

GIDS BIJ DE CATEGORIEËN PROBLEMEN EN EISEN VAN DE CONSUMENT

Deze gids geeft uitleg bij de verschillende categorieën problemen en eisen van de consument, alsmede enkele praktijkvoorbeelden die u als consument kunnen helpen bij het invullen van de betrokken gedeelten van het formulier.

De gegeven voorbeelden zijn moeilijkheden die zouden kunnen optreden bij de verschillende transacties met bedrijven, en eisen die ten aanzien van een bedrijf gesteld zouden kunnen worden.

Het feit dat het door u ondervonden probleem bij de voorbeelden wordt genoemd, betekent nog niet dat het bedrijf onwettig heeft gehandeld of dat u juridisch gezien gelijk heeft. Hetzelfde geldt voor uw eis: het overzicht van eisen onder punt III van het formulier, “Eis van de consument”, is geen catalogus van uw rechten

Om uw probleem te omschrijven is het in de regel voldoende om een van de vakjes aan te kruisen. Zo nodig kunt u ook meerdere vakjes aankruisen om verschillende aspecten van uw probleem aan te geven.

Laten we uitgaan van het volgende praktijkvoorbeeld: U heeft een keuken besteld en de installateur heeft ook een gedeelte geplaatst, maar hij is vertrokken met de belofte de keuken op een bepaalde datum af te werken, zonder zich aan deze afspraak te houden. Bovendien heeft het bedrijf bij u voorrijkosten in rekening gebracht, in strijd met eerder gemaakte afspraken. Om de verschillende aspecten van uw probleem in de lijst op het formulier aan te geven, kunt u tegelijkertijd de vakjes 2, 4, 19 en 32 aankruisen (Punt I). Ook bij de formulering van uw eis kunt u verscheidene vakjes tegelijk aankruisen. Bij dit voorbeeld zou u de vakjes 35, 43 en 48 (Punt III) kunnen aankruisen, waarmee u verzoekt om de voltooiing van de installatiewerkzaamheden, de annulering van de betrokken factuur en de terugbetaling van het extra bedrag dat u heeft overgemaakt.

Voorbeelden van moeilijkheden die de consument kan ondervinden Punt I van het formulier (vakjes 1 tot en met 34)

1. Het product is niet geleverd: Het product dat u heeft besteld is niet geleverd. Voorbeeld: u heeft per post een boek besteld maar nooit ontvangen; u heeft in een winkel een wasmachine gekocht, maar de machine is nooit geleverd.

2. De dienst is niet of niet volledig verleend: de door u gevraagde dienst is helemaal niet of niet volledig verricht. Voorbeeld: de door u gevraagde bouw van een prefab-veranda is niet uitgevoerd; een installateur heeft de door u bestelde keuken slechts ten dele geplaatst enz. U kunt ook te maken krijgen met een onvolledige uitvoering van andere diensten, zoals bouw- of installatiewerkzaamheden, reparaties, vervaardigingen of vervoersopdrachten. In dergelijke gevallen kunt u ook vakje nr. 29 aankruisen.

3. Vertraging bij de levering van het product: Het product dat u heeft besteld, wordt niet op de afgesproken dag geleverd, maar pas later. In dergelijke gevallen moet

u de duur van de vertraging in het formulier vermelden. Voorbeeld: u heeft meubels besteld, maar deze worden niet op de met de verkoper afgesproken dag geleverd.

4. Vertraging bij het verlenen van de dienst: De dienst waarom u heeft verzocht, is niet binnen de afgesproken termijn uitgevoerd. Vermeld ook de duur van de vertraging op de daarvoor bestemde plaats. Voorbeeld: u heeft gevraagd om de inbouw van een keuken vóór een bepaalde datum, maar een maand daarna is de keuken nog steeds niet af, waardoor u wellicht benadeeld wordt. Onder deze categorie vallen ook andere diensten zoals bouw- en installatiewerkzaamheden, reparaties of vervaardigingen en vervoersopdrachten. Indien u door deze vertraging schade geleden heeft, kunt u dit aangeven door ook vakje nr. 9 aan te kruisen.

5. Gebrek aan het product: Het product dat u heeft gekocht, vertoont gebreken en/of werkt niet naar behoren. Voorbeelden: elektrische huishoudapparaten, telefoontoestellen of computers die niet behoorlijk werken of kledingstukken met een fout. Geef een nauwkeurige beschrijving van het gebrek op de daarvoor bestemde plaats in het formulier.

6. Gebrekkige dienstverlening: De dienst waarom u heeft verzocht is niet volgens de afspraken met het bedrijf uitgevoerd of is niet van een kwaliteit die u redelijkerwijs mocht verwachten, met name gelet op de reclame, het merk, de prijs enz. Voorbeelden: een slechte reparatie van een toestel, onbehoorlijk uitgevoerde bouw- of installatiewerkzaamheden, een overnachting in een hotel van een lager niveau dan door de reisorganisator was beloofd enz.

