

Toelichting omtrent algemeen
geldende regels vwb
Garantie / Service
B2B vs B2C

**De wet in
Gewoon
Nederlands**



Nederland en Europa

**NEDERLANDS RECHT
gaat boven
EUROPEES RECHT.**

We kennen 2 soorten garanties

1. Business to Business (B 2 B).

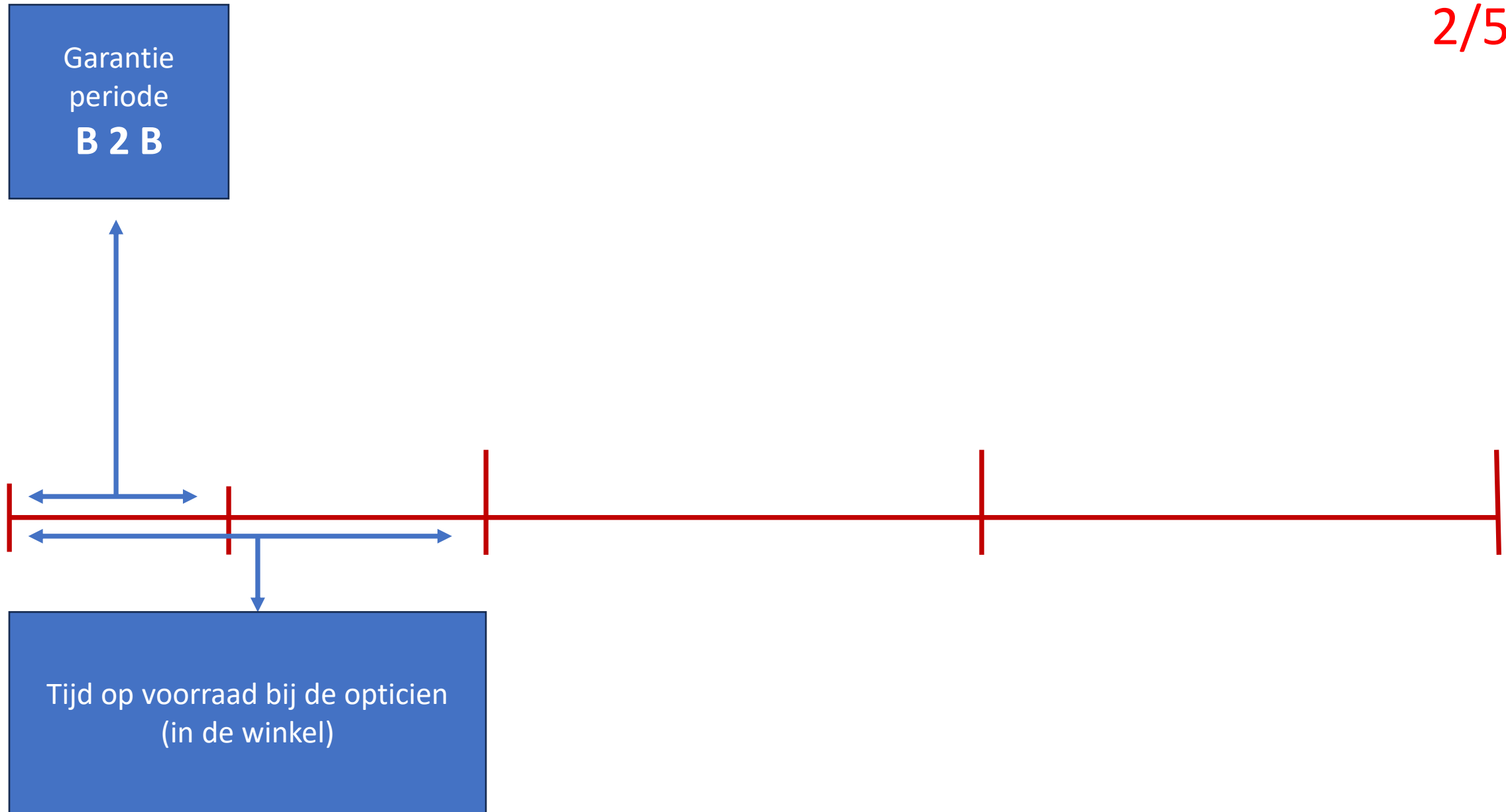
Van Fabrikant/Distributeur/Agent naar Opticien.

