



# Anton de Kom Universiteit van Suriname

## Bibliotheek

Universiteitscomplex, Leysweg 86, Paramaribo, Suriname, Postbus 9212  
Telefoon (597)464547, Fax (597)434211, E-mail: [adekbib@uvs.edu](mailto:adekbib@uvs.edu)

### APPROVAL

NAAM: *Nanho Ashnadebie* .....

verleent aan de AdeKUS kosteloos de niet-exclusieve toestemming om haar/zijn afstudeerscriptie via de catalogus full-text beschikbaar te stellen aan gebruikers binnen en buiten de AdeKUS.

Plaats en datum, *21 dec. '20* .....

Handtekening *Nanho* .....



**ANTON DE KOM UNIVERSITEIT VAN SURINAME**

**Faculteit der Juridische Wetenschappen**

**Masteropleiding Surinaams Recht (MSR)**

**CONSUMENTEN RECHTSBESCHERMING**

Thesis ter verkrijging van de graad van Master of Laws (LLM)

**Ashnadebie Nanhoe LL.B**

**Begeleider: mr. R. R. Brijobhokun**

**Paramaribo, mei 2020**

## **Voorwoord**

Ter verkrijging van de graad van Master of Laws (LLM) aan de Anton de Kom Universiteit van Suriname is er een onderzoek gedaan naar de “Rechtsbescherming voor de consument in Suriname”. Dit onderzoek is gedaan om aan te geven in hoeverre de consument in Suriname beschermd is wanneer hij een ondeugdelijk product aanschaft. De aanleiding hiertoe is geput uit de beperkte Surinaamse wet- en regelgeving met betrekking tot dit onderwerp.

Mijn dankwoord gaat allereerst uit naar mijn begeleider mr. R.R. Brijbhokun voor zijn kritische begeleiding. Verder bedank ik een ieder die op welke wijze dan ook heeft bijgedragen aan de totstandkoming van deze thesis.

Ashnadebie Nanhoe LL.B

Paramaribo, mei 2020

# Inhoudsopgave

Voorwoord

Lijst van gebruikte afkortingen

<b>Inleiding .....</b>	<b>1</b>
<b>1 Het consumentenrecht .....</b>	<b>7</b>
1.1 De rechten van de consument in het algemeen .....	7
1.2 De koopovereenkomst als belangrijke onderdeel in het consumentenrecht .....	10
1.3 De conformiteitseis .....	13
1.4 Consumentenbescherming .....	14
1.4.1 Het consumentenrecht binnen CARICOM .....	15
1.4.2 Een wet consumentenbescherming voor Suriname .....	18
<b>2 Productaansprakelijkheid .....</b>	<b>24</b>
2.1 Begrippen .....	24
2.2 Aansprakelijkheid .....	26
2.3 Grondslag van vorderingen en schadevergoeding bij productaansprakelijkheid .....	27
2.3.1 Schade .....	27
2.3.2 Eigen schuld van de benadeelde .....	28
2.3.3 Vorderingen als gevolg van wanprestatie .....	28
2.3.4 Vorderingen als gevolg van onrechtmatige daad .....	29
<b>3 De rechtsmiddelen voor de consument .....</b>	<b>32</b>
3.1 De categorie geen actie .....	32
3.2 De categorie privé-actie .....	33
3.3 De categorie publieke actie .....	33
3.4 De rechtsmiddelen voor de consument in Suriname .....	36

<b>4 Bemiddeling en geschillenbeslechting in het consumentenrecht.....</b>	<b>40</b>
4.1 Algemene beginselen en vereisten in de bemiddelingsprocedure .....	40
4.2 Bemiddeling .....	43
4.3 Alternatieve geschillenbeslechting .....	44
<b>Conclusies .....</b>	<b>47</b>
<b>Aanbevelingen .....</b>	<b>49</b>
<b>Geraadpleegde bronnen .....</b>	<b>50</b>

## **Lijst van gebruikte afkortingen**

Art.: Artikel

BUPO: Internationaal Verdrag inzake Burger en Politieke Rechten

BW: Burgerlijk Wetboek

CARICOM: Caribbean Community

CAS: Consumenten Autoriteit Suriname

CCC: CARICOM Competition Commission

CI: Consumers International

COTED: Raad voor handel en economische ontwikkeling

CSME: CARICOM Single Markt en economie

ICPEN: The International Consumer Protection Enforcement Network

LAC: Legal Affairs Committee

Ministerie van HI&T: Ministerie van Handel, Industrie en Toerisme

RTC: Revised Treaty of Chaguaramas

# Inleiding

Consumentenrecht is een verdieping van het vermogensrecht. Dit recht is een specialisme met een sociale lading. De lading is zonder twijfel de bescherming van de economisch zwakkere in de openmarkt-economie. De economisch zwakkeren gaan ten onder als zij de bescherming niet hebben, omdat de wederpartij veel sterker is. Binnen die bescherming komen er grondrechten van de consumenten aan de orde. Deze rechten zijn in 1962 door de President van de U.S.A., John F. Kennedy, in een presidentiële boodschap geformuleerd.<sup>1</sup>

Op 15 maart 1962 heeft de Amerikaanse president John F. Kennedy tijdens een speciale toespraak tot het congres vier (4) rechten met betrekking tot de Bill of Consumer Rights van consumenten geformuleerd. Deze waren het recht op veiligheid, het recht om te worden geïnformeerd, het recht om te kiezen en het recht om te worden gehoord. In 1983 heeft Consumers International (CI), de wereldwijde federatie van consumentenorganisaties zich uitgebreid over de vier (4) rechten die door John F. Kennedy zijn verwoord en identificeerde de volgende acht (8) rechten: het recht op basisbehoeften; het recht op veiligheid; het recht op informatie; het recht om te kiezen; het recht om te worden gehoord; het recht om verhaal te halen; het recht op onderwijs en het recht op een gezond milieu.<sup>2</sup>

Het consumentenrecht wordt omschreven als het recht dat betrekking heeft op prestaties (goederen en diensten) die uitsluitend of voornamelijk strekken ten behoeve van particulieren voor hun gebruik of verbruik en die in beginsel afkomstig zijn van een bedrijf- of beroepsoefenaar (een ondernemer).<sup>3</sup> Een vaste definitie van het consumentenrecht is er niet.<sup>4</sup> Als men naar de positie van de consument kijkt is het van belang om na te gaan welke bijzondere positie in het recht hem toekomt voor wat betreft de bescherming.<sup>5</sup> Het consumentenrecht houdt zich bezig met de rechtsrelatie tussen de particulier enerzijds en personen, samenwerkingsverbanden van personen en lichamen die zich bewegen in de bedrijfs- en beroepsmatige sfeer anderzijds.<sup>6</sup>

---

<sup>1</sup> Stutterheim 1993, p. 2.

<sup>2</sup> [https://carrex.CARICOM.org/related/Consumer Protection in the Caribbean Community – CARICOM](https://carrex.CARICOM.org/related/Consumer%20Protection%20in%20the%20Caribbean%20Community%20-%20CARICOM), 23 juli 2019.

<sup>3</sup> De Charro & Holzhauer 1991, p. 411-412.

<sup>4</sup> De Charro & Holzhauer 1991, p. 412.

<sup>5</sup> De Charro & Holzhauer 1991, p. 413.

<sup>6</sup> De Charro & Holzhauer 1991, p. 410.

In het consumentenrecht komen alleen prestaties in aanmerking die door een particulier te gebruiken of verbruiken zijn.<sup>7</sup> In het consumentenrecht wordt gelet op de rechtsbetrekkingen tussen de consument en de ondernemer. De rechten van de consument zijn tegelijkertijd verplichtingen voor de ondernemer, en de verplichtingen van de consument vormen aanspraken voor de ondernemer. Men zou kunnen zeggen, dat de rechtspositie van consument en ondernemer elkaars spiegelbeeld zijn.<sup>8</sup>

In de praktijk en uit mijn werkervaring bij Lucky Store N.V., komt het veelvuldig voor dat de consument in een wanhopige positie verkeert wanneer laatstgenoemde ontdekt dat het product welke is aangekocht, gebreken vertoont. Belangrijk hierbij is om te onderzoeken welke stappen hij moet ondernemen en als de huidige wettelijke bepalingen in het BW voldoende soelaas bieden ter bescherming aan de consument. Er wordt in het kader van deze bescherming, ook onderzocht welke leemten in onze wetgeving aangevuld kunnen worden met internationale wettelijke bepalingen.

Voordat de consument acties onderneemt, is het heel belangrijk om te weten tegen wie acties ondernomen dienen te worden. Ter bescherming van de consument moet worden vastgesteld wie aansprakelijk gesteld kan worden voor het gebrek aan het product. Onder productenaansprakelijkheid wordt verstaan de aansprakelijkheid van degenen die de zaak heeft geproduceerd en in het verkeer heeft gebracht, die door een daaraan klevend gebrek, schade aan andere zaken of aan personen (zogenaamde product- of gevolgschade) heeft veroorzaakt.<sup>9</sup> Conform artikel 1401a BW houdt productaansprakelijkheid in, de aansprakelijkheid van de producent voor de schade welke veroorzaakt is door een gebrek aan zijn product.

Vanuit de aansprakelijkheid vloeit voort, dat de consument precies weet tegen wie een bepaald rechtsmiddel te wenden is. Producten zijn alomtegenwoordig, en in een zodanige overweldigende mate dat men zich vaak niet eens realiseert dat men nagenoeg de hele dag en nacht gebruik maakt van producten. Ze zijn niet meer uit ons leven weg te denken en sturen ons dagelijkse gang. Als een van dit soort producten het niet meer doet omdat het kapot is, dan zet de consument alles in het werk om dat probleem op te lossen.<sup>10</sup> Zo kan het product een gebrek vertonen of verborgen gebreken bevatten. De consument moet een manier zien te vinden hoe hij dit “probleem” kan oplossen. Hij dient daarvoor te weten welke rechtsmiddelen hij heeft om

---

<sup>7</sup> De Charro & Holzauer 1991, p. 413.