Geef een nauwkeurige beschrijving van de tekortkomingen op de daarvoor bestemde plaats in het formulier.

7. Product niet overeenkomstig de bestelling: Het geleverde product komt niet overeen met het product dat u heeft besteld. Voorbeelden: u heeft per post een product besteld en het product dat u ontvangt komt niet overeen met het in de catalogus gepresenteerde product, of is zelfs helemaal anders; een bedrijf stuurt u een blauw overhemd in plaats van een groen; u heeft in een winkel het laatste model van een computer van een bepaald merk besteld en u ontvangt een computer van hetzelfde merk, maar dan een ouder of minderwaardig model.

8. Producten/diensten niet besteld: u wordt verzocht producten of diensten te accepteren die u niet uitdrukkelijk heeft besteld. : er wordt op uw kredietkaart een dienst in rekening gebracht waar u niet om heeft gevraagd; een postorderbedrijf stuurt u ongevraagd producten op met een factuur; in het kader van een bepaalde overeenkomst worden u kosten in rekening gebracht voor een verzekering waar u niet om heeft verzocht.

9. Schade: U heeft schade geleden bij de verlening van een dienst of door een gebrekkig product. Voorbeeld: kleding die is beschadigd bij de reiniging; meubelen die zijn vernield tijdens een verhuizing; uw auto is beschadigd in de carwash, u bent een fotorolletje kwijtgeraakt tijdens het ontwikkelen; uw kleding is beschadigd door een defecte wasmachine; u heeft lichamelijk letsel opgelopen door een defecte machine enz. Als

10. Weigering de garantie toe te passen: De door het bedrijf vastgestelde garantietermijn is nog niet verstrekt, maar het bedrijf weigert aansprakelijkheid voor het gebrek aan het product of de gebrekkige dienstverlening en wil zijn verplichtingen op grond van deze garantie, bijvoorbeeld het repareren van het product of het opnieuw verlenen van de dienst, niet nakomen.

11. Weigering tot verkoop: Het bedrijf weigert u een product te verkopen om volgens u subjectieve en wellicht zelfs discriminerende redenen. Voorbeeld: U wil een auto kopen in Italië, maar de verkoper weigert dit omdat u in het buitenland woonachtig bent.

12. Weigering om een dienst te verlenen: Het bedrijf weigert u een dienst te verlenen om volgens u subjectieve en wellicht zelfs discriminerende redenen.

13. Commerciële praktijken/verkoopmethoden: U heeft een overeenkomst ondertekend of een product gekocht omdat u onder druk bent gezet of bent geconfronteerd met agressieve verkoopmethoden of misleidende informatie. Voorbeelden: misleidende reclame; ondertekening van een overeenkomst onder druk; om gewenste goederen te kunnen kopen moeten ook ongewenste goederen worden gekocht (koppelverkoop; in dat geval moet u ook vakje nr. 8 aankruisen); de verkoop van producten waaraan wonderbaarlijke eigenschappen worden toegeschreven, terwijl deze nutteloos/ondoeltreffend blijken te zijn; wedstrijden waarmee enorme bedragen te verdienen zijn door het beantwoorden van uiterst eenvoudige vragen, maar waarvoor zeer dure telefoongesprekken moeten worden gepleegd.

14. Verkeerde informatie: De informatie die wordt verstrekt over de eigenschappen van het product of de dienst, of over het gebruik van het product, is onjuist of onvolledig. Voorbeelden: informatie over de samenstelling van een voedingsmiddel, het gebruik van elektrische huishoudapparaten, de volledige prijs van een product of dienst, de route van een georganiseerde reis of de wijze van overnachting, de maximale hoogte of de kosten van krediet, de annuleringsprocedures, de dekking van een verzekering, de opzeggingskosten enz.

15. Onvoldoende informatie: De informatie die u is verstrekt, is niet volledig (zie ook de voorbeelden onder punt 14.)

16. Betalingsvoorwaarden: De betalingsvoorwaarden die u met het bedrijf overeengekomen bent, worden niet nageleefd (betaling in termijnen enz.) of er wordt u, in strijd met de geldende wetgeving, geen keuze gelaten in de wijze van betaling (verplichte betaling per kredietkaart voor bestellingen op afstand, uitsluitend contante betaling in een winkel enz.).

17. Prijs: U bent het niet eens met het totale bedrag dat u heeft moeten of nog moet betalen voor de aanschaf van een product of de verlening van een dienst. Voorbeeld: de prijs die u wordt aangerekend komt niet overeen met de prijs die in de winkel of in de reclame staat aangekondigd; door de wijze waarop het bedrijf de totale prijs heeft berekend kunt u niet nagaan hoeveel u precies moet betalen (verdeling van de prijs in verschillende variabele delen, zoals voorrijkosten).