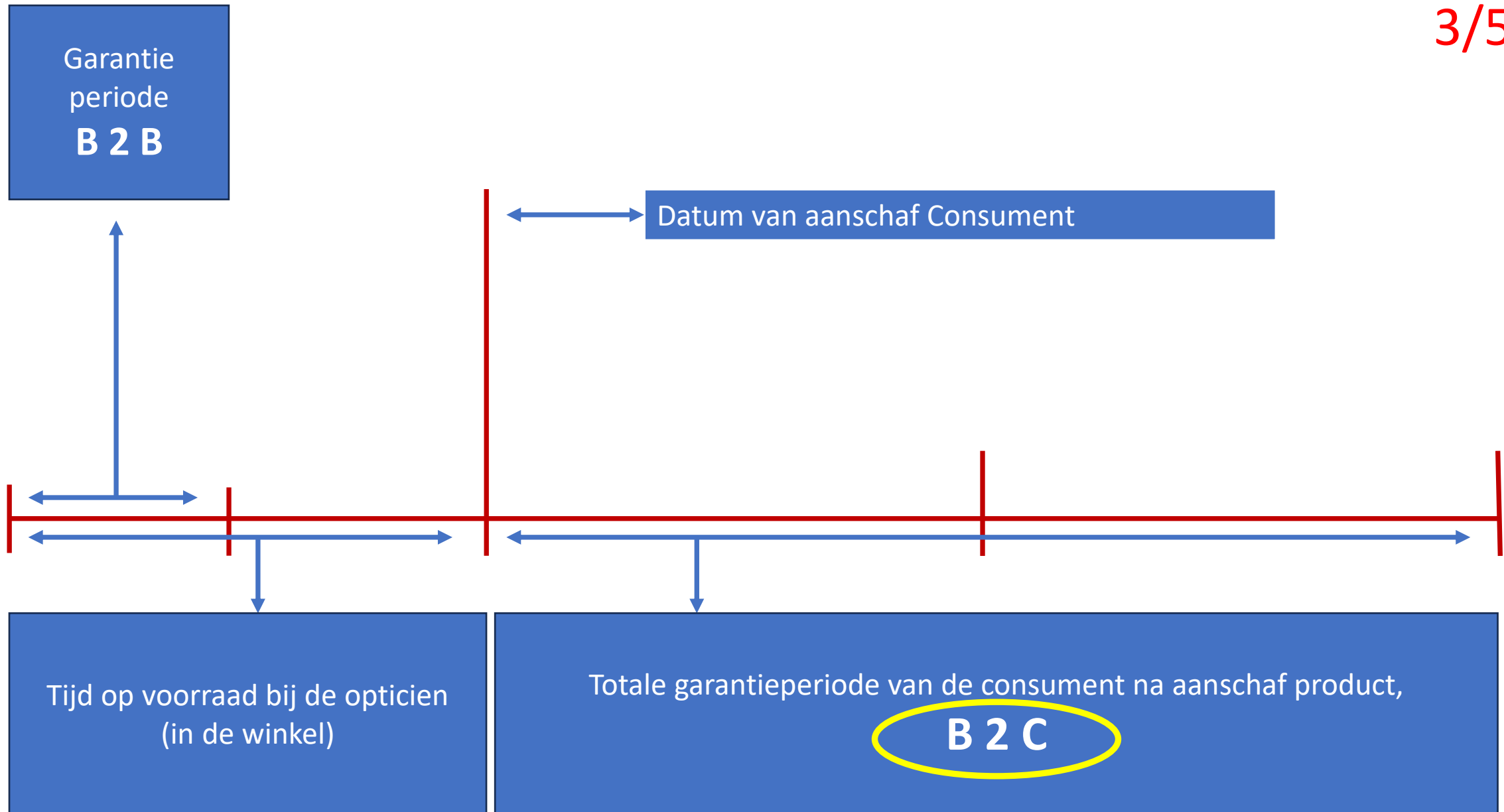
2. Business to Consumer (B 2 C).

