



**Gerard Oltmans**

Voorzitter van de  
Branchevereniging voor  
Klussenbedrijven, VLOK

## Garantierechten claimen

Laatst werd ik geconfronteerd met een lekkage. Het ging om een keurige badkamer die een aantal jaren geleden was verbouwd. De meeste leveringsvoorwaarden verwijzen naar 1 of 2 jaar garantie op de werkzaamheden. De huidige wetgeving geeft aan dat consumenten mogen verwachten dat een product blijft functioneren gedurende de gebruikelijke levensduur. De consument kan over die periode garantierechten claimen. Weliswaar niet de volledige rechten en in de bewijslast is het één en ander veranderd. Maar een vakman die zich beroept op 2 jaar garantie op de badkamer, komt daar niet mee weg. De lekkage werd veroorzaakt door een deels losgekomen kitvoeg langs de douchebak die als een trechter was gaan functioneren. Nu weet elke vakman dat kit verouderd en dat de klant deze regelmatig moet controleren. Maar weet de klant dit? De vakman die zijn klus oplevert, denkt aan zijn toekomst. Dat doet hij door bij zijn opleveringsformulier een bijlage te overhandigen met daarin een overzicht van de gebruikte materialen en de bijbehorende onderhoudstips. Hij kan met de klant ook afspreken na een bepaalde periode een controle uit te voeren. Deze vorm van nazorg is een nog te vaak nagelaten onderdeel van klantenbinding. Zonde, want het levert goodwill en wellicht ook werk op.