18. Verhoging van de prijs: De oorspronkelijk afgesproken prijs is zonder uw instemming door het bedrijf verhoogd. U bent het met deze verhoging niet eens.

19. Extra kosten: Bij de laatste afrekening worden u naast de oorspronkelijk afgesproken prijs extra kosten aangerekend. Voorbeelden: kosten voor het openen of afsluiten van het dossier; oorspronkelijk niet overeengekomen voorrijkosten; extra bedragen op grond van een “boetebeding”; een “vaste onkostenvergoeding”, enz.

20. Kosten/rekening niet gemotiveerd: Er worden u zonder overleg kosten in rekening gebracht zonder enige motivering of toelichting, of zelfs zonder geldige reden. Voorbeeld: bij de vereffening van een factuur bij een bedrijf of bij een transactie worden u naast de eerder vastgestelde prijs “diverse onkosten” in rekening gebracht.

21. Voorwaarden van de overeenkomst: U heeft de algemene voorwaarden van de overeenkomst niet voor de ondertekening ontvangen of u wordt verzocht een standaardovereenkomst te ondertekenen met bedingen in een moeilijk leesbaar formaat (kleine lettertjes) en/of bedingen die u oneerlijk acht. Voorbeeld: bepalingen die de aansprakelijkheid van het bedrijf beperken of opheffen bij een gebrekkige of te late levering van producten of verlening van diensten; bepalingen die het bedrijf de mogelijkheid geven de voorwaarden van de overeenkomst eenzijdig te wijzigen of de overeenkomst op te zeggen.

22. Omvang van de overeenkomst: De overeenkomst bestrijkt niet alle situaties/gebieden waarvoor u de overeenkomst heeft gesloten. Voorbeeld: de garantie die de overeenkomst biedt, dekt niet alle risico's die aangekondigd of afgesproken waren; uw verzekeraar weigert uit te keren voor risico's die volgens u door de verzekeringsovereenkomst worden gedekt, of weigert de overeenkomst “na te leven” wanneer het risico zich verplaatst naar een andere lidstaat.

23. Raming van de schade: De raming van uw schade/verlies omvat niet de volledige schade die u meent te hebben geleden. Voorbeelden: u bent het niet eens met de beoordeling van uw schadegeval door uw verzekeraar.

24. Weigering schadevergoeding te betalen: Het bedrijf weigert uw schade te vergoeden, bijvoorbeeld met het argument dat uw verzoek niet volgens de algemene voorwaarden van de overeenkomst is ingediend (binnen een bepaalde termijn, schriftelijk enz.) of dat de aansprakelijkheid bij een opdrachtgever of onderaannemer rust. Ander voorbeeld: de verzekeraar weigert uit te keren.

25. Onvoldoende schadevergoeding: Het bedrag dat u als schadevergoeding wordt voorgesteld, lijkt u onvoldoende in vergelijking met de geleden schade. Voorbeeld: uw kleding is bij de stomerij beschadigd en de vergoeding die u wordt voorgesteld is veel lager dan de waarde van het kledingstuk.

26. Wijziging van de overeenkomst: Tijdens de looptijd van de overeenkomst wordt u aan nieuwe voorwaarden gebonden zonder voorafgaand overleg of instemming van uw kant. Voorbeelden: wijziging van de vertrektijd of bestemming van een reis; boeking/presentatie van een andere voorstelling dan waarvoor u heeft betaald.

27. Slechte uitvoering van de overeenkomst: Dit betreft in het algemeen alle gevallen waarin bedrijven zich niet houden aan de voorwaarden van een overeenkomst. Het is een alternatieve categorie die u kunt aankruisen als uw geval niet tot andere categorieën gerekend kan worden.

28. Annulering/opzegging van de overeenkomst: Uw overeenkomst wordt zonder uw goedkeuring geannuleerd of opgezegd. Voorbeelden: uw kredietkaart wordt ingetrokken; uw verzekeraar besluit u niet langer te verzekeren ook al is uw overeenkomst nog niet afgelopen.

29. Annulering van een prestatie: De dienst waarvoor u heeft betaald, wordt geannuleerd. Voorbeelden: de annulering van een voorstelling, een vlucht, een reis enz. In veel gevallen kunt u ook vakje nr. 2 aankruisen.

30. Terugbetaling van een lening: U komt in de problemen in verband met een lening die u bent aangegaan. Voorbeelden: de geldende wetgeving geeft u recht op uitstel van betaling bij ernstige financiële moeilijkheden, maar het bedrijf waar u een lening bent aangegaan weigert u uitstel bij de aflossing van de lening; u wil het bedrag van uw lening ineens terugbetalen en de verstrekker weigert dit of rekent u extra kosten aan.

