, 5 augustus 2009, LJN: BJ4972

Amsterdamse percelen met een luchtje

Een koper heeft in augustus 2006 twee percelen grond in Amsterdam gekocht. Voorafgaand aan de koop heeft de verkoper aan de koper een historisch bodemonderzoek uit september 2003 overhandigd. In de koopovereenkomst heeft de verkoper verklaard dat aan haar geen gegevens en onderzoeken bekend zijn die afwijken van het historisch bodemonderzoek van september 2003. Na de levering heeft de koper de beschikking gekregen over een in april 2006 opgemaakt rapport van een bodemonderzoek. De conclusie van dit rapport is onder meer dat de grond en het grondwater van één van de percelen ernstig verontreinigd is.

Garantie

De koper stapt daarop naar de rechter en stelt onder meer dat de verkoper heeft gehandeld in strijd met de in de koopovereenkomst opgenomen garantieverplichting. De verkoper van de percelen grond is het hier niet mee eens. Zij voert onder meer aan dat koper te laat heeft geklaagd, omdat de koper in november 2006 al wist van het onderzoek van april 2006 en pas in december 2007 geklaagd heeft.

Te laat

De rechter vindt dat de verkoper een punt heeft. Alhoewel er geen algemeen geldende termijn kan worden genoemd waarbinnen moet worden geklaagd, is een periode van circa één jaar volgens de rechter niet in overeenstemming met de ratio van de klachtplicht.

Rechtbank Amsterdam, 2 september 2009, LJN: BJ7588

ke verkopen. Een consument die bij uw onderneming koopt, heeft geen onderzoeksplicht.

Lopen

Als uit onderzoek blijkt dat er inderdaad sprake is van een onvolkomenheid, moet u de verkoper hiervan op tijd op de hoogte brengen. De termijn waarbinnen u moet klagen begint te lopen zodra u het gebrek heeft ontdekt of had behoren te ontdekken. Een vaste termijn waarbinnen er moet worden geklaagd, is er dus niet. Dit is anders bij een consumentenkoop. Koopt een consument bij u, dan staat in de wet dat een klacht nog op tijd is als de consument binnen twee maanden na de ontdekking van het gebrek bij u aan de bel trekt. In andere gevallen is de klachttermijn afhankelijk van de omstandigheden. Enkele punten die hierbij spelen zijn:

- de aard van de overeenkomst;
- de deskundigheid van partijen;
- de juridische kennis van partijen;
- het eventuele nadeel van de verkoper door de lengte van de in acht genomen termijn.

Heeft u op tijd uw onvrede geuit en zijn er vervolgens door de verkoper herstelwerkzaamheden gedaan waarover u niet tevreden bent, dan herleeft de klachtplicht. U moet dan opnieuw bij de verkoper aankloppen, ook als de gebreken nog dezelfde zijn als waarover u eerder heeft geklaagd. Doet u dat niet, dan verliest u alsnog uw rechten.

U kunt na uw klacht dus niet rustig achterover leunen. Als de fouten niet naar behoren worden hersteld, moet u binnen twee jaar nadat u heeft geklaagd actie ondernemen. Ofwel door de verkoper uitdrukkelijk aan te manen, ofwel door naar de rechter te stappen. Doet u dat niet, dan vist u alsnog achter het net.

U doet er verstandig aan om zo spoedig mogelijk na ontvangst te onderzoeken of de geleverde zaak deugt. Als dit niet zo is, moet u dit binnen 'bekwame tijd' aan de verkoper meedelen. Daarvoor geldt geen vaste termijn.

Aangetekend

Alhoewel de kennisgeving niet per se schriftelijk hoeft, is het wel verstandig om per aangetekende brief met bericht van ontvangst te klagen. Zo kunt u in ieder geval aantonen dat u tijdig heeft geklaagd. U moet bewijzen dat u uw onvrede heeft laten weten. Wacht u te lang of blijft u na het melden van uw klachten rustig afwachten, dan loopt u het risico al uw aanspraken te verliezen. De rechter mag de bepalingen over de klachtplicht niet ambtshalve toepassen. Dat betekent dat de verkoper zelf moet aanvoeren dat de koper niet op tijd was met zijn protest.

Deze rubriek is verzorgd door mr. Marieke van Dongen, advocaat bij Dirkzwager advocaten & notarissen N.V. te Nijmegen, tel.: (024) 381 31 27, e-mail: vandongen@dirkzwager.nl