

Honderden retailers maken garantie makkelijker

06-03-2018 08:30



Meer dan 250 bedrijven hebben zich achter de Geen Gedoe Garantie van de Consumentenbond en Thuiswinkel.org geschaard. Hiermee willen beide partijen een betere afhandeling van garantieproblemen bij webshops realiseren.

Webwinkels die zich aansluiten, beloven publiekelijk dat ze het consumenten zo gemakkelijk mogelijk maken hun recht op garantie te halen. Garantie is het onderwerp waarover bij de Consumentenbond elk jaar de meeste vragen en klachten binnenkomen, stelt directeur Bart Combée. Hoewel het onderwerp wettelijk goed is geregeld, zegt hij dat in de praktijk vaak blijkt dat consumenten geen garantie krijgen terwijl ze daar wel recht op hebben of worden doorgestuurd naar de fabrikant, terwijl de winkelier het probleem moet oplossen.

Bedrijven zeggen met de Geen Gedoe Garantie toe zich aan de wettelijke garantieregels te houden, duidelijk te communiceren over de garantierechten en consumenten niet 'van het kastje naar de muur te sturen'. Zowel webwinkels als fysieke retailers kunnen zich aansluiten. Onder meer Otto, BCC en Conrad staan op de lijst van aangesloten webwinkels. Combée noemt het goed dat zij 'consumentenbelang op één zetten' bij garantieklachten. "Consumenten kunnen ze daaraan houden."