

Garantie bij verkoop aan consumenten – wat met digitale inhoud en diensten?

De meeste mensen weten inmiddels wel dat wanneer een onderneming lichamelijke roerende goederen verkoopt aan een consument, deze laatste een wettelijke garantie heeft van 2 jaar. Deze wetgeving heeft echter een upgrade ondergaan om beter aan te sluiten bij de digitale wereld van software, apps, sociale media enz.

1. Twee regimes

De EU heeft in 2019 twee richtlijnen uitgevaardigd die de regels over verkoop aan consumenten wijzigen. Richtlijn 2019/771/EU stemt het bestaande regime van verkoop van consumptiegoederen af op goederen met digitale elementen. Richtlijn 2019/770/EU roept een tweede regime in het leven voor de levering van digitale inhoud of diensten aan consumenten. Deze richtlijnen werden omgezet door de Wet van 22 maart 2022. Beide regimes traden in werking op 1 juni 2022 en zijn terug te vinden in het oude burgerlijk wetboek (OBW).

2. Toepassingsgebied

Beide regimes bevatten zeer gelijkaardige regels, maar wijken toch op een aantal belangrijke punten af. Het eerste regime is de gekende garantie bij de verkoop van consumptiegoederen B2C uit artikel 1649bis OBW. Hiervoor is het toepassingsgebied verruimd. De definitie van consumptiegoederen omvat nu ook elke roerende zaak met digitale elementen. Dat zijn goederen waarin digitale inhoud of digitale diensten zijn verwerkt of daarmee onderling verbonden zijn, op zo'n wijze dat het goed niet functioneert zonder die digitale inhoud of dienst. Denk aan een laptop, smartphone, smartwatch, enz.

Goederen met digitale elementen vielen eigenlijk al onder de definitie van een consumptiegoed, maar de garantie voor de consument strekt zich nu ook uitdrukkelijk uit tot de digitale inhoud (Vb. video's, audio-opname, standaard apps of programma's) en/of digitale diensten (Vb. streamingdienst, cloudopslag) die onlosmakelijk verbonden zijn met dat goed en die worden meegeleverd op basis van de koopovereenkomst. Denk aan een gratis abonnement voor een streamingsdienst bij aankoop van een smartphone. Dan heeft de consument 2 jaar garantie voor de smartphone én voor de meegeleverde streamingsdienst. Bij twijfel wordt de levering van de digitale inhoud of dienst geacht deel uit te maken van de koopovereenkomst.

Voor digitale inhoud of digitale diensten die niet onlosmakelijk verbonden zijn met een lichamelijk, roerend consumptiegoed of niet geleverd worden als deel van de koopovereenkomst, geldt sinds 1 juni 2022 een afzonderlijke garantieregeling. Dat is het tweede regime en is opgenomen in artikel 1701/1 e.v. OBW. Deze regels zijn van toepassing op de levering B2C (ruimer dan 'verkoop') van digitale inhoud en diensten die op zichzelf staan tegen betaling van een prijs ('traditioneel' geld, maar ook crypto-currencies en waardebonnen) of persoonsgegevens.

We gaven al enkele voorbeelden van digitale diensten en digitale inhoud, maar verwijzen ook graag naar de wettelijke definities (artt. 1649bis OBW, 1701/1 OBW en I.8 WER):

- Digitale inhoud zijn gegevens die in digitale vorm worden geproduceerd en geleverd.

Voorbeelden zijn computerprogramma's, games, e-boeken, apps, muziekbestanden enz.

- Digitale diensten zijn diensten die (i) de consument in staat stellen gegevens in digitale vorm te creëren, te verwerken, op te slaan of er toegang toe te krijgen, of die (ii) voorzien in de mogelijkheid om gegevens te delen of in de mogelijkheid van andere digitale interacties met gegevens die door de consument of andere gebruikers worden geüpload of gecreëerd. Onder de eerste categorie vallen bv. cloud services en programma's om bestanden te delen. De tweede categorie is voornamelijk gericht op sociale media.

3. Conforme levering

Beide regimes verplichten de onderneming die verkoopt/levert aan consumenten om de consumptiegoederen, digitale inhoud of digitale diensten effectief te leveren, in een staat die conform is aan wat werd afgesproken én aan wat de consument redelijkerwijs mag verwachten. Die conformiteit wordt beoordeeld aan de hand van 4 subjectieve en 4 objectieve criteria (artt. 1649ter

en 1701/5-6 OBW). Voor consumptiegoederen vervangen deze de vroegere lijst van 4 criteria.

