

# Klachtplicht: een valkuil bij contracten



'U bent te laat!', is een steeds vaker gehoord verweer van een leverancier die niet aan zijn verplichtingen voldoet. En met succes. Een te laat gemelde klacht over een product of dienst maakt dat de koper vaak met lege handen achterblijft. De klachtplicht is een belangrijk aspect van zowel inkoopmanagement als contractmanagement.

tekst: Marianne Korpershoek en Annemarie Bolscher

**B**ij de klachtplicht moet het gaan om een gebrek waardoor het product of de dienst niet meer aan de overeenkomst voldoet. Door de koper zelf veroorzaakte gebreken tellen daarbij uiteraard niet mee. Als het echter onduidelijk is door wie het gebrek is veroorzaakt, moet de koper een onderzoek instellen naar het gebrek. Dat speelt natuurlijk een belangrijkere rol wanneer het gaat om een ernstige tekortkoming.

## Redelijke termijn

De klachtplicht verplicht afnemers om op tijd te klagen als een product of dienst gebreken vertoont. De klachtplicht is in de wet opgenomen om leveranciers te beschermen tegen late klachten. Wanneer een leverancier maanden of jaren nadat hij een product of dienst heeft geleverd een klacht krijgt, is het erg lastig om zich daartegen te verweren. Ook kan het na een langdurig tijdsverloop moeilijk zijn om gebreken überhaupt nog te herstellen. Dat is dan ook de reden dat een afnemer binnen een redelijke termijn na de koop van een product of de afname van een dienst moet klagen over gebreken. De tijd die een koper heeft om te klagen, hangt af van het soort levering en wordt per geval beoordeeld. In de rechtspraak werd vaak een termijn van twee maanden aangehouden, maar inmiddels is die door de praktijk achterhaald.

## Deskundige

De klachttermijn begint in ieder geval te lopen op het moment dat de koper bekend wordt met het gebrek. Zodra een tekortkoming aan

het licht komt, moet de koper dit schriftelijk melden bij de leverancier. Maar ook wanneer de koper vermoedt of had kunnen of moeten weten dat er sprake is van een gebrek, begint de klachttermijn te lopen. In theorie kan de klachttermijn dus verlopen zonder dat de koper überhaupt van het gebrek afweet.

De koper kan derhalve niet afwachten tot een gebrek aan het licht komt. Soms moet hij al bij de ontvangst van het product of de dienst onderzoeken of er gebreken zijn, maar in ieder geval moet dat gebeuren zodra de koper vermoedt dat er een gebrek is. Als een koper geen verstand heeft van het betreffende product of dienst, kan zelfs van hem worden verwacht dat hij een deskundige inschakelt.

Een bekend voorbeeld is de koop van een bedrijfspand, waar al bij de bezichtiging blijkt dat er scheuren in de muren zit-

Als er sprake is van een ernstig gebrek, mag de leverancier niet "zeuren" van de rechter



Een koper die een gebrek vermoedt, moet dit (laten) onderzoeken. Voorbeelden zijn scheuren in de muren van een bedrijfspand. Bij afname van omvangrijke ICT-diensten is het verstandig om een goede test- en acceptatieprocedure te volgen, zonodig met een deskundige. En wat te denken van het Fyra-debacle?



ten. Een bouwtechnisch rapport is dan aan te raden. Bij afname van bijvoorbeeld omvangrijke ICT-diensten is het verstandig om een goede test- en acceptatieprocedure te volgen, zonodig met een deskundige.

### Achteroverleunen

Wanneer de leverancier geruststellende mededelingen heeft gedaan over een product of dienst, is minder snel sprake van een onderzoekspllicht. De koper mag in het algemeen uitgaan van de juistheid van de mededelingen van een verkoper. Dit kunnen bijvoorbeeld ook garanties in een overeenkomst zijn of beloftes in een offerte. Toch moet een koper niet achteroverleunen. Als de koper vermoedt dat iets niet in de haak is, is het beter om tijdig actie te ondernemen. Onderzoek (laten) doen, vooral wanneer het een ernstig gebrek betreft, is verstandig. De koper mag de uitslag van het onderzoek afwachten. Het is immers niet prettig om bij elk gebrek meteen bij de leverancier aan de bel te trekken. Wanneer het onderzoek ingewikkeld is of de koper is niet deskundig op dit gebied, is er meer tijd om het uit te (laten) voeren. Wanneer de koper verwacht dat het onderzoek heel veel tijd in beslag neemt, moet hij wel aan de leverancier laten weten dat hij een onderzoek gaat verrichten en hoe lang dat ongeveer gaat duren. Anders kan de leverancier nog steeds zeggen dat de koper te laat is met zijn klacht.

### Stevig middel

Wat zijn de gevolgen van het te laat klagen? Het komt erop neer dat de koper dan geen enkel middel meer heeft om de verkoper aan te spre-

ken op het gebrek in het product of de dienst. Er is dus geen recht meer op vervanging of herstel, maar ook niet op schadevergoeding of retournering van de aankoopprijs. Bovendien kan de koper het gebrek niet meer invoeren als verweer. De koper kan dus niet meer met een beroep op het gebrek weigeren om de koopprijs te voldoen.

