

Consumenten klagen het meest over garantie

01-02-2008 00:00

De meeste vragen of klachten van Nederlandse consumenten over producten gaan over de garantie. Vorig jaar kwamen hierover bij de Consumentenautoriteit 6000 meldingen binnen. Een woordvoester van de toezichthouder op consumentenrecht en eerlijke handel bevestigde donderdag een bericht hierover in het Algemeen Dagblad.

Zo beweert een aantal winkeliers dat de garantie op een product is verlopen of ze sturen de consument naar de fabrikant. Sommige verkopers vertellen de klant dat ze maar extra garantie bij hadden moeten kopen of dat de fabrieksgarantie is verlopen. Nogal wat winkeliers blijken dus niet goed op de hoogte te zijn van de wet, aldus de Consumentenautoriteit. Volgens de wet is de verkoper het aanspreekpunt als er iets mis is met het gekochte product. Maar ook de meeste consumenten weten niet precies waar zij recht op hebben.

De toezichthouder stelt een onderzoek in naar de bedrijven waarover de instelling de meeste klachten ontvangt. De waakhond heeft 'in het bijzonder belangstelling voor de keuken-en meubelbranche'. Ook stelden consumenten veel vragen over de elektronicasector.