

Q&A: NIEUWE REGELS CONSUMENTENKOOP VANAF 1 JUNI 2022

Vanaf 1 juni 2022 zijn er nieuwe (garantie)regels van toepassing op verkopen door een professionele verkoper aan een consument. Het nieuwe regime consumentenkoop brengt een aantal veranderingen met zich mee die vragen kunnen oproepen. Deze brochure, opgesteld door het VBO in samenwerking met Eubelius, komt daaraan tegemoet door de nieuwe regelgeving toe te lichten aan de hand van een praktische Q&A.

De Belgische hervorming van de consumentenkoopwetgeving vindt haar oorsprong in twee Europese richtlijnen. De eerste richtlijn – de richtlijn voor de verkoop van fysieke goederen (RL (EU) 2019/771) – zorgt voor een update van het algemene regime consumentenkoop en vervangt daartoe de oude richtlijn consumentenkoop. De tweede richtlijn – de richtlijn voor de levering van digitale inhoud en digitale diensten (RL (EU) 2019/770) – speelt in op de snelle technologische ontwikkelingen, en creëert daartoe een specifiek regime voor de levering van digitale inhoud en diensten. Voor digitale producten zoals een online videospel, een abonnement op een streamingplatform of het opslaan van bestanden in een cloudomgeving is voortaan een hoog niveau van consumentenbescherming bewerkstelligd. Tegelijk zorgen de nieuwe regels voor uniformiteit binnen de interne markt. De Belgische garantieregels voor die digitale producten zijn opgenomen in het Burgerlijk Wetboek (art. 1701/10 en volgende).

Afhankelijk van de aard van het verkochte goed zullen dus verschillende regels van toepassing zijn. Om de nuances tussen beide regimes duidelijk te stellen, is deze brochure dan ook opgesplitst in twee delen. Het eerste deel zoomt in op de regels die gelden bij de verkoop van lichamelijk roerende voorwerpen. Het tweede deel is dan weer gewijd aan de regels die gelden bij de verkoop van digitale inhoud en diensten.

I. WETTELIJKE GARANTIE VOOR LICHAMELIJKE ROERENDE VOORWERPEN

Welke goederen vallen onder de wettelijke garantietermijn?

De wettelijke garantietermijn is van toepassing op alle lichamelijke roerende voorwerpen zoals een televisietoestel, een auto, een smartphone of een wasmachine.

Water, gas en elektriciteit en goederen die gerechtelijk of in uitvoering van een beslag zijn verkocht vallen buiten de nieuwe regels.

Voor materiële gegevensdragers die uitsluitend als drager van digitale inhoud dienen, is er een aparte regeling die we hierna bespreken onder titel II (garantieregels voor digitale inhoud en diensten).

Wanneer is er sprake van een “gebrek” dat recht geeft op wettelijke garantie?

Er is een gebrek wanneer het goed niet voldoet aan de conformiteitsvereisten die uit de koopovereenkomst voortvloeien, dan wel objectief gelden. Dat is bijvoorbeeld het geval wanneer:

- het goed niet overeenstemt met de beschrijving van de verkoper (bv. de consument kocht een rode broek, maar u leverde een blauwe)
- het goed niet wordt geleverd met alle toebehoren en instructies zoals bepaald in de overeenkomst (bv. de wasmachine wordt geleverd zonder handleiding)
- het goed niet geschikt is voor het gewenste gebruik, zoals aangegeven door de consument (bv. de airco kan niet koelen tot 20°C, terwijl de consument dit uitdrukkelijk had gevraagd)
- het goed niet geschikt is voor de doeleinden waarvoor het goed doorgaans dient (bv. de stoomfunctie van de stoomoven werkt niet)
- ...

Wat is de wettelijke garantietermijn?

Als u een **nieuw** product aan de consument verkoopt, bent u verplicht om de consument een garantietermijn van minimaal twee jaar te verlenen.

Bij verkoop van een **tweedehands goed**, dient u de consument een garantietermijn van minimaal één jaar te verlenen.

