

Ondernemers klagen niet snel genoeg

Voor velen heeft 'klagen' een negatieve klank. Maar in het handelsverkeer is snel klagen soms vereist. Wie bijvoorbeeld niet op tijd klaagt over een gebrek aan een aankoop, verspeelt zijn rechten op herstel, vervanging dan wel schadevergoeding, ongeacht of nu een brood, machine, bedrijfspand of multi-nationale onderneming is gekocht.

Uit diverse uitspraken die de Hoge Raad de afgelopen jaren heeft gedaan blijkt dat op tijd klagen over prestaties of leveranties één van de meest onderschatte onderdelen van het Nederlandse recht is. Het belang van tijdig klagen over een aankoop kan groter zijn dan de waarde van de transactie zelf, misschien wel duizenden, miljoenen of miljarden euro's. U kunt dergelijke bedragen verliezen of juist besparen.

Klagen in drie fasen.

De wet onderscheidt drie fasen in het klagen over een aankoop.

- 1) Wie iets koopt, heeft een periode de gelegenheid gebreken aan het gekochte te ontdekken.
- 2) Blijken er gebreken aan het gekochte te zijn, dan moeten deze 'binnen bekwame tijd' worden gemeld aan de verkoper.
- 3) Wordt een klacht na melding niet naar genoegen van de koper verholpen, dan verjaart de mogelijkheid dit in een procedure af te dwingen na twee jaar. Daarna kan de koper zich nog op een op tijd geuite klacht beroepen als verweer tegen een vordering van de verkoper tot betaling van de koopprijs.

De gedachte achter deze regeling is dat een verkoper wordt beschermd tegen late en (daardoor) moeilijk meer te betwisten klachten. De keerzijde is dat van een koper alertheid wordt verlangd.

Onderzoek gekochte

De termijn waarbinnen geklaagd dient te worden begint te lopen als de koper het gebrek aan het gekochte ontdekt. Bij een bedrijfsmatige koop begint deze termijn zelfs al te lopen op het moment dat het gebrek redelijkerwijze ontdekt had moeten worden, als daadwerkelijke ontdekking niet eerder plaatsvond. De termijn om te klagen kan al gaan lopen vanaf een inspectie van het gekochte voorafgaand aan de levering. Dit betekent dat u als ondernemer actief en snel dient te onderzoeken of wat u heeft gekocht

voldoet. Hoe snel u een gebrek redelijkerwijs behoort te ontdekken, hangt mede af van uw deskundigheid, de waarneembaarheid van het gebrek en de aard en intensiteit van het gebruik. In twee gevallen kan een verkoper zich er niet op beroepen dat een koper het gekochte onvoldoende heeft onderzocht:

- voor zover het gaat om het ontbreken van eigenschappen die het gekochte volgens de verkoper had, en
- als een verkoper wist dat het gebrek er was en hij de koper er niet voor heeft gewaarschuwd.

Een koper mag als hij een gebrek vermoedt eerst (voordat hij klaagt) onderzoek door een deskundige laten instellen. Kost het onderzoek veel tijd, dient de verkoper tussentijds te worden ingelicht over het onderzoek en de verwachte duur ervan.

Binnen 'bekwame' tijd

De klacht moet binnen 'bekwame tijd' worden ingediend. Hoe snel dat is hangt af van de omstandigheden. Voor consumenten geldt dat klagen binnen twee maanden na ontdekking van het gebrek in ieder geval op tijd is. De termijn zou langer kunnen zijn, voor ondernemers echter ook korter. De klachten die aan de verkoper worden gemeld moeten voldoende specifiek zijn. Een koper kan zijn rechten dus niet zeker stellen met een standaard klaagbrief.

Niet goed, geld terug

Is niet op tijd geklaagd, dan vervalt het recht van een koper zich op het gebrek te beroepen. De aankoop hoeft dan niet te worden hersteld of vervangen. Het aankoopbedrag is wel verschuldigd. Een rechter zal echter niet ongevraagd vaststellen dat niet op tijd is geklaagd. Bent u verkoper en wenst u zich te beroepen op het te laat melden van een klacht door een koper, dient u dat expliciet te doen.

Kanttekeningen

Zijn na een klacht herstelwerkzaamheden verricht, dan geldt voor eventuele klachten over die reparatie dezelfde regeling als voor de aankoop. Die regeling geldt daarentegen niet voor het uitblijven van een aflevering van het gekochte of voor protesten over de factuur. Koper en verkoper hebben de mogelijkheid van de wet afwijkende afspraken te maken over termijnen van onderzoek en het melden van klachten. Afwijkende regelingen kunnen ook in algemene voorwaar-

den worden opgenomen. Niet elke afwijking is zonder meer mogelijk. Het voert te ver daarop in te gaan in deze bijdrage, maar belt u mij gerust als u meer wilt weten.

Wie niet klaagt, die niet wint

U kunt als ondernemer veel geld verliezen door te lang te wachten met het ontdekken of melden van een gebrek aan een aankoop. U kunt ook veel geld besparen door u te beroepen op het te laat melden door uw wederpartij van een gebrek aan een door u verkochte zaak. Klagen is geen garantie voor succes, maar meestal wel een voorwaarde. Een van mijn confrères zei het al: 'wie niet klaagt, die niet wint'.



Michaël S. van Knippenberg
De auteur is werkzaam als advocaat bij Van Knippenberg Advocatuur te Enschede