<sup>8</sup> De Charro & Holzauer 1991, p. 413.

<sup>9</sup> Hartkamp/Assers 2002, p. 207.

<sup>10</sup> Van Raaij, Antonides, Oppedijk van Veen & Schoormans 2004, p. 13-14.

bovengenoemd probleem op te lossen. Uiteindelijk is zijn doel dat hij door gebruik te maken van één van die middelen door middel van acties te ondernemen, kan bereiken wat hij wenst.<sup>11</sup>

Ontevredenheid en klachten kunnen leiden tot verschillende soorten acties van consumenten.<sup>12</sup> De huidige wetgeving in Suriname is gericht op het civielrechtelijke, hetgeen betekent dat de consument zelf actie dient te ondernemen.<sup>13</sup> Wanneer de consument dus zelf actie gaat ondernemen, moet worden nagegaan hoe hij dit kan bewerkstelligen en op grond waarvan hij zijn stappen kan ondernemen. Met betrekking tot het consumentenrecht zijn er ook bepalingen opgenomen in het Herziene Verdrag van Chaguaramas van de CARICOM. Aangezien Suriname deel uitmaakt van de CARICOM, is het voornoemd verdrag ook van belang voor de consument in Suriname.

Binnen de CARICOM, wordt naast het Herziene Verdrag van Chaguaramas, ook de CARICOM Model Consumer Protection Bill 2015, toegepast om de consument te beschermen. Deze bovengenoemde wet is herzien in het jaar 2016. Op grond van dit ontwerpwet, zal nader in dit onderzoek bepaalde belangrijke bepalingen worden geanalyseerd. Het belang hiervan ligt erin dat het ontwerpwet consumentenbescherming van de CARICOM, kan dienen als model voor de wetgeving consumentenbescherming in Suriname.

Naast het onderzoek naar de bescherming van de consument op basis van de wettelijke bepalingen, wordt in het kader van consumentenbescherming ook onderzocht of deze bereikt kan worden middels bemiddeling en geschillenbeslechting. Het Ministerie van Handel, Industrie en Toerisme is voor de consument een heel belangrijk instituut die zich hiermee bezighoudt.

De probleemstelling die bij dit onderzoek centraal zal staan, luidt als volgt:

***In hoeverre wordt de consument in Suriname beschermd bij aanschaf van een ondeugdelijk product?***

Deze probleemstelling zal beantwoord worden aan de hand van de volgende deelvragen:

- ❖ Wat houdt het consumentenrecht en in het bijzonder de consumentenbescherming in?
- ❖ Wat is het belang van het consumentenrecht in CARICOM voor Suriname?

---

<sup>11</sup> Vraaggesprek V. Fernandes, R. Ramautar & A. Chirmoti, ambtenaren Min. HI & T, april 2019.

<sup>12</sup> Van Raaij, Antonides, Oppedijk van Veen & Schoormans 2004, p. 171.

<sup>13</sup> <http://consumentenkring.com/category/consument-en-recht/> 13 mei 2019.

- ❖ Wat is productaansprakelijkheid en welke zijn de grondslagen van schadevergoeding?
- ❖ Welke rechtsmiddelen heeft de consument tegen de ondernemer bij aanschaf van een ondeugdelijk product?
- ❖ Kunnen bemiddeling en geschillenbeslechting een oplossing bieden aan de consument?

#### *Doel van het onderzoek*

Met dit onderzoek wordt getracht te komen tot duidelijke en heldere regels voor consumentenbescherming. Dit zal worden onderzocht door middel van de huidige bepalingen van het Burgerlijk Wetboek van Suriname, de regels uit de CARICOM en de richtlijnen vanuit belangrijke instanties zoals het Ministerie van Handel, Industrie en Toerisme. Vooralsnog zijn er geen andere regels uit het privaatrecht. Ook wordt getracht om te komen tot duidelijke regels over bemiddeling en geschillenbeslechting voor een snelle afhandeling van klachten van consumenten.

#### *Methode van onderzoek*

Dit onderzoek is verricht middels literatuuronderzoek. Er is gebruik gemaakt van het consumentenrecht binnen de CARICOM. Aangezien Suriname deel uitmaakt van de CARICOM en in het uiterste geval heeft de Surinaamse burger ook toegang om een zaak aanhangig te maken bij de CCJ (Caribbean Court of Justice). Bij de CCJ geschiedt de toetsing van het recht op basis van het Verdrag van Chaguaramas. Daarnaast is gebruik gemaakt van Nederlandse jurisprudentie, wetgevingen, relevante internetbronnen. Voorts zijn er vraaggesprekken gevoerd met deskundigen van het Ministerie van HI & T en deskundigen van de Consumentenkring. Er zijn ook vraaggesprekken gevoerd met personen die belangrijke functies bekleden bij een onderneming en zich min of meer bezighouden met het consumentenrecht. Bij dit onderzoek is echter geen gebruik gemaakt van Surinaamse jurisprudentie voor wat betreft consumentenzaken en consumenten koop waarbij aankoop en de gevolgen van een ondeugdelijk product ter sprake komen. Uit nader praktijkonderzoek is gebleken dat er geen jurisprudentie op dit gebied nog is ontwikkeld.

#### *Maatschappelijke relevantie*

De consument is als burger een heel belangrijk subject in het dagelijks leven bij aan- en verkoop van goederen. De verkoper verwacht dat zijn producten worden verkocht en de koper moet

tevreden zijn met hetgeen wat hij koopt. Met andere woorden het product moet gebruikt kunnen worden volgens de verwachtingen van de consument. Het product moet dus geen gebreken vertonen. Indien er sprake is van een ondeugdelijk product, zal de consument de mogelijkheid moeten hebben om rechtsmiddelen aan te wenden waarop hij een beroep kan doen. Duidelijke richtlijnen voor de toepassing van deze rechtsmiddelen zullen de consument een zekere mate van zekerheid moeten bieden. Ook zullen de rechten van de consument tevens degelijk worden gewaarborgd. Deze rechtszekerheid is derhalve van groot belang voor de burger als consument en moet de verkoper hier ook degelijk van bewust zijn.

#### *Wetenschappelijke relevantie*

De verkoper heeft veel macht in het aankoopproces. Zodra de consument heeft betaald, is laatstgenoemde de afhankelijke partij. Zonder wettelijke bescherming heeft de consument geen mogelijkheden waarop hij een beroep kan doen. Een uitgebreide regelgeving waaruit blijkt welke rechtsmiddelen de consument heeft en duidelijke grondslagen op basis waarvan een vordering is gebaseerd en tevens de sancties erbij, is van essentieel belang om de consumenten te beschermen en om hen het vertrouwen in de nationale wetgeving te geven. Een helpende hand hierbij zal een analyse van bepaalde belangrijke artikelen uit de wet consumentenbescherming van de CARICOM moeten uitwijzen.

#### *Opbouw*

Het onderzoek is verwerkt in 4 hoofdstukken deze zijn als volgt ingedeeld:

In het eerste hoofdstuk zal het consumentenrecht en in het bijzonder de consumentenbescherming worden beschreven. Daarna zal het consumentenrecht binnen de CARICOM worden uiteengezet vanwege het feit dat Suriname lid ervan is en dus ook gebonden is aan regels die daarbinnen gelden. Deze regels zijn namelijk ook geldig binnen Suriname. De nadruk is gelegd op aparte bepalingen betreffende consumentenbescherming die in de nationale wetgeving opgenomen kunnen worden als een aparte wet Consumentenbescherming.

In het tweede hoofdstuk zullen de relevante begrippen in het kader van productaansprakelijkheid worden beschreven. Voorts zal de term '*productaansprakelijkheid*' worden belicht. Hierbij zal ook worden ingegaan op de schadevergoeding bij productaansprakelijkheid. Vervolgens zullen de grondslagen waarop de consument zijn vordering kan baseren, worden uitgediept.

In het derde hoofdstuk wordt beschreven welke rechtsmiddelen de consument kan aanwenden indien hij een ondeugdelijk product heeft aangeschaft.

In het vierde en tevens het laatste hoofdstuk is de bemiddeling en geschillenbeslechting in consumentenzaken belicht.

Het geheel wordt afgesloten met conclusies en aanbevelingen.

# 1 Het consumentenrecht

## Inleiding

In dit hoofdstuk zal worden ingegaan op het consumentenrecht in het algemeen. Van belang in het consumentenrecht is de koopovereenkomst hetwelk is omschreven in artikel 1478 BW. De rechtsgevolgen die intreden bij de aanschaf van ondeugdelijke producten, zijn vervat in de artikelen 1525 BW tot en met artikel 1535 BW.

Een bijzondere vorm van de koopovereenkomst is de consumentenkoopovereenkomst, waarbij er specifiek wordt aangegeven op welke consumenten die regels van toepassing zijn. Hierbij wordt er niet veel nadruk gelegd op deze vorm van koop. Belangrijk in het consumentenrecht is de conformiteitseis, waarbij expliciet moet zijn aangegeven dat een zaak bepaalde eigenschappen bezit, welke de consument verwacht. In het geval dat het product die eigenschappen niet heeft welke de klant verwacht met betrekking tot dat product en de klant wordt daarmee benadeeld, heeft hij recht om te zoeken naar rechtvaardiging. De consument moet kunnen worden beschermd. In Suriname zijn er enkele instanties die de consument daarbij kunnen helpen. Ten aanzien hiervan zal worden onderzocht op welke manier de rechtvaardiging kan plaatsvinden en welke bepalingen, die gelden binnen de CARICOM, van toepassing kunnen worden verklaard in een dergelijk geval. Binnen de CARICOM wordt voor bescherming van de consument de artikelen 184 tot en met 186 van het Herziene Verdrag van Chaguaramas toegepast. Voor de handhaving van het consumentenrecht is het belangrijk om na te gaan welke belangrijke wet- en regelgeving er bestaan en welke rechtsregels van CARICOM model wetgeving van belang kunnen zijn voor een consumentenbeschermingswet voor Suriname.