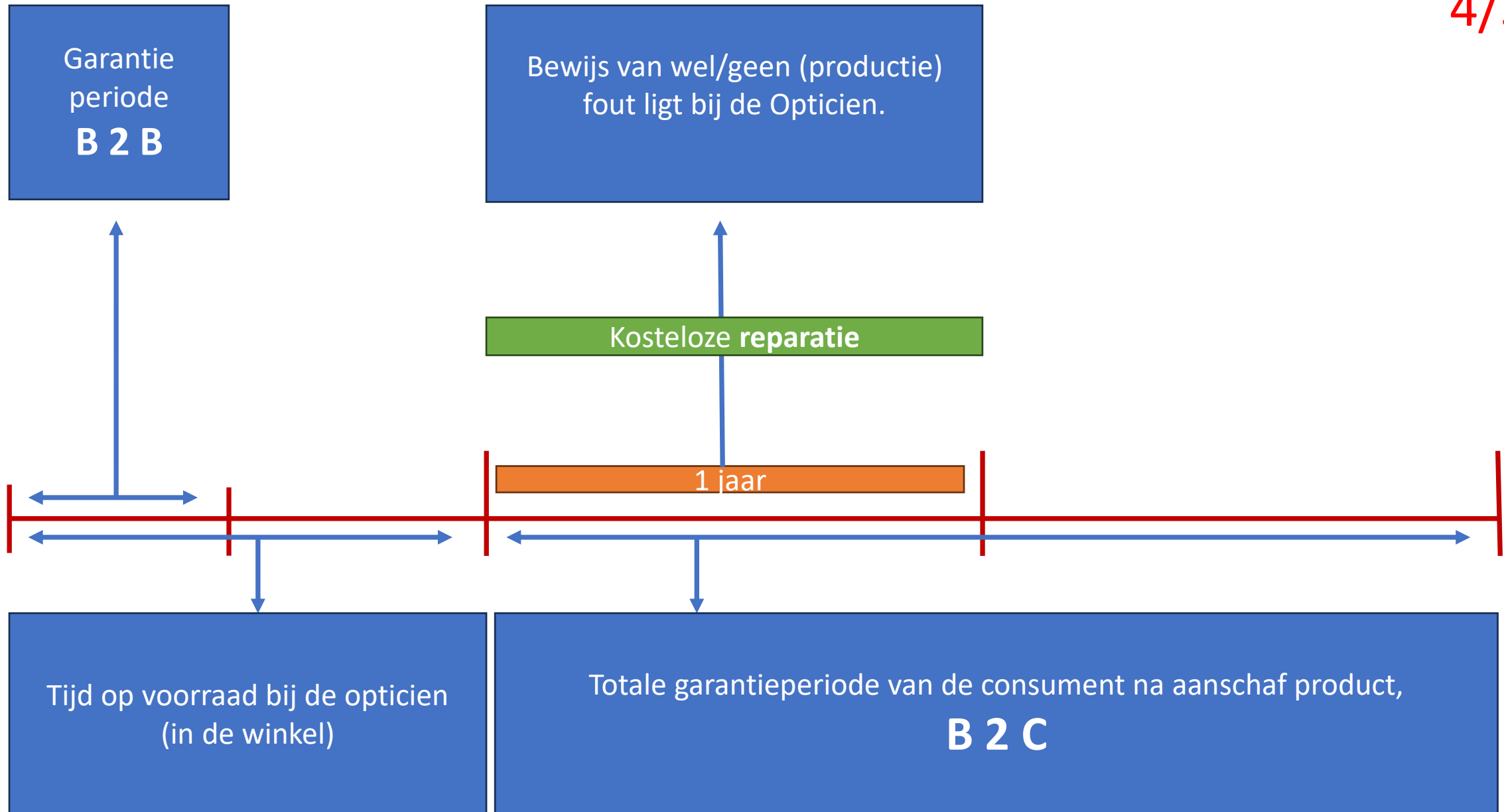
Van Opticien naar Eindconsument.