Indien uw algemene voorwaarden en/of uw koopovereenkomst met de consument met betrekking tot het tweedehands goed niets vermeldt omtrent de garantietermijn, heeft de consument alsnog recht op een garantietermijn van twee jaar.

Kan ik verwijzen naar de commerciële garantie van de fabrikant?

De wettelijke garantie van de verkoper staat volledig los van een eventuele commerciële garantie van de fabrikant. De consument kan zich steeds tot zijn of haar (eind)verkoper richten om toepassing te krijgen van de wettelijke garantie. Anderzijds kan de verkoper in zijn onderlinge relatie met de fabrikant ook opnemen dat de uitvoering van de wettelijke garantie via de fabrikant passeert.

Ook wanneer de verkoper geen of een beperktere garantie ontvangt van de fabrikant, is de verkoper niettemin verplicht om zelf aan consumenten de wettelijke garantie te verlenen en die te respecteren.

Een fabrikant of distributeur zou ook verschillende vormen van garantie kunnen geven, afhankelijk van eventuele extra betaling. De wettelijke garantie moet daarentegen steeds kosteloos verleend worden.

Anderzijds kan een fabrikant bovenop de wettelijke garantie nog een (langere of ruimere) commerciële garantie voorzien die de verkoper kan aanbieden aan consumenten. Dergelijke garantie behoort tot de contractuele vrijheid.

Vanaf wanneer is de wettelijke garantietermijn van toepassing?

De nieuwe regels zijn van toepassing op elke koop-verkoop voor privédoeleinden op of na 1 juni 2022. Op overeenkomsten die voor 1 juni 2022 werden afgesloten, blijven de vroegere consumentenkoopregels van toepassing.

Uitzondering op die regel is de verkoop van levende dieren. In afwachting van een apart wettelijk kader voor die overeenkomsten blijft het oude regime op dergelijke overeenkomsten van toepassing.

Wat kan de consument eisen wanneer een gebrek zich binnen de twee jaar voordoet?

De wet voorziet in een hiërarchie van mogelijkheden voor de consument:

1. In de eerste plaats heeft de consument recht op **kosteloze herstelling of vervanging** van het goed.
2. Enkel wanneer de herstelling of de vervanging onmogelijk is of voor de verkoper een onevenredige kost met zich mee zou brengen, kan de consument een **prijsvermindering of de ontbinding van de verkoopovereenkomst (die leidt tot volledig terugbetaling) eisen**. De consument heeft geen recht op ontbinding wanneer het gaat om een klein gebrek. Het is evenwel aan de verkoper om te bewijzen dat het gaat om een klein gebrek zodat de ontbinding disproportioneel zou zijn.

De consument kan in ieder geval een prijsvermindering of de ontbinding eisen, wanneer:

- de verkoper weigert het goed te herstellen of te vervangen;
- het gebrek zo ernstig is dat een ontbinding onmiddellijk gerechtvaardigd is;
- er opnieuw een gebrek is ondanks de poging van de verkoper om het goed te herstellen of te vervangen; of

- de verkoper heeft verklaard of uit de omstandigheden duidelijk blijkt dat de verkoper de goederen door middel van herstelling of vervanging niet binnen een redelijke termijn of zonder ernstige overlast voor de consument conform kan krijgen.

Wie moet bewijzen dat het goed niet voldoet aan de verkoopovereenkomst?

De verkoper dient de wettelijke garantie toe te passen op elk goed waarvan het gebrek hem binnen de periode van de wettelijke garantie van twee jaar wordt gemeld, tenzij hij kan aantonen dat:

- er geen sprake is van een gebrek;
- de consument zelf verantwoordelijk is voor het ontstaan van het gebrek; of
- de consument voor het sluiten van de verkoopovereenkomst wist dat er een gebrek aanwezig was en dat ook zo heeft aanvaard.