### 1.1 De rechten van de consument in het algemeen

Consumentenrecht is essentieel in een openmarkt-economie en speelt in die economie dan ook een essentiële rol. Zulks heeft indirect kwaliteitsverbetering van de markt tot gevolg waarbij goederen worden aangeboden en gekocht. De eisen die gesteld worden aan de consumentenmarkt moeten een juridische ondersteuning hebben. Dit houdt in dat er een juridisch kader moet zijn, waarbinnen de consumenten hun eisen kunnen stellen. Dit is wel ondersteunend voor de kwaliteit op de markt.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Stutterheim 1993, p. 1.

Enkele fundamentele rechten van de consument zijn:

- Recht op medezeggenschap
- Recht op keuze
- Recht op informatie en
- Recht op veiligheid<sup>15</sup>

Deze fundamentele rechten zijn uitgebreid tot acht rechten door de CI, welke al eerder in de inleiding zijn opgesomd, namelijk het recht op basisbehoeften; het recht op veiligheid; het recht op informatie; het recht om te kiezen; het recht om te worden gehoord; het recht om verhaal te halen; het recht op onderwijs en het recht op een gezond milieu, zijn de fundamenteel aanvaarde universele rechten voor de consumenten geworden en vormen de basis voor de wereldwijde wetgeving inzake consumentenbescherming.<sup>16</sup>

De CARICOM-model Consumentenbeschermingswet voorziet in de geïdentificeerde acht (8) rechten. De Consumentenbescherming bleef versterken toen de Verenigde Naties (VN) richtsnoeren uitvaardigde betreffende de bescherming van de consument door middel van de resolutie 39/248 van de Algemene Vergadering van 1985. Deze werden in 1999 uitgebreid met duurzame consumptie en herzien in 2015 om consumentenbeschermingskwesties met betrekking tot elektronische handel en financiële diensten aan te pakken. De VN-richtlijnen zijn verantwoordelijk voor de brede erkenning van de rechten van consumenten en ging uit van de volgende doelstellingen:

- (a) om landen te helpen bij het bereiken of handhaven van voldoende bescherming voor hun bevolking als consument;
- (b) om productie- en distributiepatronen te faciliteren die voldoen aan de behoeften en wensen van consumenten;
- (c) om een hoog niveau van ethisch gedrag aan te moedigen voor degenen die zich bezighouden met de productie en distributie van goederen en diensten aan consumenten;
- (d) om landen te helpen bij het terugdringen van beledigende handelspraktijken van alle ondernemingen op nationale en internationale niveaus die consumenten ongunstig beïnvloeden;

---

<sup>15</sup> Brack 1975, p. 154.

<sup>16</sup> [https://carrex.CARICOM.org/related/Consumer Protection in the Caribbean Community](https://carrex.CARICOM.org/related/Consumer%20Protection%20in%20the%20Caribbean%20Community) – CARICOM, 23 juli 2019.

- (e) om de ontwikkeling van onafhankelijke consumentengroepen te vergemakkelijken;
- (f) voor verdere internationale samenwerking op het gebied van consumentenbescherming;
- (g) het bevorderen van de ontwikkeling van marktomstandigheden die consumenten voorzien in het maken van betere keuzes tegen lagere prijzen en
- (h) het bevorderen van duurzame consumptie.<sup>17</sup>

De eerder opgesomde regelgeving binnen de CARICOM en de toepassing ervan, kunnen een bijdrage leveren om een eigen wetgeving te ontwikkelen in Suriname en om de consument de volledige bescherming te bieden waarop hij recht heeft. Zodoende kan er gesproken worden van handhaving van het consumentenrecht in Suriname wanneer deze wet op de juiste manier toegepast wordt. Momenteel ontbreekt dit gedeelte van het recht in de Surinaamse wetgeving. Echter kan de benadeelde consument wel een beroep doen op bepaalde rechtsmiddelen. Deze rechtsmiddelen zullen in hoofdstuk 3 worden belicht.

Wanneer consument en ondernemer contracteren, zal de ondernemer in veel gevallen de machtigste partij zijn. Hij heeft meer kennis van zijn product, meer ervaring in het contracteren en een grotere economische spankracht. Hij zal bovendien weinig ruimte laten voor onderhandeling wanneer hij zijn algemene voorwaarden hanteert. Een zwakkere (onderhandeling)positie kan dus ontstaan door een aantal factoren, zoals een gebrek aan informatie, gebrek aan alternatieven, moeilijkheden met het verenigen van dezelfde (consumenten)belangen of ongelijkheid van financiële middelen. De consument is door middel van wetgeving op velerlei gebied beschermd tegen de macht van de ondernemer, zodat zijn nadelige positie wordt gecompenseerd.<sup>18</sup>

Individuele handhaving van het consumentenrecht veronderstelt dat de consument zelf zijn rechten handhaaft, door hetzij actie te ondernemen indien hij niet tevreden is over de geleverde zaak of dienst, hetzij verweer te voeren tegen een vordering van een ondernemer tot betaling voor een zaak of dienst waarover hij niet tevreden is.<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup> [https://carrex.CARICOM.org/related/Consumer Protection in the Caribbean Community – CARICOM](https://carrex.CARICOM.org/related/Consumer%20Protection%20in%20the%20Caribbean%20Community%20-%20CARICOM), 23 juli 2019.

<sup>18</sup> Jacobs 1998, p. 4.

<sup>19</sup> Loos, van Boom 2010, p. 17.

## 1.2 De koopovereenkomst als belangrijke onderdeel in het consumentenrecht

Artikel 1478 BW geeft aan dat koop en verkoop een overeenkomst is, waarbij de ene partij zich verbindt om een zaak te leveren aan de andere partij die de bedongen prijs ervoor gaat betalen. De koopovereenkomst is dus erop gericht om tegen betaling van een geldsom de eigendom van een bepaalde zaak over te dragen.<sup>20</sup> Bij niet nakoming of gebrek aan de te leveren zaak kan een beroep worden gedaan op wanprestatie zoals is vastgelegd in artikel 1287 BW en/of op onrechtmatige daad zoals is opgenomen in artikel 1386 BW. De regels van schadevergoeding en ontbinding zijn dus van toepassing bij de koopovereenkomst.<sup>21</sup> De artikelen 1525 BW tot en met artikel 1533 BW bevatten bepalingen welke in het algemeen gelden in geval van verborgen gebreken aan een gekocht product. Zo geeft artikel 1525 BW aan dat deze van toepassing is in het geval van een verborgen gebrek. In artikel 1527 BW is verder een risicoaansprakelijkheid neergelegd voor de verkoper in het geval van een gebrek in een door hem verkocht product.

Een koopovereenkomst wordt niet strikt ingevuld door de wet. In het contractenrecht (overeenkomstenrecht) geldt partijautonomie: partijen zijn voor een groot deel vrij om inhoud te geven aan hun overeenkomst, dus ook bij een koopovereenkomst. De wetgever heeft echter bij enkele overeenkomsten nadere regels in het wetboek opgenomen ter bescherming van de “zwakkere” contractspartij. Deze nadere regels komen we onder andere tegen bij de consumentenkoopovereenkomst.<sup>22</sup>

Een bijzondere vorm van de koop- en verkoopovereenkomst is de consumentenkoop, waaraan er bijzondere regels zijn gewijd.<sup>23</sup> Het huidige BW bevat geen bepalingen over consumentenkoop, terwijl het ontwerp BW dat wel heeft. Artikel 5 ontwerp Surinaams BW omschrijft consumentenkoop als *de koop met betrekking tot een roerende zaak, die wordt gesloten door een verkoper die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, en een koper, natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.*<sup>24</sup>

In het Herziene Verdrag van Chaguaramas is ook een omschrijving te vinden van consumentenkoop. Een consument wordt in dit kader in artikel 184 Revised Treaty of

---

<sup>20</sup> Wessels & Verheij 2013, p. 22.

<sup>21</sup> Wessels & Verheij 2013, p. 21.

<sup>22</sup> <http://managementplatform.nl>, 30 oktober 19.

<sup>23</sup> Wessels & Verheij 2013, p. 22.

<sup>24</sup> Art. 5 Ontwerp Surinaams BW.

Chaguaramas omschreven als een persoon die een goed koopt met de bedoeling het voor zich zelf te gebruiken.<sup>25</sup>

Of er sprake is van een consumentenkoop wordt niet uitsluitend bepaald door de kwaliteit van de koper, maar ook door die van de verkoper: vereist is dat die juist ‘professioneel’ is, dat wil zeggen: handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf. Ten slotte is vereist dat het object van de koop een roerende zaak is, waarbij het derde lid nog uitsluit dat deze door leidingen aangevoerd water is. (De Nederlandse tekst van het eerste lid sluit, naast water, ook het door leidingen aangevoerd gas uit, doch dit zou in Suriname betekenis missen).<sup>26</sup> Dat het bij consumentenkoop moet gaan om een roerende zaak wordt ook specifiek opgesomd in artikel 5 van het ontwerp nieuw Burgerlijk Wetboek Suriname. Daarnaast dient de koopovereenkomst gesloten te worden tussen een verkoper, handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf (een professional) en een koper, natuurlijk persoon, die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf (een consument, particulier). Een consumentenkoop is dus de koop van een roerende zaak door een particulier van een professionele verkoper. De bewijslast, dat sprake is van consumentenkoop, rust in beginsel op de consument-koper die zich beroept op de bescherming die uit deze kwalificatie voortvloeit.<sup>27</sup> De koper moet bijvoorbeeld bewijzen dat de gebreken niet verwacht behoeften te worden in verband met de mededelingen van de verkoper hieromtrent.<sup>28</sup> Deze conformiteitseis is uitgewerkt in art. 17 van het ontwerp nieuw Burgerlijk Wetboek van Suriname.