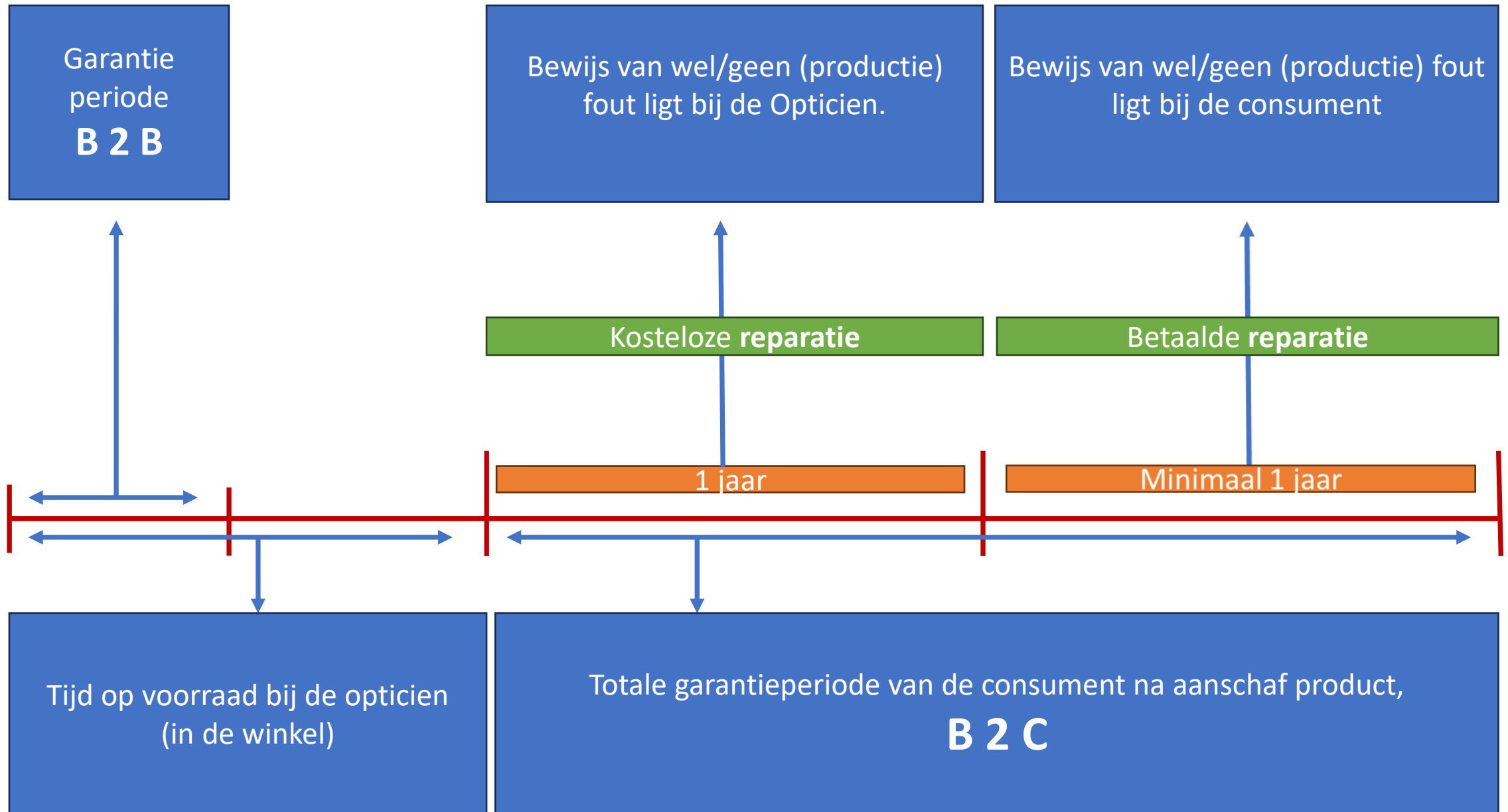
Garantie
periode
B 2 B











Garanties Business to Business. (B2B)

- De B2B garanties worden bepaald in de overeengekomen **KOOPOVEREENKOMST**.
- In deze overeenkomst beschrijft de fabrikant/distributeur de algemene leverings- en betalingsvoorwaarden én de **garantie voorwaarden**.
- De garantievoorwaarden bepaalt de fabrikant/distributeur zelf.
- Dit is niet de alom bekende “**fabrieksgarantie**”, bedoeld als extra garantie van fabrikant/distributeur tot eindconsument.
- Wel de garantievoorwaarden en garantieperiode van fabrikant/distributeur tot opticien.