Dat was anders onder het oude regime. Toen was er een eerste periode van 6 maanden waarbinnen het gebrek vermoed werd reeds aanwezig te zijn bij de aankoop. De verkoper moest tijdens deze eerste 6 maanden bewijzen dat het gebrek aan de consument lag om de garantie te ontlopen. Na die 6 maanden moest de consument bewijzen dat het conformiteitsgebrek reeds bestond op het ogenblik van levering, wat in de praktijk moeilijk te bewijzen was voor de consument. Nu is de consument dus beter beschermd omdat de termijn waarbinnen het gebrek vermoed wordt reeds aanwezig te zijn bij de aankoop van 6 maanden naar 2 jaar wordt verlengd.

Geldt de wettelijke garantietermijn ook wanneer ik producten verkoop aan ondernemingen?

Nee, de wettelijke garantietermijn geldt alleen wanneer u goederen verkoopt aan consumenten. Een consument is eenieder die handelt voor doeleinden buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit.

Het gebrekkige product wordt niet langer gemaakt. Kan ik mijn klant in de plaats een tegoedbon geven?

Dat kan, maar uw klant is niet verplicht dat te aanvaarden. De consument kan zich beroepen op zijn recht op ontbinding van de overeenkomst en bijgevolg de terugbetaling eisen.

U kunt als verkoper bij de terugbetaling in dat geval wel rekening houden met een eventuele waardevermindering van het product voor een bedrag dat in verhouding staat tot het gebruik van het product sinds de levering ervan.

Dien ik dezelfde garantietermijn te verlenen wanneer ik goederen verkoop in de solden of in andere kortingsperiodes?

Ja, de wettelijke garantietermijn is van toepassing ongeacht het tijdstip waarop of de prijs waartegen u het goed verkoopt.

Wanneer de consument een jaarabonnement afsluit, krijgt hij een gratis product (bv. een telefoon of tablet). Geldt de garantie van twee jaar ook op het gratis product?

Ja, de wettelijke garantie geldt ook op een gratis product dat wordt verkregen bij de aankoop van een ander product.

De wettelijke garantie geldt dan weer niet wanneer u de consument een volledig gratis goed aanbiedt. Dat is een goed waarvan de verkrijging niet gelinkt is aan de aankoop van een ander goed. De wettelijke garantieregels gelden immers niet wanneer er noch direct, noch indirect een prijs betaald wordt voor de verkrijging van het goed.

Ik koop een goed aan als onderneming. Geldt de wettelijke garantie ook voor mij?

Nee, indien u een goed aankoopt in het kader van uw professionele activiteit, is de wettelijke garantie niet op die aankoop van toepassing. In de rechtsleer en de rechtspraak wordt gesteld dat zodra u het goed globaal niet voor meer dan 50% voor particuliere doeleinden gebruikt, u niet gekwalificeerd wordt als consument.

In dat geval geniet u wel van de eventuele commerciële garantie die de fabrikant / verkoper u biedt, alsook van de wettelijke garantie tegen verborgen gebreken.

U voerde een herstelling uit op een product dat binnen de wettelijke garantie een gebrek vertoonde. Geldt de garantie ook op het wisselstuk dat gebruikt werd?

Voor het door de onderneming gebruikte wisselstuk geldt dezelfde (resterende) garantietermijn als voor het herstelde goed. Hou er wel rekening mee dat de wettelijke garantie wordt opgeschort gedurende de periode van de herstelling. Pas nadat de herstelling aan het product is uitgevoerd, zal de wettelijke garantietermijn opnieuw verder lopen tot het einde van de tweejarige termijn. Blijven er na de herstelling nog vijf maanden wettelijke garantie over, dan zal ook het wisselstuk nog gedurende vijf maanden onder de garantie vallen.

Het is anders wanneer de consument zelf een wisselstuk aankoopt en zelf de herstelling uitvoert. In dat geval geldt een garantie van twee jaar voor het wisselstuk omdat het een verkoop betreft van een lichamenlijk roerend goed door een verkoper aan een consument.