Voor wat betreft de rechtspraak wordt in Suriname in veel gevallen van de Nederlands jurisprudentie gebruikt gemaakt voor rechtsvinding. Door rechtsvorming en rechtsvinding middels jurisprudentie, kan Suriname ook de rechten handhaven die in het Nederlands recht van toepassing zijn. Daarvoor zijn er enkelen standaardarresten<sup>29</sup> van belang onder andere:

- *Pseudovogelpest arrest (HR 20 februari 1976, NJ 1976, 486)*

Essentie: De verkoper die goederen heeft geleverd waarvan het hem voor of bij de levering bekend was dat zij gebreken hadden die de koper niet behoefde te verwachten, kan die verkoper niet met succes een beroep doen op een contractueel beding tot uitsluiting of

---

<sup>25</sup> Heutger 2018, p. 8.

<sup>26</sup> Art. 5 M.v.t. Ontwerp Surinaams BW.

<sup>27</sup> Hondius & Rijken 1996, p. 74-75.

<sup>28</sup> Hondius & Rijken 1996, p. 78.

<sup>29</sup> Stutterheim 1993, p. 4.

bepanking van zijn aansprakelijkheid voor de schade die als voorzienbaar gevolg van de aanwezigheid van deze gebreken aan de koper worden toegebracht.

- *Lekkende babykruik arrest (HR 2 februari 1973, NJ 1973, 315)*

Essentie: Bij de vraag of sprake is van een gebrekkig product, speelt ook de mate van voorzichtigheid van de gebruiker een rol. Enerzijds is de producent niet aansprakelijk voor een onjuist en/of onvoorzichtig gebruik. Daarbij dient de persoon van de gebruiker en de aard van het te verwachten gebruik in aanmerking te worden genomen. Anderzijds mag de producent er niet op rekenen dat een gebruiker steeds alle voorzorgsmaatregelen in acht zal nemen. Dit laatste werd door de Hoge Raad in 1973 in het arrest Lekkende Kruik I uitgemaakt.

- *Van Geest Nederlof arrest (RvdW 1991, nr. 37)*

Essentie: Wanneer een partij voor de totstandkoming van een overeenkomst aan de wederpartij bepaalde inlichtingen had behoren te geven ten einde te voorkomen dat de wederpartij zich omtrent het betreffende punt een onjuiste voorstelling zou maken, zal de goede trouw zich in het algemeen ertegen verzetten dat eerstgenoemde partij ter afwering van een beroep op dwaling aanvoert dat de wederpartij het ontstaan van de dwaling aan zichzelf te wijten heeft.

- *DES- dochters arrest (RvdW 1992, nr. 219)*

Essentie: Er moet worden aangenomen dat de bedrijven die in genoemde periode Des in het verkeer hebben gebracht elk hiervoor wegens hun fout aansprakelijk zijn. Tevens kan de gehele schade van elke benadeelde door deze gebeurtenis, namelijk het in het verkeer brengen, zijn ontstaan. Ook is van belang dat ervan mag worden uitgegaan dat de Farmaceutische Bedrijven allemaal een fout hebben gemaakt door het in het verkeer brengen van Des en dat de Des- dochters hierdoor schade hebben opgelopen. Het enkel niet kunnen aangeven van wie deze Des-tabletten afkomstig waren, doet hier niet aan af. Het is niet redelijk om de benadeelden in een ongunstiger bewijspositie te plaatsen dan in art. 6:99 BW is voorzien, enkel omdat er vele benadeelden zijn. Daar komt bij dat de producenten, die jegens de benadeelden aansprakelijk zijn voor het geheel, onderling verhaal hebben, zodat zij uiteindelijk in beginsel niet meer behoeven te dragen dan hun aandeel in de totale schade. Art. 6:99 BW is bedoeld om ervoor te zorgen dat de benadeelde niet zelf de schade

moet dragen, omdat hij niet kan bewijzen wiens handeling causaal voor zijn schade is geweest.

Bovenstaande arresten geven per geval aan, op welke manier een bepaald geschil is opgelost. Deze geschillen verschillen elk van elkaar. De één gaat over gebrekkige product en de ander weer over aansprakelijkheid van de producent.

### **1.3 De conformiteitseis**

Van non-conformiteit is sprake indien de zaak niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. Deze norm heeft betrekking op het kwaliteitsaspect. Een ruime interpretatie van het woord “eigenschappen”, alle kwalitatieve discrepanties tussen koopovereenkomst en een zaak omvattende, ligt voor de hand. Het gaat niet alleen om een lekkende thermoskan of een koffiezetapparaat waarin de koffie niet genoeg verwarmd wordt, maar ook om krasjes in de lak van een auto of een stoel met blauwe in plaats van de bestelde grijze bekleding. De vraag is wat de koper op grond van de overeenkomst mag verwachten. Gekeken moet worden naar alle omstandigheden van het geval, zoals de aard van de zaak (nieuw of gebruikt, wel of geen merkartikel, beschadigd of uiterlijk onbeschadigd), de hoogte van de prijs, de soort winkel waarin de zaak is gekocht, de personen van koper en verkoper (deskundigheid van de partijen), de omstandigheden waaronder de koop plaatsvond (uitverkoop). Voorts zijn hierbij van belang de mededelingen van de verkoper met betrekking tot de zaak, de voor de zaak gemaakte reclame en de wijze waarop de koper de zaak en soortgelijke zaken in het maatschappelijk leven ziet functioneren. Uitgangspunt vormen dus de verwachtingen van de koper. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor normaal gebruik daarvan nodig zijn.<sup>30</sup>

Volgens deskundigen bij het Ministerie van Handel, Industrie en Toerisme heeft de consument ook een zekere mate van onderzoeks-plicht bij aankoop van goederen. Hiermee hangt samen dat de verkoper dus verplicht is de nodige informatie te verschaffen aan de consument. Bij afhandeling van probleemgevallen van consumenten is gebleken dat de consument niet altijd geheel gelijk heeft. In zulke gevallen wordt getracht om een beroep te doen op gemaakte afspraken tussen de consument en de producent. Aangezien er nog geen aparte wetgeving is voor wat betreft de consumentenbescherming vindt men bij bemiddeling, steeds de vage

---

<sup>30</sup> Hondius & Rijken 1996, p. 79.

regeling van het BW.<sup>31</sup> Het gaat in dit geval om artikel 1386 BW (onrechtmatige daad) en art. 1287 BW (wanprestatie).

Naar mijn opvatting kan de consument ook een beroep doen op de artikelen 1525 BW tot en met artikel 1533 BW, welke bepalingen gelden in geval van verborgen gebreken aan een gekocht product.

Bij bemiddeling door het Ministerie in een kwestie van ondeugdelijk product, wordt gebruik gemaakt van de bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek en ook van de richtlijnen van internationale organisaties waarvan Suriname deel uitmaakt. Een voorbeeld van zo een internationale organisatie is ICPEN (The International Consumer Protection Enforcement Network), waarvan Suriname sinds 2015 deel uitmaakt.<sup>32</sup> De ICPEN geeft algemene richtlijnen zoals het probleem oplossen met het bedrijf waar het product is gekocht en als dat geen oplossing biedt, bestaat er een tweede optie om contact op te nemen met de autoriteiten die zich bezig houden met consumentenzaken. De ICPEN behandelt geen individuele consumentenzaken.<sup>33</sup>

## 1.4 Consumentenbescherming

De consument kan beroep doen op art. 1525 BW tot en met art. 1535 BW, zoals eerder al opgenoemd als het gaat om een geval met betrekking tot gebrekkig product.

In het kader van consumentenbescherming en bemiddeling in geschillen maken deskundigen van het Ministerie van Handel, Industrie en Toerisme gebruik van de bepalingen van het Burgerlijk Wetboek omtrent onrechtmatige daad zoals is vastgelegd in artikel 1386 BW en wanprestatie op grond van art. 1287 BW. Een specifieke wetgeving welke de grondslag zou moeten vormen voor consumentenbescherming, ontbreekt in Suriname. Dit zou de Consumentenbeschermingswet moeten zijn. De wet zou duidelijke richtlijnen moeten geven over de waarborging van de rechten van de consument en handhaving van het Consumentenrecht. Deskundigen van het Ministerie hadden in het jaar 2013 al een ontwerpwet voorbereid welke in het jaar 2019 werd herzien. De herziening was gericht op de onderwerpen boetes en garantieaspecten en handhaving door een bevoegd orgaan. Momenteel is dit ontwerpwet al op 13 maart 2020 ingediend bij De Nationale Assemblee van Suriname. Het is

---

<sup>31</sup> Vraaggesprek V. Fernandes, R. Ramautar & A. Chirmoti, ambtenaren Min. HI & T, april 2019.

<sup>32</sup> Vraaggesprek V. Fernandes, R. Ramautar & A. Chirmoti, ambtenaren Min. HI & T, april 2019.