Garantie
periode
B 2 B



Rechten bij een koopovereenkomst B2B

- Bij het aangaan van een koopovereenkomst heeft de Opticien/Optiekzaak recht op:
 1. *een product zonder beschadigingen;*
 2. *een compleet product;*
 3. *een product dat over de kwaliteiten beschikt die de fabrikant/distributeur heeft aangegeven;*
 4. *vermelding door de fabrikant/distributeur van bijkomende kosten, zoals bezorgkosten of installatiekosten.*
- Is het product goed maar voldoet het niet aan uw verwachtingen, dan bent u als inkopende Opticien/Optiekzaak verantwoordelijk dit te melden binnen de gestelde termijn.

Plichten bij een koopovereenkomst B2B

- De Opticien/Optiekzaak is verplicht bij ontvangst van de goederen deze te controleren op gebreken en deze direct te melden.
- De Opticien/Optiekzaak is verplicht om de ontvangen goederen te betalen binnen de gestelde betalingstermijn.

Er mogen geen onredelijke voorwaarden voorkomen in de koopovereenkomst

- De algemene leveringsvoorwaarden moeten bekend zijn bij de aanschaf van de producten.
- Fabrikant / Distributeur mag deze tussentijds onaangekondigd aanpassen
- De algemene voorwaarden moeten redelijk zijn.
Fabrikant/Distributeur mag geen misbruik maken van haar positie als ondernemer. Ook mag zij geen onredelijke afspraken in haar algemene voorwaarden zetten. In de wet staat:
 1. welke afspraken zeker onredelijk zijn, bijvoorbeeld dat de koop alleen via de rechter ongedaan gemaakt kan worden.
 2. welke afspraken onredelijk kunnen zijn, bijvoorbeeld dat Fabrikant/Leverancier niet aansprakelijk is voor geleden schade.

De kopende partij informeren (informatieplicht)

- De kopende partij moet goed en op tijd geïnformeerd worden over de algemene voorwaarden, dit voordat Fabrikant/Distributeur een overeenkomst afsluit.
- Gebruik begrijpelijke taal en zorg ervoor dat de kopende partij uw algemene voorwaarden kent of zou moeten kennen.
- De leveringsvoorwaarden moet gemakkelijk te vinden zijn.
Bijvoorbeeld via de website of pakbon.

Garanties Business to Consumer (B2C)

- Noot vooraf :
- Officieel hebben leveranciers/distributeurs, die niet rechtstreeks aan eindconsumenten leveren hier niet mee te maken.



Garanties Business to Consumer (B2C)

- **Hoelang heeft de consument recht op garantie?**
- Hoelang de eindconsument recht op garantie heeft, ligt aan het soort garantie.
- Bij verkopers- of fabrieksgarantie staat in de voorwaarden hoe lang deze verkopersgarantie of fabrieksgarantie duurt. Meestal een bepaald aantal jaar. De verkoper of fabrikant belooft daarmee dat het product voor die tijd goed werkt. En dat hij het oplost als het product eerder stuk gaat. Hoe lang deze garantie van de verkoper of fabrikant duurt kiest hij zelf. Dit kunt u lezen in zijn garantievoorwaarden.

Garanties Business to Consumer (B2C)

- Altijd geldt de wettelijke garantie.
- De wettelijke garantie gaat boven de garantie voorwaarden van de verkopende partij.
- Voor de wettelijke garantie naar de verkopende partij (de Opticien) en niet naar de fabrikant. De verkopende partij is verantwoordelijk voor de producten die hij/zij verkoopt. De Fabrikant/Distributeur heeft die wettelijke verplichting niet.