De subjectieve criteria gaan over conformiteit aan de overeenkomst, zoals de kenmerken van het goed (kwaliteit, functionaliteit, compatibiliteit, interoperabiliteit...), het door de consument gewenste gebruik, het leveren van de nodige toebehoren en instructies en de updates. De objectieve criteria gaan over het overeenstemmen met de normale gebruiksfuncties en kenmerken die een consument redelijkerwijs mag verwachten en het leveren van de toebehoren (bv. oplaadkabel bij een laptop), verpakking en instructies die een consument mag verwachten.

In beide regimes wordt ook het belang van updates benadrukt. Digitale inhoud en diensten (op zich of verwerkt in een consumptiegoed) moeten regelmatig geüpdatet worden om hun conformiteit te behouden. Een onderneming is nu verplicht om die noodzakelijke updates voor een bepaalde tijd te leveren. Voor een koopovereenkomst van een consumptiegoed die in een éénmalige levering van de digitale elementen voorziet, moeten updates geleverd worden voor een periode die de consument redelijk kan verwachten gelet op de aard van het goed. Idem voor de eenmalige levering van digitale inhoud of diensten. Deze periode is 2 jaar ingeval de koopovereenkomst van een consumptiegoed een continue levering van de digitale elementen bepaalt. Bij continue levering van digitale inhoud of diensten op zich, geldt deze verplichting even lang als de afgesproken leveringsduur. (artt. 1649ter, §5 en 1701/6, §2 OBW)

4. Garantie

4.1 Garantie bij de verkoop van consumptiegoederen

De garantie van 2 jaar na levering voor conformiteitsgebreken is ongewijzigd behouden (art.1649quater, §1, lid 1 oud BW). Nieuw is dat ingeval van goederen met digitale elementen de garantietermijn voor de digitale inhoud of dienst langer kan duren dan 2 jaar, als de koopovereenkomst voorziet in een continue levering van die digitale inhoud of dienst voor een langere periode (Vb. 3 jaar). De garantietermijn wordt dan verlengd tot het einde van die leveringsperiode. De termijn van 2 jaar is wel een minimum. (Art. 1649quater, §1, lid 2 oud BW) Voor tweedehandsgoederen kan nog steeds een beperktere garantietermijn van 1 jaar voorzien worden, maar daarvoor geldt nu uitdrukkelijk dat dit duidelijk en ondubbelzinnig gemeld moet worden aan de consument. (Art. 1649quater, §1, lid 4-5 oud BW)

Consumenten kunnen zich sinds 1 juni 2022 ook makkelijker beroepen op de garantie. Een consument moet namelijk in principe bewijzen dat het goed een conformiteitsgebrek heeft én dat dat gebrek al bestond ten tijde van de levering. Om die zware bewijslast te verlichten, geldt er een weerlegbaar vermoeden dat een conformiteitsgebrek al bestond op het moment van levering. Dit vermoeden geldt nu tot 2 jaar (i.p.v. zes maanden) na levering. Daardoor zal een consument gedurende de hele garantieperiode enkel moeten bewijzen dat er een conformiteitsgebrek is, en niet meer moeten wanneer dat gebrek is opgetreden. (Art. 1649quater, §4 oud BW)

Voor digitale inhoud en digitale diensten die continu geleverd worden voor een bepaalde periode, geldt het weerlegbaar vermoeden voor alle conformiteitsgebreken die optreden gedurende deze leverperiode, ongeacht of deze korter of langer is dan 2 jaar. (Art. 1649quater, §4/1 oud BW)

4.2 Garantie bij de levering van digitale inhoud of diensten

Bij de levering van digitale inhoud of diensten die niet verbonden zijn met een consumptiegoed moet opnieuw een onderscheid gemaakt worden. Bij de eenmalige levering is de garantietermijn ook standaard 2 jaar. Bij continue levering voor een bepaalde termijn, geldt de garantie voor de duur van die termijn. De garantieperiode kan dus langer of korter zijn dan 2 jaar.