Mijn klant laat mij in april weten dat hij een gebrek heeft vastgesteld in het verkochte goed. Hij vermeldt dat hij het gebrek voor het eerst heeft vastgesteld in januari, maar dat hij het te druk had om er eerder melding van te maken. Kan ik weigeren de garantie uit te voeren?

Ja. De wet bepaalt dat de consument de verkoper op de hoogte moet brengen van de aanwezigheid van een gebrek binnen de twee maanden vanaf de dag waarop de consument het gebrek heeft vastgesteld. Zodra de consument die termijn laat verstrijken, kunt u als verkoper weigeren om de wettelijke garantie toe te passen.

Mijn klant wenst een beroep te doen op de wettelijke garantie, maar de fabrikant van het goed heeft financiële moeilijkheden. Kan ik mij daar als verkoper achter verschuilen?

Neen. Ten aanzien van de consument bent u als verkoper als enige aansprakelijk voor de conforme levering van het goed en dient u de wettelijke garantie toe te passen wanneer het goed binnen de twee jaar gebreken vertoont die op datum van levering reeds aanwezig waren in het goed. Het kan dus zijn dat u als verkoper verplicht bent om garantie te verlenen terwijl u zelf bij de fabrikant reeds buiten garantie valt.

Mag ik herstellkosten (bv. transportkosten, vervangstukken,...) aanrekenen aan de consument?

Wanneer het goed hersteld dient te worden onder de wettelijke garantie moet dat volledig kosteloos gebeuren. U mag geen enkele kost aanrekenen.

Anders is het wanneer u kunt aantonen dat het gebrek te wijten is aan het foutief gebruik van het goed door de consument. In dat geval kunt u weigeren het goed kosteloos te herstellen en kunt u voorstellen om het goed te (laten) herstellen tegen betaling.

De klant beweert het defecte goed twee maanden geleden te hebben aangekocht, maar kan dat niet bewijzen. Heeft hij recht op wettelijke garantie?

Neen. Uw klant moet bewijzen wanneer hij het goed heeft aangekocht. Dat bewijs kan geleverd worden door middel van het voorleggen van een kasticket, een factuur of via een ander document dat bewijs van aankoop inhoudt. Wanneer uw klant geen enkel bewijs van de datum van aankoop en/of levering kan voorleggen, kunt u niet weten of het goed nog in garantie is.

Dien ik de wettelijke garantie toe te kennen wanneer het goed duidelijke sporen van gebruik vertoont?

Als de sporen van gebruik geen verband houden met het defect bent u verplicht om de wettelijke garantie toe te passen.

Het verkochte goed toont gebreken omdat mijn klant met de instellingen heeft geknoeid. Dien ik de wettelijke garantietermijn te respecteren?

Als verkoper bent u aansprakelijk voor elk gebrek aan overeenstemming dat bestaat op het ogenblik van de levering van het goed en dat zich voordoet binnen de twee jaar na de levering. Het feit dat uw klant met de instellingen heeft geknoeid, zal u bijgevolg pas ontslaan van uw plicht de wettelijke garantietermijn toe te passen wanneer u kunt bewijzen dat het geknoei met de instellingen de oorzaak van het gebrek is.

Ik sta enkel in voor het plaatsen en/of installeren van het verkochte goed. Moet ik ook de wettelijke garantietermijn respecteren?

U moet de wettelijke garantietermijn niet respecteren wanneer de plaatsing/installatie van het goed volledig los staat van de verkoop ervan.

Wanneer het plaatsen en/of installeren daarentegen een onderdeel vormt van de verkoopovereenkomst, wordt een eventuele gebrekkige plaatsing en/of installatie gelijkgesteld met een gebrek in het verkochte goed zelf. In dat geval staat u als verkoper ook in voor een conforme plaatsing en/of installatie.