De wettelijke garantie B2C

➤ Duur van de wettelijke garantie

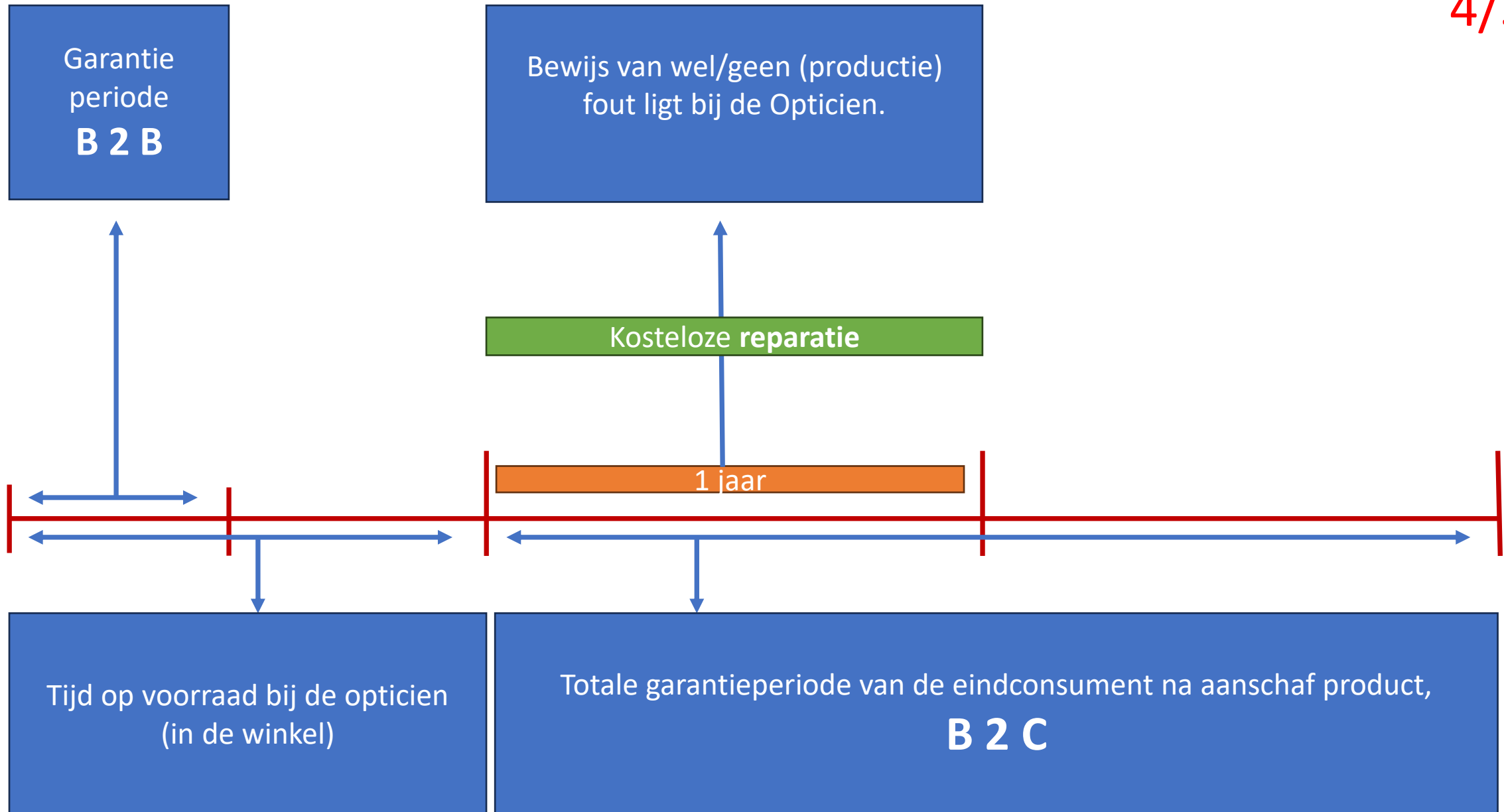
- Bij veel eindconsumenten heerst het idee dat zij volgens de wet standaard recht hebben op 2 jaar garantie. In sommige Europese landen is de wettelijke garantie beperkt tot 2 jaar.
Maar in Nederland is dat niet zo.
In de Nederlandse wet staat geen vaste garantietermijn.
- **Let op:** de eindconsument heeft alleen recht op garantie als het product niet biedt wat de eindconsument mag verwachten.
- Dit zijn de Nederlandse regels.
- Hoelang heeft de eindconsument dan recht op de wettelijke garantie? Daar is geen termijn voor. Gaat het product kapot terwijl eindconsument het normaal heeft gebruikt? Dan heeft eindconsument recht op gratis reparatie of vervanging, zo lang als zij mag verwachten dat het product meegaat. Dat is per product anders. En dat kan korter of langer zijn dan 2 jaar. Het hangt af van alle eigenschappen van het product, zoals: de prijs, het soort product, de kwaliteit, enzovoort.