Dat de leverancier met de klachtplicht een stevig middel in handen heeft, is in de afgelopen jaren ook tot leveranciers doorgedrongen. Zij deden dan ook steeds vaker een beroep op de klachtplicht. Rechter gingen daarin mee en op die manier werden veel vorderingen afgewezen, omdat de koper niet aan de klachtplicht had voldaan.

### Kritiek

Op de strikte toepassing van de klachtplicht is veel kritiek gekomen. Wat nu als de leverancier helemaal geen last heeft ondervonden van een late klacht? Dan is het wel heel kort door de bocht om tegen de koper te zeggen dat al zijn rechten zijn vervallen, simpelweg omdat hij te laat is. Dat doet ook afbreuk aan het doel van de regel, namelijk dat leveranciers worden beschermd tegen klachten waar ze niets meer mee kunnen.

De Hoge Raad, het hoogste rechtsorgaan in Nederland, is het eens met die kritiek. In een drietal recente uitspraken heeft de Hoge Raad beslist dat wanneer de leverancier geen nadeel lijdt door het lange tijdsverloop tussen de ontdekking van het gebrek en de klacht over het gebrek, de leverancier geen beroep kan doen op de klachtplicht. Ook mag de leverancier niet 'zeuren' als het gebrek heel ernstig is. De leverancier wist

Indien de koper vermoedt dat iets niet in de haak is, is het beter om tijdig actie te ondernemen

dan namelijk waarschijnlijk zelf ook al dat zijn product of dienst niet voldeed.

### Aandachtspunten

De gevolgen van een te late klacht zijn dus al wat afgezwakt, maar voor inkoop en contractmanagement zijn er wel een paar punten om op te letten.

Bovenstaande regels zijn wettelijke regels, waar professionele partijen vanaf mogen wijken. Meestal past een rechter afwijk- →

# In theorie kan de klachttermijn verlopen zonder dat de koper van het gebrek afweet

kende afspraken tussen partijen gewoon toe. Bij het sluiten van een contract zijn er de volgende aandachtspunten:

- Let op of er specifieke termijnen worden genoemd voor onderzoek van het product of de dienst. Ook een klachttermijn komt veel voor. Wanneer niet is voldaan aan de onderzoekstermijn of de klachttermijn in het contract, kan de leverancier een beroep doen op die termijnen. De rechter zal minder mild zijn omdat partijen het zelf zo hebben afgesproken.
- Probeer onderzoeks- en klachttermijnen op te rekken, maar zorg er in ieder geval voor dat afspraken hierover voor beide partijen duidelijk zijn.
- Accepteer geen onderzoeksplichten die normaal niet zouden gelden. Bijvoorbeeld wanneer de leverancier garanties geeft, is het niet redelijk dat de koper een onderzoeksplicht op het gebied van die garanties heeft. Wanneer de koper twijfelt aan de juistheid van de garanties, moet hij soms wel onderzoek doen, maar het is niet juist om dat bij voorbaat al in de overeenkomst op te nemen.
- Bedenk dat onderzoeksplichten en klachttermijnen goed verborgen kunnen zijn in het contract, zodat ze niet opvallen. Maar ze gelden wel gewoon!
- Bewaar offertes, maar ook e-mails en gespreksnotulen waarin de leverancier uitspraken doet over het product of de dienst. Als de leverancier een beroep doet op de klachtplicht, kan op die documenten worden gewezen waarin de leverancier geruststellende mededelingen heeft gedaan of bepaalde eigenschappen heeft beloofd.
- Bij twijfel is het altijd verstandig om juridisch advies in te winnen. Mogelijke problemen kunnen dan worden voorkomen of in ieder geval tijdig in kaart worden gebracht, zodat een goede risico-inschatting kan worden gemaakt.

## Contractmanagement

Na het sluiten van de overeenkomst is het goed om op de volgende punten te letten:

- Houd goed bij wanneer overeenkomsten zijn gesloten, orders zijn geplaatst, producten zijn geleverd of diensten zijn verricht. Dit in verband met de aanvang van de klachttermijn.
- Maak per contract een goede interne procedure voor controle.
- Check bij een (vermoedelijk) gebrek of het product of de dienst daardoor niet aan de overeenkomst voldoet. Schakel zonodig een deskundige in en vraag naar de verwachte tijdsduur van het onderzoek. Wanneer het onderzoek lang gaat duren, meld dan voor de zekerheid vast aan de leverancier dat een onderzoek wordt ingesteld. Als dat niet gewenst is, kan juridisch advies worden ingewonnen over de vraag of wachten met de melding risico's oplevert.
- Wanneer het duidelijk is dat inderdaad (zeer waarschijnlijk) sprake is van een gebrek, meld dit dan bij de leverancier.

- Meld bij voorkeur alles schriftelijk, omdat daarmee kan worden bewezen dat tijdig aan de klachtplicht is voldaan.
- Ook hier geldt dat bij twijfel juridisch advies is aan te raden.

Het tijdig instellen van een klacht is een eerste vereiste om herstel of vervanging te krijgen. Ook wanneer schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst gewenst is, moet eerst (tijdig) worden geklaagd. Maar voor deze twee laatste middelen is alleen klagen niet voldoende! Er zal ook een schriftelijke ingebrekestelling moeten worden gestuurd. Over hoe een goede ingebrekestelling eruitziet in een volgend artikel meer. ◉

.....  
Marianne Korpershoek en Annemarie Bolscher zijn als advocaat werkzaam bij Louwers IP|Technology Advocaten.