Een klant beroept zich op de wettelijke garantie en vraagt de vervanging van een tablet die hij twee maanden geleden van mij kocht. Er is immers een spel uit de appstore dat hij heeft gedownload, maar dat niet langer werkt, waardoor de klant zegt dat de tablet niet conform is. Moet ik een nieuwe tablet leveren?

Nee. De overeenkomst voor de levering van het spel uit de appstore staat los van de verkoopovereenkomst van de tablet zelf. Om die reden is een onderscheid te maken tussen de garantietermijn op de tablet zelf (het lichamenlijk roerend goed) en de spelapplicatie (digitale inhoud). Uw klant zal zich bijgevolg moeten richten tot de leverancier van de spelapplicatie.

Ik ben keukenproducent en heb een keuken verkocht aan een consument. De consument heeft zijn keuken zelf slecht geïnstalleerd en verzoekt de kosteloze levering van een nieuwe keuken. Kan ik dat weigeren?

Wanneer de consument zelf een slechte installatie heeft uitgevoerd, maar dat het gevolg is van een foutieve montage-instructie, kunt u dat niet weigeren. In dat geval is er immers sprake van een gebrek aan conformiteit en is de wettelijke garantie van toepassing.

Anders is het wanneer de consument de instructies niet heeft gelezen of verkeerd heeft toegepast. In dat geval is het gebrek een fout van de consument zelf en dient u de wettelijke garantie niet toe te passen.

Mijn klant stelt vast dat de hakfunctie van de keukenrobot die ik heb verkocht niet meer werkt. De overige functies werken wel nog perfect. Is het voldoende om een (kleine) compensatie te geven voor het feit dat één functionaliteit van de keukenrobot niet meer werkt?

Het feit dat de hakfunctie van de keukenrobot niet meer werkt, maakt de keukenrobot niet langer geschikt voor de doeleinden waarvoor hij normaliter dient. Er is bijgevolg sprake van non-conformiteit, waardoor de consument het recht heeft op kosteloze volledige vervanging of herstelling van de keukenrobot. U kunt aan uw klant een compensatie voorstellen voor het gebrek, maar de klant kan niet verplicht worden daarmee akkoord te gaan.

II. WETTELIJKE GARANTIE VOOR DIGITALE INHOUD EN DIENSTEN

Welke producten zijn gedekt door de wettelijke garantie?

De wettelijke garantie is van toepassing op:

- de digitale inhoud en diensten waarvoor de consument een prijs betaalt;
- de digitale inhoud en diensten geleverd in ruil voor persoonsgegevens; en
- de digitale inhoud geleverd op een materiële gegevensdrager, zoals een dvd, cd of USB-stick.

Onder digitale inhoud vallen alle gegevens die in digitale vorm worden geproduceerd en/of verstrekt, zoals films, muziek, videogames, e-boeken,...

Onder digitale diensten vallen alle diensten waarmee gegevens in digitale vorm worden verwerkt, opgeslagen en/of geopend en alle diensten die het delen of andere interacties in digitale vorm mogelijk maken, zoals sociale netwerken, cloudopslag, streamingdiensten,...

Lichamelijke goederen met digitale elementen (zoals een televisie, computer, smartphone,...) vallen niet onder de wettelijke garantie voor digitale inhoud en diensten, maar onder de wettelijke garantieregels voor lichamelijke roerende goederen.

Wanneer is er sprake van een “gebrek” waardoor de wettelijke garantie van toepassing is?

Er is een gebrek wanneer de digitale inhoud of dienst niet voldoet aan de conformiteitsvereisten die uit de overeenkomst voortvloeien, dan wel objectief gelden. Dat is bijvoorbeeld het geval wanneer:

- de digitale inhoud of dienst niet overeenstemt met de aangekondigde inhoud of dienst (bv. levering van de verkeerde film of minder opslagruimte in de cloud);
- de digitale inhoud of dienst niet geschikt is voor het gewenste gebruik, zoals aangegeven door de consument (bv. de software werkt niet op het model van de computer van de consument, ook al had hij dat duidelijk opgegeven);
- de digitale inhoud niet overeenstemt met de

kenmerken uit de overeenkomst (bv. de videogame is niet beschikbaar in het Nederlands, terwijl dat nochtans wel was aangegeven); of

- de digitale inhoud of dienst niet regelmatig wordt bijgewerkt zoals bepaald in het contract of zoals de consument redelijkerwijs mag verwachten (bv. niet voorzien van beveiligingsupdates voor de software).
- ...