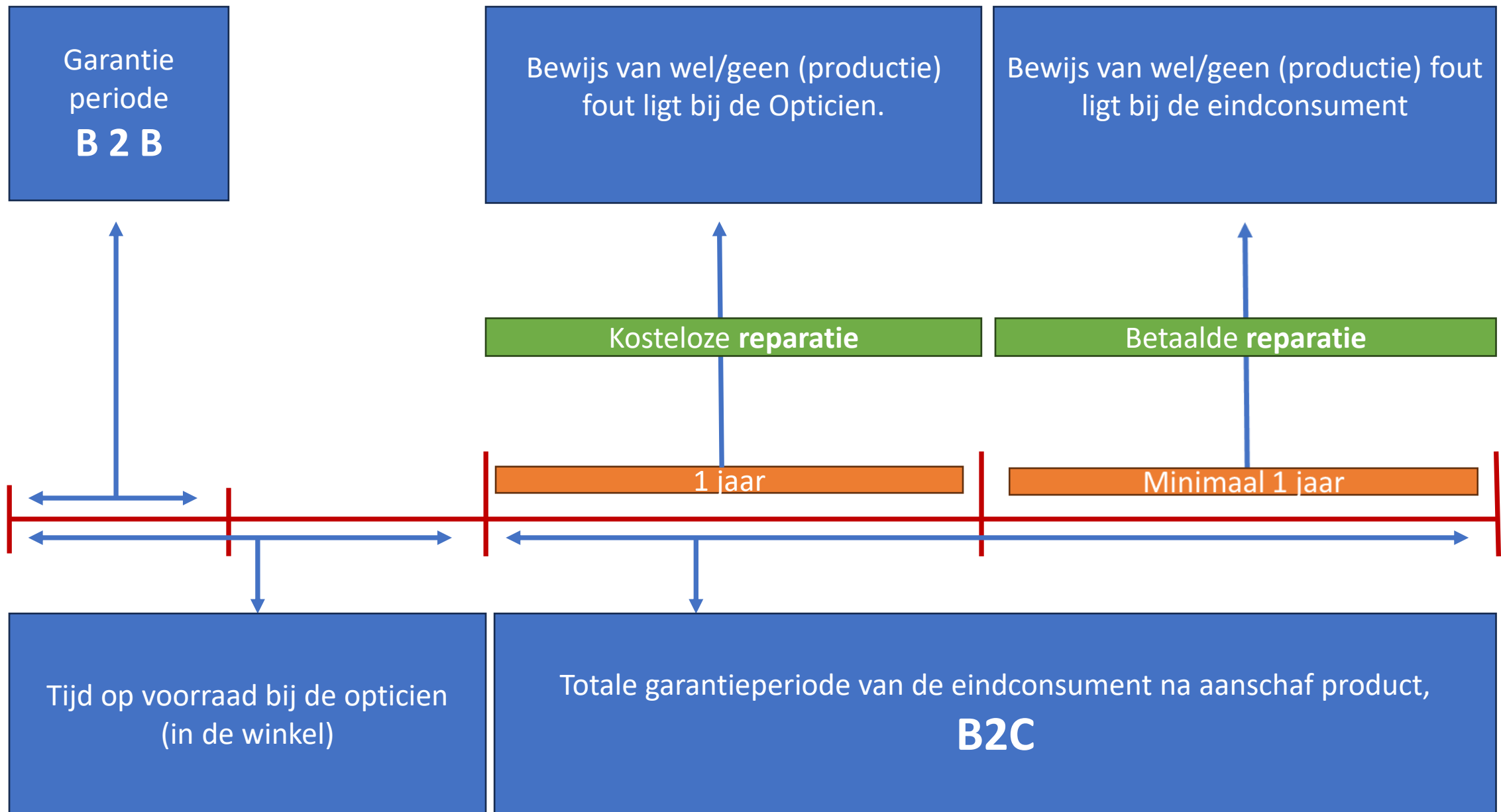
De wettelijke garantie B2C

- We kennen 2 periodes binnen de wettelijke garantietermijn voor producten met een aanmerkelijk langere levensduur (Prijs-Kwaliteit Verhouding)
- **Dit geldt dan ook voor de totale bril !! (montuur incl. glazen)**
- Maar ook voor duurdere monturen (zonder glas) en zonnebrillen.

