**Consumenten recht**

**Recht op garantie: ook na garantietermijn?**

Joseline Versteegh is rechtenstudente en koopt in een computerwinkel een nieuwe laptop. Volgens de verkoper koopt zij een topproduct van een van de beste fabrikanten. De fabrikant geeft een fabrieksgarantie van twee jaar. Als Joseline 150 euro extra betaalt, wordt deze termijn verlengd tot drie jaar. Joseline besluit hier geen gebruik van te maken.

Joseline gebruikt de laptop de eerste twee jaren zonder problemen. In het derde jaar houdt de laptop er zonder aanwijsbare reden ineens mee op. De laptop wil niet meer starten en doet niets meer. Als Joseline terug gaat naar de computerwinkel wijst de verkoper haar op het feit dat de termijn van de fabrieksgarantie inmiddels verstreken is.

De verkoper zegt niets meer van Joseline te kunnen doen. Ze had destijds maar moeten kiezen voor de extra (betaalde) garantie. Voor Joseline is dit onacceptabel. Ze wijst de verkoper erop dat een laptop bij normaal gebruik ook na twee jaar nog normaal moet functioneren. Ze beroept zich op haar wettelijke recht op garantie dat los staat van de fabrieksgarantie van twee jaar.

**Opdrachten:**

1. Welke verkoopadviezen geeft de verkoper?
2. Heeft de klant het gekochte artikel deugdelijk gebruikt?
3. Hoe zou jij als verkoper deze situatie oplossen?
4. Zoek op wat het “Wettelijk recht op garantie” inhoud waarop Joseline zich beroept.

## Ontbinding van koopovereenkomst: kapot horloge

Martijn van der Velden is een horlogefanaat. Na enige jaren sparen besluit hij bij een exclusieve juwelier een handgemaakt Zwitsers uurwerk te kopen van ruim vierduizend euro. De blijdschap van de aankoop is van korte duur.

Al na twee maanden stopt het uurwerk ermee. Martijn gaat direct terug naar de juwelier die probeert uit te zoeken wat er aan de hand is. Na een paar dagen krijgt Martijn een telefoontje dat zijn horloge gerepareerd is.

Toch lijkt er na weer twee maanden opnieuw iets mis te zijn. Weer stopt het uurwerk ermee. Martijn vraagt de juwelier of hij geen nieuw horloge kan krijgen. Dit is nu al de tweede maal in korte tijd dat het ding kapot gaat. Dat zou toch niet mogen gebeuren bij een dergelijk duur horloge?

De juwelier zegt dat hij gestopt is met de verkoop van dit merk en dat hij dus niet in staat is om Martijn een nieuw horloge van hetzelfde merk aan te bieden. Wel stelt hij voor dat Martijn een nieuw horloge van een ander merk voor dezelfde prijs kan uitzoeken. Dit wil Mark niet. Mark wil de koopovereenkomst terugdraaien en zegt tegen de Juwelier dat hij de overeenkomst wil ontbinden.

De juwelier begrijpt het standpunt van Mark en geeft hem zijn geld terug. Het kapotte horloge zal Mark uiteraard bij de juwelier moeten laten.

**Opdrachten:**

1. Heeft de klant het gekochte artikel deugdelijk gebruikt?
2. Hoe zou jij als verkoper deze situatie oplossen?

## Ruilen van stropdas: geen recht, maar…..

Mathilde Dop wil een vriend een stropdas voor zijn verjaardag geven. Ze koopt de das en laat deze netjes als kado verpakken. De vriend van Mathilde is echter niet zo gecharmeerd van het bloemetjesmotief en laat Mathilde voorzichtig weten dat hij de das graag zou ruilen.

Mathilde geeft de vriend de kassabon zodat hij zelf in de winkel een nieuwe das kan uitzoeken. De verkoper deelt de vriend echter mee dat er in de winkel niet geruild kan worden, zeker niet nu de das in de uitverkoop gekocht is.

**Opdracht:**

1. Waar heeft de vriend van Mathilde recht op volgens jou?