Welke garantietermijn dien ik minimaal te respecteren?

Er is een onderscheid te maken tussen twee situaties:

1. Wanneer de digitale inhoud **in één keer** wordt geleverd of via een **reeks afzonderlijke leveringshandelingen**, is de wettelijke garantie twee jaar. De tweejarige termijn begint te lopen vanaf de levering van de digitale inhoud of dienst. Dat is bijvoorbeeld het geval bij de aankoop van een e-book of het downloaden van muziekbestanden.
2. Wanneer de digitale inhoud of dienst **ononderbroken** gedurende een **vastgestelde periode** wordt geleverd, loopt de garantie voor de gehele duurtijd van de overeenkomst. Dat is bijvoorbeeld het geval bij een abonnement op een streamingdienst.

Wie moet bewijzen dat het goed niet conform is aan de verkoopovereenkomst?

De wet maakt een onderscheid tussen twee verschillende situaties:

1. Wanneer de digitale inhoud of dienst **in één keer** wordt geleverd of als gevolg van een reeks **afzonderlijke leveringen** (bv. verschillende upgrades van software), dient de verkoper de wettelijke garantie toe te passen wanneer een gebrek zich voordoet binnen een periode van **één jaar** na de eenmalige levering of de specifieke niet-conforme levering bij een reeks afzonderlijke leveringen, tenzij hij kan aantonen dat:

- er geen sprake is van een gebrek;
- de consument zelf verantwoordelijk is voor het ontstaan van het gebrek; of
- de consument vóór het sluiten van de koopovereenkomst wist dat er een gebrek aanwezig was en dat ook zo heeft aanvaard.

Wanneer het gebrek zich voordoet **meer dan een jaar** na de levering van de digitale inhoud of dienst, dient de verkoper de wettelijke garantie slechts toe te passen wanneer de consument kan bewijzen dat het gebrek reeds bestond bij de levering.

2. Wanneer de digitale inhoud of dienst **ononderbroken** gedurende een **vastgestelde periode** wordt geleverd, dient de verkoper de wettelijke garantie toe te passen wanneer een gebrek zich voordoet **tijdens de periode** waarin de digitale inhoud of dienst volgens de overeenkomst wordt geleverd, tenzij hij kan aantonen dat:
 - er geen sprake is van een gebrek;
 - de consument zelf verantwoordelijk is voor het ontstaan van het gebrek; of
 - de consument vóór het sluiten van de koopovereenkomst wist dat er een gebrek aanwezig was en dat ook zo heeft aanvaard.

Wat kan de consument eisen wanneer een gebrek zich binnen de garantieperiode voordoet?

In geval van een conformiteitsgebrek heeft de consument het recht om de digitale inhoud of de digitale dienst kosteloos conform te laten maken, tenzij dat onmogelijk is of voor de verkoper onevenredige kosten met zich meebrengt.

In geval van onmogelijkheid of onevenredige kosten kan de consument een prijsvermindering vragen evenredig met de verminderde waarde van de digitale inhoud of dienst of voor de periode van niet-conforme levering van de digitale inhoud of dienst, dan wel de ontbinding van de koopover-

eenkomst eisen wanneer het conformiteitsgebrek niet gering is.

Ongeacht de omvang van het conformiteitsgebrek kan de consument altijd de ontbinding van de overeenkomst eisen, wanneer:

- de verkoper weigert de inhoud of dienst te herstellen of te vervangen;
- het gebrek zo ernstig is dat een ontbinding gerechtvaardigd is;
- er opnieuw een gebrek is ondanks de poging van de verkoper om de digitale inhoud of dienst te herstellen of te vervangen; of
- de verkoper heeft verklaard of uit de omstandigheden duidelijk blijkt dat de verkoper de inhoud of dienst door middel van herstelling of vervanging niet binnen een redelijke termijn of zonder ernstige overlast voor de consument conform zal maken.