Voor de omkering van de bewijslast geldt voor eenmalige levering dat het gebrek zich moet voordoen binnen één jaar na levering. Ingeval van een continue levering geldt de omkering van de bewijslast gedurende de volledige leveringsperiode. (Art. 1701/8 oud BW)

4.3 Overzicht

	Garantie	Vermoeden van non-conformiteit bij levering
Consumptiegoed	2 Jaar (evt. beperkt tot 1 Jaar voor 2 ^e -handsgoederen)	2 Jaar
Digitale elementen van een consumptiegoed (eenmalig geleverd)	2 Jaar	2 Jaar
Digitale elementen van een consumptiegoed (levering voor bepaalde periode)	duur leveringsperiode, maar minimaal 2 Jaar	Duur leveringsperiode
Digitale inhoud of dienst (eenmalig geleverd)	2 Jaar	1 Jaar
Digitale inhoud of dienst (levering voor bepaalde periode)	Duur leveringsperiode	Duur leveringsperiode

5. Remedies bij niet-conforme levering

De remedies in het eerste regime zijn niet gewijzigd. De consument heeft nog steeds de keuze voor kosteloze herstelling of vervanging. Als dat niet mogelijk is of onevenredig zwaar voor de onderneming, dan kan de consument kiezen voor een evenredige prijsvermindering of ontbinding.

In het tweede regime is ditzelfde hiërarchisch systeem van remedies doorgetrokken. In de eerste plaats kan de consument kosteloos vragen om de digitale inhoud of dienst conform te maken. Als dat onmogelijk is of onevenredige kosten met zich meebrengt, kan de consument een evenredige prijsvermindering of ontbinding vragen. (Art. 1701/10-12 oud BW)

6. Commerciële garantie

De regels over de consumentenkoop kunnen niet contractueel worden beperkt voordat het gebrek is opgetreden (dwingend recht). Wat wel steeds kan, is de rechten van de consument uitbreiden. Zo kan een onderneming bv. in een langere garantietermijn voorzien, strengere conformiteitsvoorwaarden opleggen aan zichzelf of de garantie uitbreiden tot andere gebreken.

Wat de verkoop van materiële consumptiegoederen betreft, bevat het OBW voor dit systeem van

commerciële garanties ook een aantal regels. De basis is dat een verkoper gebonden is aan de voorwaarden uit het garantiebewijs en de samenhangende reclame die beschikbaar was voor of ten tijde van de contractsluiting. Nieuw is dat artikel 1649septies OBW nu striktere voorwaarden oplegt voor het garantiebewijs zelf. Dit moet actief aan de consument bezorgd worden en niet meer enkel op verzoek. Verder moet het garantiebewijs verplicht bepaalde informatie bevatten, zoals een aanduiding van de goederen die onder de garantie vallen, de garantievoorwaarden, de procedure om zich op de commerciële garantie te beroepen en een duidelijke verklaring over de basisrechten van de consument onder de wettelijke garantie en dat die niet vervallen.

7. Wijziging van digitale goederen en diensten tijdens de leveringsperiode

Voor de levering van digitale inhoud en diensten is nog een interessante regel ingevoerd over de wijziging ervan gedurende de afgesproken leveringsperiode. Wijzigingen die nodig zijn om de conformiteit van de digitale inhoud of dienst te behouden, zijn steeds mogelijk. Wijzigingen die verder gaan mogen enkel als ze aan een aantal cumulatieve voorwaarden voldoen (art. 1701/17 OBW): De wijziging kan enkel om gepaste redenen, deze mogelijkheid en de gepaste redenen moeten in de overeenkomst vermeld zijn, de wijziging mag geen extra kosten veroorzaken voor de consument en de consument moet op duidelijke en begrijpelijke wijze geïnformeerd worden over de wijziging.

Als de wijziging negatieve gevolgen heeft voor de toegang tot of het gebruik van de inhoud of dienst, dan heeft de consument het recht om te ontbinden. Dat recht moet ook uitdrukkelijk vermeld worden binnen een redelijke termijn voor de wijziging. Alternatief kan de consument de mogelijkheid krijgen om de digitale inhoud of dienst zonder extra kosten ongewijzigd te behouden. In dat geval kan de overeenkomst niet ontbonden worden. Ook die optie moet tijdig gemeld worden.

8. Besluit

Deze vernieuwing van de klassieke regels over de verkoop aan consumenten tonen aan dat het recht verder wordt afgestemd op de digitale realiteit. Of dit snel en uitgebreid genoeg is, zal blijken. Het is in elk geval interessant om te zien hoe deze regels toegepast zullen worden en welke wijzigingen er nog aankomen. Wij houden dit voor u in het oog.

De Burburestraat 6-8 bus 5 2000 Antwerpen

t. +32 3 260 98 60 | +32 2 790 44 44

Regentschapsstraat 58 bus 8 1000 Brussel

info@schoups.be

www.schoups.com