31. Gevraagde rente: U moet een volgens u veel te hoge rente betalen voor bedragen die u verschuldigd bent of het in de overeenkomst vastgelegde rentepercentage wordt niet nageleefd.

32. Niet-nakoming van een afspraak: Een bedrijf heeft zich schriftelijk, mondeling, in reclame of op enige ander wijze ergens toe verbonden, maar houdt zich hier in werkelijkheid niet aan. Voorbeelden: de verkoper heeft u mondeling extra uitstel van betaling gegeven, maar stelt u onmiddellijk daarna per aangetekend schrijven in gebreke; het bedrijf dat heeft toegezegd uw verwarming te komen repareren, komt niet opdagen enz. In veel gevallen kunt u ook vakje nr. 27 aankruisen

Eisen die de consument kan stellen

Punt III van het formulier (vakjes 35 tot en met 52)

35. Levering van het product of verlening van de dienst: U verlangt van het bedrijf dat het product dat u besteld maar nog niet ontvangen heeft, alsnog geleverd wordt, of dat het bedrijf de nog niet verleende diensten (of delen daarvan) alsnog verleent.

36. Herstel van het product of de dienst: U wil dat het gebrekkige product dat u heeft gekocht, wordt gerepareerd, of dat de slecht verleende diensten opnieuw en behoorlijk worden uitgevoerd.

37. Ruiling van het product: U wil het gebrekkige product dat u heeft gekocht, ruilen tegen een ander product.

38. Annulering van de verkoop: U wil dat de verkoop wordt geannuleerd, m.a.w. dat de verkoper het product terugneemt en het door u betaalde bedrag geheel of gedeeltelijk terugbetaalt.

39. Uitvoering van de garantie: U wil dat het bedrijf zich aansprakelijk stelt voor het gebrek aan het product en zich houdt aan zijn verplichtingen op grond van de garantie die u hebt gekregen.

40. Nakoming van de afspraken: U verlangt van het bedrijf dat het zijn beloften nakomt.

41. Afsluiting van een overeenkomst: U wil dat het bedrijf alsnog een overeenkomst met u sluit. Voorbeelden: een bepaalde koop wordt u geweigerd; u wil dat de verkoper aan u dezelfde auto verkoopt als aan andere klanten; u wil een kredietkaart of verzekeringsovereenkomst; u wil dat een door het bedrijf eenzijdig geannuleerde of opgezegde overeenkomst opnieuw van kracht wordt.

42. Annulering/opzegging van de overeenkomst: U wil dat uw overeenkomst met het bedrijf geannuleerd of opgezegd wordt zonder enige verdere verplichting van de ene partij jegens de andere, dat beide partijen worden verplicht tot wederzijdse terugbetaling of dat uw overeenkomst met het bedrijf wordt beëindigd.

43. Annulering van een factuur: U verlangt de annulering van een rekening die volgens u onjuist is, bijvoorbeeld vanwege de facturering van extra of niet-gerechtvaardigde kosten.

44. Verstrekking van informatie: U wil dat het bedrijf u alsnog alle verschuldigde informatie verstrekt of de verstrekte informatie corrigeert.

45. Correctie van de raming van de schade: U wil dat de verzekeraar of een ander bedrijf de raming van uw schade of verlies bijstelt.

46. Overmaking van de schadevergoeding: U wil dat de verzekeraar u een schadevergoeding betaalt die overeenkomt met de door u geleden schade; u wil dat het bedrijf u een bedrag uitkeert ter compensatie van de schade die u heeft geleden doordat het zijn verplichtingen niet of gebrekkig is nagekomen. Vermeld het gevraagde bedrag en de valuta op de daarvoor bestemde plaats.

47. Terugbetaling van de aanbetaling: U wil dat het bedrag dat u als voorschot aan een bedrijf heeft betaald, wordt terugbetaald. Vermeld het gevraagde bedrag en de valuta op de daarvoor bestemde plaats.

48. Terugbetaling van andere verrichte betalingen: U wil dat bepaalde andere in uw ogen ten overvloede of ten onrechte betaalde bedragen worden terugbetaald. Vermeld het gevraagde bedrag en de valuta op de daarvoor bestemde plaats.

49. Verlaging van de prijs: U wil dat de prijs wordt verlaagd. Vermeld het gevraagde bedrag en de valuta op de daarvoor bestemde plaats.

50. Betalingsfaciliteiten: U wil gunstigere betalingsvoorwaarden afspreken met het bedrijf. Voorbeelden: u kunt het totale verschuldigde bedrag niet ineens betalen en vraagt van het bedrijf toestemming om in termijnen te betalen; ofschoon u de aangerekende extra kosten terecht vindt, brengen deze u enigszins in financiële moeilijkheden en daarom verzoekt u het bedrijf om uitstel van betaling.