

Klaag op tijd

Algemeen

[Ruurd van Eck*]

Nederland wordt gezien als een land van klagers. Toch wordt er nog wel eens te laat geklaagd of op een verkeerde manier. Het beste is om alles van tevoren goed met elkaar te regelen. Eventuele onzekerheden uit de wet kunnen in contracten worden weggenomen. De koper weet dan ook wanneer hij nog op tijd is met klagen.

De meeste ondernemers zijn zich ervan bewust dat claims kunnen verjaren. Waar ze zich niet altijd bewust van zijn, is dat ze het op tijd moeten melden als ze niet tevreden zijn met wat de andere partij heeft geleverd. Als dat niet gebeurt is de claim vervallen.

Eerder klagen

Het Gerechtshof in Den Haag heeft in een procedure tussen een diervoederproducent en een veehouder geaccepteerd dat nadat de veehouder een gebrek had geconstateerd, of redelijkerwijze had kunnen constateren, uiterlijk binnen twee weken na aflevering een beroep op dat gebrek moest doen. De producent beriep zich hierop. De veehouder stelde echter vast dat dit praktisch en financieel onmogelijk was. Het betreffende onderzoek bleek wel degelijk tegen redelijke kosten binnen de genoemde tijd uitvoerbaar. De rechter keek echter zekerheidshalve niet naar de termijn van twee weken, maar naar de termijn waarbinnen na constatering van het gebruik moest worden geklaagd. Geconstateerd werd dat de veehouder naar aanleiding van klachten in de stal het vermoeden had dat er iets mis kon zijn met het voer. Hij had dat toen kunnen en moeten onderzoeken en daar niet maanden mee moeten wachten. Hij had te lang gewacht.

Procedure voorkomen

Met dit geslaagde verweer kon een lange procedure met dure onderzoeken

van gerechtelijke deskundigen worden voorkomen. Dit overigens in een geval waar de producent ervan overtuigd was dat er niets mis was met het voer. Ook werd een procesrisico vermeden. Immers, als de boer zijn stelling aannemelijk had kunnen maken, had de producent het tegendeel moeten bewijzen.

Dit kon niet, gezien al het voer inmiddels was gebruikt of vergaan en ook de betreffende dieren niet meer te onderzoeken waren. Elk tegenonderzoek was onmogelijk. Het zou niet juist zijn als de eiser dit procesvoordeel kan bewerkstelligen door te treuzelen.

Duidelijkheid essentieel

Een betere oplossing is om alles van tevoren goed met elkaar te regelen. Eventuele onzekerheden uit de wet kunnen in contracten worden weggenomen. Zo worden onnodige geschillen en gerechtelijke procedures voorkomen. Duidelijkheid is overigens voor beide partijen beter, de koper weet dan immers ook wanneer hij nog op tijd kan klagen.

Wettelijke achtergrond

In de wet staat dat de koper geen beroep kan doen op een gebrek in de prestatie als hij niet tijdig bij de verkoper heeft geklaagd. Dit tenzij de koper het betreffende gebrek kende en dit niet heeft gemeld, of de koper de met betreffende eigenschappen heeft ingestemd. Wordt er niet op tijd geklaagd,

dan kan de koper geen procedure bij de rechter starten.

De eis tot spoedig klagen is opgenomen in de wet om de verkoper te beschermen. Dit omdat hij door het verstrijken van de tijd moeilijker kan bewijzen dat er niets aan de hand is, bijvoorbeeld omdat het voer waarvan de koper stelt dat het gebrekkig is, is opgevoerd of weggegooid. Ook kan de verkoper worden benadeeld in zijn mogelijkheden om de gevolgen van het gebrek te beperken.

Klachttermijn

Om deze redenen hangt de lengte van de klachttermijn vooral af van het nadeel dat het verlopen van de tijd heeft veroorzaakt voor de verkoper. Die termijn kan dus langer of korter zijn. Toch spelen ook de waarneembaarheid van het defect, de verschillende deskundigheid van de betrokkenen, hun onderlinge verhouding en de aard van de overeenkomst een rol. Eigenlijk zijn alle betrokken omstandigheden van belang. Er is dus geen vaste termijn, behalve dat consumenten in elk geval twee maanden de tijd hebben.

Nu is het niet zo dat direct van elke mug een olifant moet worden gemaakt. Als van kleine tekortkoming geen melding wordt gemaakt, is het niet zo dat de koper voor later gebleken andere tekortkomingen (of als later blijkt dat de tekortkoming toch groter is dan gedacht) buiten spel staat. De koper moet dan wel, zodra de nieuwe of grotere tekortkoming blijkt, tijdig klagen. Het is storend dat aan de klachtplicht zulke grote gevolgen verbonden zijn, terwijl voor de marktpartijen niet duidelijk is wanneer die gevolgen precies intreden. Hieraan kan tegemoet worden gekomen door aan de klachttermijn in het koopcontract, of de algemene voorwaarden, nadere invulling te geven. Een goede deal gaat niet alleen over prijs en product. —

*Ruurd van Eck is werkzaam bij JPR Advocaten.