<sup>33</sup> <https://icpen.org>, 17 maart 2020.

de bedoeling dat binnen de CARICOM, harmonisatie plaatsvindt van wetgeving betreffende consumentenbescherming. In de ontwerp wet wordt een Commissie voor Consumentenzaken opgericht die klachten zal behandelen. Rechten van de consument en taken van leveranciers komen uitgebreid aan de orde, als mede omgaan met oneerlijke praktijken, product aansprakelijkheid, consumenten veiligheid en terugneming van goederen.<sup>34</sup> Uiteindelijk is het doel van de wet, vaststelling van regels ter bevordering en bescherming van de rechten van de consument.<sup>35</sup>

Naast het Ministerie houden de organisaties zoals de Consumentenkring en de Consumentenbond zich ook bezig met de bescherming van consumenten in Suriname.<sup>36</sup> Ook de CARICOM Competition Commission is bevoegd om lidstaten van de CARICOM te beschermen in gevallen waarbij er sprake is van inbreuk op een consumentenrecht.<sup>37</sup> De instelling van de CARICOM Competition Commission (CCC) is vastgelegd in Artikel 171 van het herziene verdrag van Chaguaramas en is het regionale instituut om toe te zien op de naleving van de mededingingsregels die gelden binnen de CARICOM. Een van de taken van de CCC is het bevorderen van de concurrentie en het beschermen van de consument.<sup>38</sup>

Consumentenkring Suriname is een vereniging die op komt voor de belangen van de consument. Het is een vereniging zonder winstoogmerk die gefinancierd wordt met de contributiegelden van leden. Het belang van de consument staat voorop. Zij voorzien hun leden van informatie en advies op het gebied van voeding, milieu, budgetbeheer en gezondheid. Tevens geven zij hun leden gratis juridisch advies bij een miskoop of als een consument onjuist bejegend is. Met de juiste specialistische kennis gaan zij na welke de mogelijkheden zijn en helpen zij de consument (waar mogelijk) om het probleem op te lossen.<sup>39</sup>

#### **1.4.1 Het consumentenrecht binnen CARICOM**

De artikelen 184 tot en met 186 van het achtste hoofdstuk van het tweede deel van het Herziene Verdrag van Chaguaramas beschrijven de verplichtingen en maatregelen welke moeten worden

---

<sup>34</sup> Vraaggesprek V. Fernandes, R. Ramautar & A. Chirmoti, ambtenaren Min. HI & T, april 2019.

<sup>35</sup> Ontwerp Consumentenbeschermingswet.

<sup>36</sup> Heutger 2018, p. 7.

<sup>37</sup> Heutger 2018, p. 7.

<sup>38</sup> Heutger 2018, p. 32.

<sup>39</sup> Heutger 2018, p. 33.

genomen door lidstaten en de CARICOM Competition Commission (CCC) om de consument te beschermen en het welzijn van de consument te bevorderen.<sup>40</sup>

### *Regionale achtergrond*

Het verdrag tot oprichting van de Caribische Gemeenschap (CARICOM) inclusief de CARICOM Single Markt en economie (CSME) voorziet, via de artikelen 184 tot en met 186 en artikel 67, onder lid d in de bevordering en bescherming van de belangen en het welzijn van consumenten in de Gemeenschap.<sup>41</sup>

Artikel 185 van het verdrag machtigt de lidstaten om actie te ondernemen om geharmoniseerde wetgeving vast te stellen die onder meer voorziet in:

- fundamentele voorwaarden van een contract en de impliciete verplichtingen van partijen bij een contract voor de levering van goederen en diensten;
- verbod op het opnemen van onacceptabele voorwaarden in overeenkomsten voor de verkoop en levering van goederen en diensten aan consumenten;
- verbod op oneerlijke handelspraktijken, met name die betrekking hebben op misleidend of bedrieglijk of frauduleus gedrag en
- levering van diensten in overeenstemming met de toepasselijke voorschriften, normen, codes en licentievereisten.

Artikel 186 voorziet in de bescherming van consumentenbelangen in de Gemeenschap en gemandateerde CARICOM- mededingingscommissie (CCC) om lidstaten te ondersteunen in de verbetering van consumenteneducatie en consumentenwelzijn. Vóór de ondertekening van de RTC in 2001 hadden weinig lidstaten alomvattend vastgestelde wetgeving inzake consumentenbescherming, met name Antigua en Barbuda, Jamaica en Trinidad en Tobago. Er zijn echter nog een aantal andere wet- en regelgevingen in verschillende lidstaten die enige bescherming bieden aan consumenten, waaronder onder: verkoop van goederen, huren, aankoop, consumentengaranties en oneerlijke contractvoorwaarden.

---

<sup>40</sup> [https://carrex.CARICOM.org/related/Consumer Protection in the Caribbean Community](https://carrex.CARICOM.org/related/Consumer%20Protection%20in%20the%20Caribbean%20Community) – CARICOM, 21 juli 2019.

<sup>41</sup> [https://carrex.CARICOM.org/related/Consumer Protection in the Caribbean Community](https://carrex.CARICOM.org/related/Consumer%20Protection%20in%20the%20Caribbean%20Community) – CARICOM, 21 juli 2019.

Artikel 185 van het verdrag bepaalt dat dit artikel ook door de lidstaten moet worden opgenomen in hun wetgeving inzake consumentenbescherming. De CARICOM tracht een geharmoniseerd kader voor de bescherming van de consument in de CSME te bewerkstelligen. Daartoe heeft het CARICOM-secretariaat de taak op zich genomen om een wetgevingsmodel, namelijk een wetgeving inzake consumentenbescherming op te stellen om zodoende de lasten van de lidstaten te verlichten. De veertigste bijeenkomst van de Raad voor handel en economische ontwikkeling (COTED) heeft de CARICOM Model Consumer Protection Bill in 2015 goedgekeurd. Dit is eveneens goedgekeurd door de Legal Affairs Committee (LAC) in 2016 en kan geïmplementeerd worden door de lidstaten. De COTED heeft op zijn drieënveertigste bijeenkomst in 2016 de lidstaten die de CARICOM model wetgeving nog niet hadden geïmplementeerd, aangespoord om de consumentenbescherming wetgeving, geleid door de CARICOM Model Consumer Protection Bill aan te nemen en wel binnen twee (2) jaren. Bovendien voor lidstaten die sindsdien consumentenbescherming hebben ingevoerd in hun wetgeving, is vereist om bestaande consumentenwetgeving steeds te herzien en te harmoniseren met de CARICOM Model Consumer Protection Bill.<sup>42</sup> In een rechtszaak welke aanhangig was gemaakt bij de Caribbean Court of Justice heeft de rechter overwogen, dat Suriname gehouden is om aan haar verdragsverplichting te voldoen.

*“In its ruling in the Hummingbird case the Caribbean Court of Justice (CCJ) therefore rightfully pointed out that “there is no doubt that Suriname came under a legal obligation scrupulously to observe all its treaty obligations from 1st January 2006, the date of the entry into force of the Revised Treaty. From that date forward, the rule of pacta sunt servanda, enshrined in Article 26 of the Vienna Convention on the Law of Treaties 1969, became operative: “every treaty in force is binding upon the parties to it and must be performed by them in good faith”. The State of Suriname was simultaneously bound by Article 9 of the Revised Treaty to take all appropriate measures to ensure the carrying out of its treaty obligations. (CCJ : Paragraph 17 : 23-02-2012).”<sup>43</sup>*

Suriname is in gebreke gebleven om de consumentenbeschermingswet door te voeren in haar nationale wetgeving. Uit het bovenstaande vonnis van de CCJ blijkt, dat de uitspraak, betreffende de consumentenrechten heel veel kunnen betekenen voor Suriname, aangezien het verdrag dat ook aangeeft dat Suriname haar wetgeving moet aanpassen.

---

<sup>42</sup> [https://carrex.CARICOM.org/related/Consumer Protection in the Caribbean Community – CARICOM](https://carrex.CARICOM.org/related/Consumer%20Protection%20in%20the%20Caribbean%20Community%20-%20CARICOM), 21 juli 2019.

<sup>43</sup> [http://vsbstia.org/wp-content/uploads/2014/05/consumer\\_protection.pdf](http://vsbstia.org/wp-content/uploads/2014/05/consumer_protection.pdf), 28 Januari 2020.

## 1.4.2 Een wet consumentenbescherming voor Suriname

Wetten zijn geschreven rechtsregels ter handhaving van de rust en orde in de samenleving waaronder, de waarborging van de rechten van burgers. Zoals reeds eerder is aangegeven in paragraaf 1.4 ontbreekt er in Suriname momenteel een specifieke wetgeving consumentenbescherming, welke intussen al is ingediend bij De Nationale Assemblee van Suriname.

Aangezien Suriname deel uitmaakt van de CARICOM kan een analyse van de CARICOM Model Consumer Protection Bill aantonen welke belangrijke regels Suriname kan opnemen in een Consumentenbeschermingswet voor Suriname. Het doel, de belangrijke procedures, de rechten voor de consument en de plichten van de leveranciers zijn een van de belangrijkste aspecten welke in die wet niet mag ontbreken. Enkele bepalingen uit bovengenoemde wet van CARICOM, zullen hieronder worden uiteengezet.

### *Het doel van de wet*

Het doel van de wet consumentenbescherming is het bevorderen van het sociale en economisch welzijn van consumenten door

- ✓ het vaststellen van een wettelijk kader voor de verwezenlijking en onderhoud van een eerlijke consumentenmarkt, toegankelijkheid, efficiëntie, duurzaamheid en verantwoordelijkheid;
- ✓ bevordering van eerlijke bedrijfspraktijken;
- ✓ consumenten beschermen tegen oneerlijk, onbewust of anderszins ongepast handelspraktijken en bedrieglijk, misleidend, oneerlijk of frauduleus gedrag;
- ✓ bevordering van sociale, economische en ecologische aspecten;
- ✓ verbetering van het bewustzijn van de consument;
- ✓ een verantwoordelijke en geïnformeerde consument aan te moedigen voor hun keuze en consumentengedrag;
- ✓ te zorgen voor een toegankelijke, consistente, geharmoniseerde, effectieve en efficiënte verhaalsysteem voor verbruikers.<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup> Lid 3, CARICOM Revised Model Consumer Protection Bill.

### *De belangrijke procedures om te komen tot rechtsbescherming*

Een consument die beweert dat hij nadeel heeft ondervonden met betrekking tot goederen of diensten die hij heeft verworven of ermee heeft ingestemd, kan een klacht indienen bij de consumentenorganisatie of desbetreffende instantie die zich bezighoudt met het behartigen van de belangen van de consument.<sup>45</sup> Er kan gesproken worden over het instellen van een tribunaal met name het consumentenbeschermingsgerecht.<sup>46</sup> De functie van het Tribunaal is het beslechten van geschillen tussen de consumenten en de leveranciers op te lossen in verband met goederen of diensten.<sup>47</sup>

### *De rechten van de consument*

Een consument is niet verplicht een leverancier te betalen voor ongevraagde goederen of diensten die aan de consument op basis van een consumentenovereenkomst is verkocht. Dit is niet van toepassing wanneer:

- (a) de consument aan de leverancier uitdrukkelijk vraagt om de betreffende goederen of diensten eerder te leveren;
- (b) de consument impliciet de leverancier heeft gevraagd om de goederen of diensten te leveren door betaling ervoor; of gedrag dat de leverancier redelijkerwijs kan afleiden om die goederen of diensten te leveren; of
- (c) de leverancier heeft zich ertoe verbonden die goederen te leveren of diensten van tijd tot tijd aan de consument zonder verdere goedkeuring of specifiek verzoek.