Binnen welke termijn dien ik over te gaan tot een evenredige terugbetaling van de prijs als bv. een functionaliteit van een videogame niet werkt?

Alle terugbetalingen die de verkoper aan de consument verschuldigd is als gevolg van een prijsvermindering of ontbinding van de overeenkomst, dienen te gebeuren ten laatste 14 dagen te rekenen vanaf de datum waarop de verkoper in kennis is gesteld van de beslissing van de consument om zich te beroepen op zijn recht op prijsvermindering of ontbinding van de overeenkomst.

Mag ik de consument doorverwijzen naar de ontwikkelaar wanneer hij melding maakt van een gebrek in de software die ik heb geleverd?

Neen. Als verkoper van het digitale product of de digitale dienst bent u ten aanzien van de consument rechtstreeks verantwoordelijk voor elk conformiteitsgebrek, ongeacht welke eigen garantie u zou kunnen inroepen tegenover een ontwikkelaar.

Ik heb software geleverd aan mijn klant, maar die heeft de software verkeerd geïntegreerd waardoor zich een gebrek voordoet. Dien ik de wettelijke garantieregels toe te passen?

Elk conformiteitsgebrek dat het gevolg is van de verkeerde integratie van de software in de digitale omgeving van de klant wordt beschouwd als een conformiteitsgebrek van de digitale inhoud indien

- de digitale inhoud door de verkoper of onder diens verantwoordelijkheid werd geïntegreerd; of
- de digitale inhoud bestemd was om door de consument te worden geïntegreerd en de verkeerde integratie te wijten was aan tekortkomingen in de integratie-instructies.

U zult de wettelijke garantieregels dus niet moeten toepassen indien u kunt aantonen dat de consument de geleverde integratie-instructies niet gelezen of verkeerd toegepast heeft.

Los van enige garantie, wil u in een computerspel dat u hebt verkocht aan honderden klanten nieuwe verhaallijnen toevoegen tegen betaling. Zijn de klanten verplicht dat te aanvaarden?

Neen. Wenst u wijzigingen aan te brengen die niets te maken hebben met het conform maken van de inhoud of de dienst, dan kan dat enkel als:

- de overeenkomst die wijziging toelaat en een geldige reden vermeldt;
- dat geen extra kosten met zich meebrengt; en
- u de klanten op duidelijke en begrijpelijke wijze informeert over de kenmerken en de timing van de wijzigingen en hun rechten indien de wijzigingen een negatieve invloed hebben op hun toegang tot of gebruik van het computerspel.

U baat een platform uit waarop consumenten e-books kunnen aankopen. Vorige week hebt u de software van het platform aangepast waardoor het platform enkel nog in het Engels te raadplegen is. Een van uw abonnees spreekt geen Engels en wenst de overeenkomst te beëindigen. Kan dat zomaar?

Ja. Wanneer een wijziging aan het platform een grote negatieve impact heeft op de toegang tot of het gebruik van het platform, heeft de abonnee het recht om de overeenkomst onmiddellijk te ontbinden en de terugbetaling te eisen van de lidmaatschapsgelden voor de periode waarin de abonnee geen of slechts beperkt gebruik heeft kunnen maken van het platform.

▲ CONTACT BIJ HET VBO:



Tine Debaes
*Attaché, competentiecentrum
recht & onderneming*
tdb@vbo-feb.be

▲ CONTACTEN BIJ EUBELIUS:



Pieter Callens
Partner
pieter.callens@eubelius.com



Thijs Tanghe
Counsel
thijs.tanghe@eubelius.com



Fay Reynaert
Advocaat
fay.reynaert@eubelius.com