De wettelijke garantie B2C

- Periode van 1 jaar na aanschaf door de eindconsument bij de opticien
- Periode van minimaal 1 jaar na het eerste jaar





De wettelijke garantie B2C

- Gaat de aankoop sneller kapot dan verwacht? Terwijl het normaal gebruikt is? Of is het product al stuk bij ontvangst? Dan biedt het niet wat ervan verwacht mocht worden. We noemen dat ook wel een 'ondeugdelijk product'.
- De Opticien moet het probleem dan gratis oplossen. Daar heft de eindconsument volgens de wet recht op. Daarom noemen we dit ook wel 'wettelijke garantie'.
- Maar er is geen wettelijke garantie als het de eigen schuld is van de eindconsument.

Eindconsument moet zelf bewijzen dat het niet zijn/haar schuld is?

Moet eindconsument bewijzen dat hij/zij het product niet kapot heeft gemaakt?

- Gaat het product **binnen 1 jaar** nadat eindconsument het ontving kapot? Dan moet de verkopende partij (Opticien) het probleem oplossen. Zonder dat eindconsument hoeft te bewijzen dat het niet zijn/haar schuld is. De wet gaat er het eerste jaar vanuit dat het niet de schuld is van eindconsument. Dat het product dus al niet goed was toen eindconsument het kocht. **(Dit was voor 27 april 2022 nog een ½ jaar)**
- Vindt verkopende Opticien dat het wel schuld is eindconsument? Dan moet hij dat in het eerste jaar na aankoop bewijzen. Hij moet aantonen dat het product wel goed was toen eindconsument het kocht. En dat probleem is ontstaan door bijvoorbeeld verkeerd gebruik.
- Wil of kan de verkopende Opticien dat niet bewijzen? Dan gaat de wet ervan uit dat het niet de schuld is van de eindconsument. Eindconsument heeft dan dus recht op een **gratis reparatie of een nieuw product.**

Moet eindconsument bewijzen dat hij/zij het product niet kapot heeft gemaakt?

- Vanaf 1 jaar na de levering moet de consument het wel bewijzen.

Gaat het product meer dan 1 jaar nadat de eindconsument het ontving kapot?

Dan moet de eindconsument bewijzen dat dit niet zijn schuld is en dat het aan het product ligt.

Dit hoeft hij pas te doen als de verkoper ook zegt dat het zijn schuld was. In dat geval moet hij aantonen dat het product al niet goed was toen hij het kocht.

En dat hij het product normaal heeft gebruikt.

Moet eindconsument bewijzen dat hij het product niet kapot heeft gemaakt?

- Brillen zijn gebruiksvoorwerpen!!
- Iedereen begrijpt, dat brilmonturen en zonnebrillen gebruiksvoorwerpen zijn.
- En dat men van een goedkoop montuur niet hetzelfde mag verwachten als van een duurder montuur.
- De opticien moet dat in zijn verkoopgesprek aan de consument uitleggen.
- De fabrikant bepaald uiteindelijk niet de verkoopprijs van het montuur in de winkel. Mede ook omdat het gaat om een hele bril inclusief de glazen. Dit is zeer bepalend voor de uiteindelijke wettelijke garantietermijn voor de verkoper/opticien en eindconsument. Niet voor de fabrikant.
- De fabrikant kan indien gewenst alleen ondersteunen en uit coulance service verlenen maar is niet verplicht dit gratis te doen.

Moet eindconsument bewijzen dat hij/zij het product niet kapot heeft gemaakt?

- De wettelijke garantie geldt dus voor de verkoop van opticien/optiekzaak aan eindconsument (B2C).
- De leverancier/distributeur van brilmonturen/zonnebrillen is dan ook niet direct verantwoordelijk voor de geleverde glazen in het betreffende montuur.
- Maar kan wel aansprakelijk gesteld worden voor de gevolgschade (in dit geval toch de glazen).
- Maar dan moet er wel sprake zijn van ERNSTIGE NALATIGHEID.
- Bijvoorbeeld. Fabrikant/Distributeur levert een montuur van 70 euro tegen de volledige verkoopprijs en binnen een half jaar na verkoopdatum kunnen er geen onderdelen meer geleverd worden om de bril te kunnen repareren. Dan wordt het moeilijk verhaal.
- Hier zijn GEEN wettelijke richtlijnen voor en gaan we er vanuit dat dit naar alle redelijkheid tussen Fabrikant/Distributeur-Opticien-Eindconsument wordt opgelost.