Een leverancier heeft in dit geval geen recht op betaling. Daarnaast heeft de leverancier geen recht om de consument een verklaring te laten afleggen die suggereert dat hij verplicht is om te betalen met betrekking tot enige ongevraagde goederen of diensten, ondanks hun latere gebruik, ontvangst, misbruik, verlies, schade of diefstal. De leverancier is aansprakelijk voor de ontvanger van ongevraagde goederen en de kosten die worden gemaakt voor de opslag van de goederen. Wanneer een leverancier betaling heeft ontvangen namens een consument met betrekking tot ongevraagde goederen of diensten, kan de consument een terugbetaling van de

---

<sup>45</sup> Lid 13, CARICOM Revised Model Consumer Protection Bill.

<sup>46</sup> Lid 24, CARICOM Revised Model Consumer Protection Bill.

<sup>47</sup> Lid 25, CARICOM Revised Model Consumer Protection Bill.

betaling eisen binnen twaalf (12) maanden na betaling. Een leverancier zal de betaling terugbetalen binnen het voorgeschreven periode.<sup>48</sup>

Wanneer een consument ongevraagde goederen ontvangt van een leverancier, kan de consument de goederen zonder betaling aan de leverancier retourneren op risico en de kosten van de leverancier en is niet aansprakelijk voor enige verlies of schade aan die goederen terwijl ze onderweg zijn, of op enig moment nadat ze zijn ontvangen door de consument, al dan niet, ze blijven in het bezit van de consument.<sup>49</sup>

Waar goederen worden getoond of verkocht uit open voorraad, heeft de consument het recht om deze te selecteren of te weigeren en dient het goed vrij te zijn van enig defect. Wanneer de leverancier goederen levert aan een consument onder een consumentenovereenkomst, zal de leverancier, op verzoek van de consument een redelijke gelegenheid bieden om de goederen te onderzoeken om na te gaan of ze conform de consumentenovereenkomst zijn. Voor goederen die niet eerder door de leverancier worden geleverd aan de consument, wordt geacht deze niet te hebben geaccepteerd totdat hij een redelijke gelegenheid heeft om ze te onderzoeken met het oog na te gaan of deze in overeenstemming is met de consumentenovereenkomst.<sup>50</sup>

*Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald of verwacht is, is het een impliciete voorwaarde van elke transactie voor de levering van goederen dat:*

(a) de leverancier verantwoordelijk is voor het leveren van de goederen aan de consument binnen een redelijke termijn; op plaats van vestiging, als de consument er een heeft, en als niet, de woonplaats van de leverancier en voor rekening en risico van de leverancier en

(b) de goederen voor risico van de leverancier blijven tot de consument de levering heeft geaccepteerd.<sup>51</sup>

*De consument heeft verder het recht om te verlangen naar:*

(a) levering van goederen op overeengekomen datum, tijd en de plaats van keuze van de consument en

(b) uitvoering van een dienst op het afgesproken tijdstip door de leverancier.

---

<sup>48</sup> Lid 45, CARICOM Revised Model Consumer Protection Bill.

<sup>49</sup> Lid 45, CARICOM Revised Model Consumer Protection Bill.

<sup>50</sup> Lid 48, CARICOM Revised Model Consumer Protection Bill.

<sup>51</sup> Lid 49, CARICOM Revised Model Consumer Protection Bill.

Wanneer een consumentenovereenkomst niet voorziet in een specifieke tijd voor levering van goederen of levering van een dienst, zal de leverancier niet verlangen dat de consument deze accepteert.<sup>52</sup> Wanneer een consument gebruik maakt van zijn recht om te retourneren zal niet geaccepteerd worden van de leverancier dat het goed fysiek of gedeeltelijk gedemonteerd, gewijzigd, gehecht, samengevoegd of toegevoegd is met andere goederen.<sup>53</sup>

#### *De plichten van de leverancier*

- de plicht om de consument te informeren. Wanneer een leverancier niet voldoet aan de informatieplicht zal hij instaan voor eventuele schade aan de goederen, die rechtstreeks aan de leverancier kan worden toegeschreven. Een leverancier die in strijd handelt hiermee, pleegt een misdrijf en is aansprakelijk voor de schade en leidt tot veroordeling van een boete en bij gebreke van betaling van de boete een gevangenisstraf.<sup>54</sup>
- de plicht om de prijs weer te geven van goederen.<sup>55</sup> Waar meer dan één prijs is weergegeven op goederen, heeft de klant het recht om de laagste van de te betalen prijzen die worden weergegeven op de goederen te betalen.<sup>56</sup>
- leveringsplicht met verkooprecords (factuur of kassabon). Deze kassabon moet bevatten de naam van de leverancier of geregistreerde handelsnaam, het adres van het pand, de datum van de transactie, de naam of beschrijving van de goederen of diensten, de eenheidsprijs voor elk van de goederen of diensten, de hoeveelheid van elk van de goederen of diensten, de totale prijs van de transactie, het bedrag van eventuele toepasselijke belastingen. Een leverancier die in strijd is hiermee, verbindt zich ertoe een overtreding te hebben begaan en is bij summiere veroordeling aansprakelijk voor een boete.<sup>57</sup>
- de plicht tot afgifte van uitdrukkelijk garanties. Een leverancier geeft expliciete garanties met betrekking tot zijn goederen of diensten, in voorkomend geval, of
  - ❖ de goederen zijn nieuw of gebruikt of
  - ❖ de aangeboden service is voor de reparatie van enige apparaat, meubels, apparatuur of andere goederen.<sup>58</sup>
- de plicht van de leverancier als schaderesultaten van gebruik van goederen. De leverancier verbindt zich er onmiddellijk toe de consument alles te betalen aan redelijke kosten die zijn

---

<sup>52</sup> Lid 49, CARICOM Revised Model Consumer Protection Bill.

<sup>53</sup> Lid 49, CARICOM Revised Model Consumer Protection Bill.

<sup>54</sup> Lid 57, CARICOM Revised Model Consumer Protection Bill.

<sup>55</sup> Lid 57, CARICOM Revised Model Consumer Protection Bill.

<sup>56</sup> Lid 58, CARICOM Revised Model Consumer Protection Bill.

<sup>57</sup> Lid 63, CARICOM Revised Model Consumer Protection Bill.

<sup>58</sup> Lid 66, CARICOM Revised Model Consumer Protection Bill.

of moeten worden gemaakt in het corrigeren van de schade. Een leverancier wordt niet van aansprakelijkheid ontheven indien

- ❖ de consument geen gebruik maakt van andere goederen of diensten die kunnen worden aanbevolen door de leverancier of
  - ❖ hij heeft aanvullende goederen of diensten geleverd die niet goed werken of schade veroorzaken of leiden tot een ander verlies.<sup>59</sup>
- de leverancier moet
- ❖ alleen diensten verlenen die zijn goedgekeurd door de klant en
  - ❖ niet van een consument verlangen dat hij zich ertoe verbindt te betalen die, naast de gecontracteerde, volgens mening van de leverancier noodzakelijk of passend zijn.

Een consument is niet aansprakelijk voor enige service dat niet door hem goedgekeurd is.<sup>60</sup>

#### *Retour van goederen*

Wanneer goederen worden geretourneerd zal de leverancier in ruil voor de geretourneerde goederen, deze vervangen binnen vijf werkdagen na de retour van de goederen naar de leverancier; of onmiddellijk naar keuze van de consument, de waarde van de goederen terugbetalen. Een leverancier is verplicht de geretourneerde goederen te vervangen of terug te betalen alleen wanneer de goederen worden geretourneerd in de staat waarin ze zijn gekocht; of met minimale schade als gevolg van redelijke blootstelling bij normaal gebruik van de goederen.<sup>61</sup>

Heel belangrijk zijn de sancties op overtreding van de wet. Voor een duidelijke regelgeving geldt, dat aan elk specifieke overtreding een bepaalde sanctie is opgelegd. In hoofdstuk acht onder de titel bestuursrechtelijke sancties, van het ontwerpwet Consumentenbescherming van Suriname zijn de sancties op overtreding van de wet vervat.<sup>62</sup>

Het doel en belangrijke procedures, rechten voor de consument en plichten van de leveranciers uit de CARICOM model wetgeving consumentenrecht waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit, zijn belangrijke aspecten die in een consumentenbeschermingswet niet mag ontbreken. Er zijn natuurlijk heel veel andere belangrijke bepalingen die een

---

<sup>59</sup> Lid 68, CARICOM Revised Model Consumer Protection Bill.

<sup>60</sup> Lid 72, CARICOM Revised Model Consumer Protection Bill.

<sup>61</sup> Lid 70, CARICOM Revised Model Consumer Protection Bill.

<sup>62</sup> Ontwerp Consumentenbeschermingswet.

consumentenbeschermingswet moet hebben, welke in het ingediende ontwerpwet wel voorkomen.

Deelconclusie:

In het consumentenrecht heeft de consument belangrijke fundamentele rechten, welke ook zijn uitgebreid tot acht verschillende rechten. De VN heeft richtsnoeren uitgevaardigd over de toepassing van regels met betrekking tot handhaving van het consumentenrecht met als uiteindelijke doelstelling de bescherming van de consument. Het consumentenrecht houdt zich bezig met de rechtsbetrekking tussen koper en verkoper. Van belang hierbij is een mondelinge en/of schriftelijke overeenkomst. Hier kan de verkoper aangesproken worden op grond van wanprestatie. Er zijn enkele standaardarresten van Nederland die als jurisprudentie kunnen dienen bij beoordeling van een specifiek geval.

De conformiteitsvereiste is een aspect dat verplicht is, dat niet mag ontbreken wanneer een consument een product wil aanschaffen. Natuurlijk hoort erbij dat de consument ook een eigen onderzoekplicht heeft. De verkoper kan namelijk ook aangesproken worden als het aangekochte product verborgen gebreken bevat. Echter blijkt dat de consumenten regeling ten behoeve van de consument beperkt is gebleven tot het Burgerlijk Wetboek. De bescherming die wordt geboden is alleen op basis van art. 1525 tot en met art. 1535 BW, art. 1386 BW en art. 1287 BW. De verschillende instanties in Suriname die zich bezighouden met consumentenrecht zijn het Ministerie van HI & T, de Consumentenkring en ook de CCC is bevoegd consumentenzaken te behandelen.

De CARICOM een modelwetgeving met betrekking tot consumentenbescherming. Aangezien Suriname lid is van CARICOM, kan die modelwetgeving als leidraad dienen voor Suriname en kunnen eventueel belangrijke regels worden overgenomen en aangepast naar de Surinaamse situatie. De huidige situatie in Suriname geeft aan dat de consument weinig bescherming geniet vanwege een beperkte wettelijke basis.

In het hiernavolgende hoofdstuk wordt in het kader van het consumentenrecht, de aansprakelijkheid beschreven waarvan de consument kennis moet dragen bij de aanschaf van een product.

## 2 Productaansprakelijkheid

### Inleiding

In het vorige hoofdstuk is ingegaan op het consumentenrecht in het algemeen, in Suriname en binnen het kader van de CARICOM. Daarnaast is de consumentenbescherming en de wetgeving voor Suriname in het kader van het consumentenrecht ter sprake gekomen. Wanneer er wordt gesproken over consumentenrecht, is niet weg te denken dat productaansprakelijkheid een heel belangrijk onderdeel vormt bij dit recht, omdat alle aspecten van aansprakelijkheid daaruit voortvloeien. Wanneer de consument ontevreden is over een bepaald aangekocht product en/of het product een gebrek vertoont, dient laatstgenoemde te weten wie voor het ondeugdelijk product aansprakelijk kan worden gesteld. Productaansprakelijkheid gaat over aansprakelijk bij een beschadigd product en is geregeld in het BW (artikel 1401a en verder). De belangrijke bestanddelen hierbij zijn het product, de producent, het gebrek oftewel de schade aan het product. Daarnaast zijn de aansprakelijkheid en de gevolgen die daaraan verbonden zijn van groot belang.

### 2.1 Begrippen

**Product:** Onder product wordt verstaan, een roerende zaak, ook nadat deze een bestanddeel is gaan vormen van een andere roerende of onroerende zaak.<sup>63</sup> Ook zaken die geheel verdwijnen zoals lijm en conserveringsmiddelen vallen eronder.<sup>64</sup> De aansprakelijkheid eindigt niet, indien de gebrekkige zaak haar zelfstandige zakenrechtelijke bestaan verliest, doordat zij bestanddeel wordt van een andere roerende of onroerende zaak.<sup>65</sup>

Van een ondeugdelijk product wordt in de praktijk gesproken wanneer de consument bij aanschaf van het product een gebrek ontdekt. Van gebrek kan sprake zijn wanneer:

- het product niet voldoet aan zijn verwachtingen
- het product defect is bij gebruik
- het product defect raakt na een paar keer te gebruiken

---

<sup>63</sup> Artikel 1401c lid 1a BW.

<sup>64</sup> Spier, Hartlief, Keirse, van Maanen & Vriesendorp 2012, p. 141.

<sup>65</sup> Hartkamp/Assers/Assers 2002, p. 211-212.

**Producent:** Onder producent wordt verstaan, de fabrikant van een eindproduct, alsmede een ieder die zich als producent van een grondstof of de fabrikant van een onderdeel, alsmede een ieder die zich als producent presenteert door zijn merk of een ander onderscheidingsteken op het product aan te brengen.<sup>66</sup> Voor aansprakelijkheid van de producent is vereist dat het product door hem in het verkeer is gebracht. De bewijslast rust op de producent, die zich dus bijvoorbeeld kan bevrijden door het bewijs dat de zaak door diefstal in het verkeer is gekomen. ‘In het verkeer brengen’ zal meestal geschieden door verkoop en aflevering, doch kan ook berusten op huur, lease, bewaargeving, afgifte ten vervoer.<sup>67</sup> De leverancier kan onder omstandigheden, wanneer de producent onbekend blijft, aansprakelijk gesteld worden.<sup>68</sup>

**Gebrek:** Een product is gebrekkig indien het niet de veiligheid biedt die men daarvan, alle omstandigheden in aanmerking genomen, mag verwachten. Een zodanig gebrek kan zijn door een fout bij het productieproces, waardoor ten gevolge van bijvoorbeeld falen van een machine, een verkeerde montage of onvoldoende controle een exemplaar van een serie producten ondeugdelijk is (de Ford-auto en de lekkende kruik arrest). Voorts kan door een constructiefout een gehele serieproducten ondeugdelijk zijn, bijvoorbeeld omdat het ontwerp onjuist is of bij de productie verkeerde grondstoffen of materialen zijn gebruikt. Ook is het mogelijk dat het gevaar berust op een instructiefout: bij de presentatie (reclame, gebruiksaanwijzing, voorlichtingsfolders en dergelijke) van een op zichzelf niet onredelijk gevaarlijk product, is niet of onvoldoende gewaarschuwd voor mogelijke gevaren voor de gebruiker. Artikel 186 NBW (artikel 1386 BW) bepaalt dat bij de beoordeling van de vraag of een product gebrekkig is, alle omstandigheden in aanmerking moeten worden genomen, en in het bijzonder, behalve de presentatie van het product, het redelijkerwijs te verwachten gebruik van het product en het tijdstip waarop het product in het verkeer is gebracht (artikel 1401b BW). Wat het eerste betreft: de producent is niet aansprakelijk indien het product wordt gebruikt op een, naar objectieve maatstaven te beoordelen apert onjuiste of onvoorzichtige wijze, waarbij mede moet worden gelet op de deskundigheid van de persoon of kring van personen, voor wie het product redelijkerwijze is bestemd. In dit verband blijft van belang de overweging in het lekkende kruik arrest, waar het ging om een zaak met een productiefout die bestemd was voor gebruik door consumenten, dat de producent er niet op mag rekenen dat de gebruiker steeds alle mogelijke voorzorgsmaatregelen in acht zal nemen.<sup>69</sup>

---

<sup>66</sup> Artikel 1401c lid 1b BW.

<sup>67</sup> Hartkamp/Assers 2002, p. 212.

<sup>68</sup> Spier, Hartlief, Keirse, van Maanen & Vriesendorp 2012, p. 149.

<sup>69</sup> Hartkamp/Assers 2002, p. 212-213.

## 2.2 Aansprakelijkheid

De producent is aansprakelijk als de schade die is berokkend door een gebrek in het product volgens artikel 1401a BW.<sup>70</sup> De producent is aansprakelijk indien:

1. hij het product in het verkeer heeft gebracht.
2. gelet op de omstandigheden het aannemelijk is dat het gebrek dat de schade heeft veroorzaakt, al bestond op het tijdstip waarop hij het product in het verkeer heeft gebracht, dan wel dat dit gebrek later is ontstaan.
3. het product voor verkoop of voor enige andere vorm van verspreiding met een economisch doel van de producent is vervaardigd, of vervaardigd of verspreid in het kader van de uitoefening van zijn beroep of bedrijf.
4. het gebrek niet een gevolg is van het feit dat het product in overeenstemming is met dwingende overheidsvoorschriften.
5. het op grond van de stand van de wetenschappelijke en technische kennis op het tijdstip waarop hij het product in het verkeer bracht, mogelijk was het bestaan van het gebrek te ontdekken en
6. wat de producent van een grondstof of fabrikant van een onderdeel betreft, het gebrek niet te wijten is aan het ontwerp van het product waarvan de grondstof of het onderdeel een bestanddeel vormt, dan wel aan de instructies die door de fabrikant van het product zijn verstrekt.<sup>71</sup>

In de praktijk wordt de producent (winkel) aansprakelijk gesteld voor alle gebrekkige producten waarvan consumenten melding hebben gedaan. Gebrekkige producten dienen in feite teruggestuurd te worden naar de leverancier. De leverancier op zich dient dan compensatie daarvoor te geven. Dit gebeurt helaas niet in werkelijkheid. Er wordt een vordering ingesteld bij de leverancier in het buitenland. Hierbij worden bewijzen gemaild en foto's bijgesloten. De leverancier vergoed de schade wel, maar wilt de producten niet terug hebben. Voor wat betreft Lucky Store zou dat extra uitgaven betekenen uit hun kas wanneer zij ervoor kiezen om beschadigde goederen terug te sturen voor schadevergoeding. In het geval van het ontvangen van beschadigde goederen uit de container zelf waarbij het gaat om een grote hoeveelheid worden deze goederen dan helemaal niet verhandeld. Deze wordt gelijk gevorderd bij de

---

<sup>70</sup> Spier, Hartlief, Keirse, van Maanen & Vriesendorp 2012, p. 143.

<sup>71</sup> Artikel 1401a BW.

oorspronkelijke producent. De douane functioneert als getuige voor de beschadigde goederen. De aansprakelijkheid ligt hier bij de vervoerder en niet bij de leverancier.<sup>72</sup>

## **2.3 Grondslag van vorderingen en schadevergoeding bij productaansprakelijkheid**

Het aanwenden van rechtsmiddelen gaat vooraf aan de oorzaak van factoren die geleid hebben tot een gebrekkig product. Bij het aansprakelijk stellen van een bedrijf zijn er gevolgen daaraan verbonden. Bij het instellen van vorderingen, moet er worden aangegeven op basis waarvan dat wordt gedaan.

### **2.3.1 Schade**

De voor vergoeding in aanmerking komende schade wordt door artikel 1401f BW wezenlijk beperkt. De regeling inzake productaansprakelijkheid spitst zich toe op schade binnen de consumentensfeer en geeft een limitatieve opsomming van de soorten schade waarvoor de producent op grond van deze regeling aansprakelijk is. Buiten deze gevallen zal de benadeelde zijn vordering moeten baseren op artikel 1386 BW.<sup>73</sup> De artikelen 1401a BW en verder zien alleen op:

- ✓ schade door dood of lichamelijk letsel. Dat betekent dat in elk geval de in artikelen art. 1401f BW sub a genoemde personen aanspraak op vergoeding kunnen maken en
- ✓ schade door het product toegebracht aan een andere zaak (art. 1401f BW sub b). Zaakschade wordt slechts vergoed als zij is toegebracht aan andere zaken die gewoonlijk bestemd zijn voor gebruik of verbruik in de privésfeer. Bovendien moet zij ook door de benadeelde ook hoofdzakelijk in die sfeer zijn gebruikt of verbruikt. Op dit punt draagt de regeling een louter consumentenbeschermend karakter. Aannemelijk is ook dat de vervolgschade die het gevolg is van de zaakbeschadiging, voor zover gelegen in de privésfeer voor vergoeding in aanmerking komt. Te denken valt aan huur van een vervangende zaak.<sup>74</sup>

---

<sup>72</sup> Vraaggesprek R. Chehin, purchase manager Lucky Store NV, april 2019.

<sup>73</sup> Spier, Hartlief, Keirse, van Maanen & Vriesendorp 2012, p. 151-152.

<sup>74</sup> Spier, Hartlief, Keirse, van Maanen & Vriesendorp 2012, p. 152.

Deze regeling in het Burgerlijk Wetboek is te ruim. Zoals reeds besproken in Hoofdstuk 1 is er een ontwerpwet Consumentenbescherming opgesteld. In voornoemde ontwerpwet zijn de bepalingen uitvoeriger opgenomen voor het oplossen van problemen waarop consumenten kunnen stuiten.<sup>75</sup>

### **2.3.2 Eigen schuld van de benadeelde**

De schade kan het gevolg zijn van een combinatie van factoren. In de eerste plaats valt te denken aan schade veroorzaakt door een gebrek die mede het gevolg is van eigen schuld van de benadeelde of een persoon voor wie hij aansprakelijk is. Artikel 1401a lid 2 BW bepaalt voor dat geval dat de vordering wordt verminderd of opgeheven. De omstandigheden van het geval bepalen welke van deze twee mogelijkheden aan de orde komt. Als voorbeeld van een situatie waarin eigen schuld van de benadeelde kan leiden tot een vermindering van de aansprakelijkheid van de producent voor schade veroorzaakt door een gebrek in zijn product, kan worden genoemd het geval dat de benadeelde het product is blijven gebruiken, ook nadat hij heeft ontdekt dat het een gebrekkig product betreft.<sup>76</sup> Ter illustratie is er hiervan sprake bij aanschaf van een hydrofoor waarbij de consument het product droog draait. Het bedrijf Lucky Store geeft één (1) jaar garantie op haar Meyers (hydrofoor, druktanks en boilers) producten. Daarbij heeft het bedrijf ook voorwaarden gesteld waarbij het bedrijf niet aansprakelijk gesteld kan worden door enig schade aan het product veroorzaakt door eigen schuld.<sup>77</sup>

### **2.3.3 Vorderingen als gevolg van wanprestatie**

Indien er schade wordt geleden door hem aan wie de zaak is geleverd, zal deze zich primair op wanprestatie kunnen beroepen, waarbij het tot voor kort onzeker was, in hoeverre de koper zijn schade kan verhalen op een verkoper die het gebrek kende noch behoefde te kennen. In de regeling van de consumentenkoop is bepaald dat een zodanige verkoper in beginsel niet aansprakelijk is voor (onder meer) deze productschade. Bij andere koopovereenkomsten dan de consumentenkoop is de ontwikkeling aan de uitleg van de artikelen 74 NBW e.v. (artikel 1264 BW e.v.) aan de rechtspraak overgelaten. Daarop heeft de Hoge Raad hieromtrent een arrest gewezen dat van eminent belang is (HR 27 april 2001, RvdW 2001, 96). De Raad besliste dat

---

<sup>75</sup> Vraaggesprek V. Fernandes, R. Ramautar & A. Chirmoti, ambtenaren Min. HI & T, april 2019.

<sup>76</sup> Spier, Hartlief, Keirse, van Maanen & Vriesendorp 2012, p. 149.

<sup>77</sup> Vraaggesprek R. Chehin, purchase manager Lucky Store NV, april 2019.

de verkeersopvattingen meebrengen dat een tekortkoming bestaande in een gebrek van een industrieel vervaardigd product in beginsel voor rekening van de verkoper daarvan komt, ook als deze het gebrek kende noch behoorde te kennen en de zaak niet zelf heeft vervaardigd. Dit zal slechts anders kunnen zijn in geval van, door de verkoper zo nodig te bewijzen, bijzondere omstandigheden.<sup>78</sup>

### **2.3.4 Vorderingen als gevolg van onrechtmatige daad**

De koper zal een vordering tegen zijn wederpartij op artikel 162 NBW (artikel 1386 BW) kunnen baseren, indien aan de door die bepalingen gestelde vereisten is voldaan. Een dergelijke vordering is immers naast die uit wanprestatie mogelijk, indien de tekortkoming een onrechtmatige daad oplevert die niet uitsluitend bestaat in de schending der contractuele verbintenis. Hieraan is in beginsel voldaan indien het gaat om schade, door de zaak toegebracht aan de koper of aan andere hem toebehorende zaken. Indien de koper een vordering wil instellen tegen een ander dan zijn contractuele wederpartij, of indien de schade wordt geleden door een derde, zal slechts een buitencontractuele aansprakelijkheid in aanmerking komen.<sup>79</sup>

Een vordering, gebaseerd op artikel 1386 BW tegen de producent kan slechts slagen indien wordt gesteld en bewezen dat hem een onrechtmatige daad waaronder een handelen in strijd met de maatschappelijk betamende zorgvuldigheid kan worden toegerekend, hetgeen onder het oude recht steeds, en onder het nieuwe in beginsel ook schuld vereist is. Het is duidelijk dat dit de gelaedeerde, op wie bij een beroep op artikel 1386 BW in beginsel de bewijslast rust, in de praktijk voor bijzonder grote moeilijkheden plaatst, met name wat betreft het bewijs van de schuld van de producent. Hij heeft immers geen inzicht in de wijze waarop het productieproces is ingericht, welke grondstoffen en onderdelen de producent gebruikt, hoe deze zijn machines onderhoudt en aan welke controles de producent, zijn hulpmiddelen en producten onderwerpt. Veelal is het hem niet mogelijk aan te tonen of, en zo ja, hoe de producent het ontstaan van het gebrek had kunnen vermijden, respectievelijk had kunnen voorkomen dat het gebrekkige product in de handel werd gebracht. Weliswaar kan de rechter de positie van de eiser versterken door het vereiste van schuld verregaand te objectiveren, door uit de aard van het gebrek een vermoeden van fout af te leiden waartegen de producent tegenbewijs moet leveren (met name indien veiligheidsvoorschriften zijn overtreden), door de stelplicht van de producent ten aanzien van het ontbreken van schuld te verzwaren of zelfs door de bewijslast ten aanzien van het

---

<sup>78</sup> Hartkamp/Assers 2002, p. 207.

<sup>79</sup> Hartkamp/Assers 2002, p. 207.

ontbreken van schuld op de producent te leggen; hierbij kunnen voorts al naar gelang de omstandigheden van het geval strenge of minder strenge eisen aan het door de producent te leveren bewijs worden gesteld.<sup>80</sup>

Zoals eerder is aangegeven, zal vordering uit onrechtmatige daad kans van slagen hebben, indien wordt aangetoond dat de producent een aan hem toerekenbare onrechtmatige daad heeft gepleegd jegens de schadelijder. Twee arresten van de Hoge Raad, Du Pont/Hermans en Koolhaas/Rockwool, kunnen meer licht op deze kwestie werpen.

#### **Du Pont/Hermans arrest (HR 1996, NJ 1997, 219)**

In dit arrest ging het om schade geleden door een bedrijfsmatige rozenkweker als gevolg van de inwerking van een onkruidbestrijdingsmiddel, dat verontreinigd bleek. Voor deze schade werd Du Pont die het middel in het verkeer had gebracht, uit onrechtmatige daad aansprakelijk gesteld. De Hoge Raad beantwoordde hier, waar de zaakschade geleden door een bedrijfsmatige gebruiker betrof, de vraag naar de onrechtmatigheid aan de hand van een, zij het wat beperkter, gebrek criterium. Hij achtte het namelijk onrechtmatig om een product in het verkeer te brengen dat bij normaal gebruik waarvoor het bestemd was, schade veroorzaakt zoals hier aan de orde is.

#### **Koolhaas/Rockwool arrest (HR 22-10-1999, ECLI:NL:HR:1999: ZC2994)**

In de zaak Koolhaas/Rookwolk ging het om schade toegebracht aan bedrijfsmatige geteelde yucca's door in potgrond verwerkte steenwol. In dit arrest bleek opnieuw, dat de productaansprakelijkheid derhalve gebaseerd moet worden op de onrechtmatige daad. De door de Hoge Raad ingezette lijn komt erop neer dat het gebrekkigheids criterium zoals neergelegd in artikel 1401a BW en verder, ook als onrechtmatigheids criterium fungeert. Het in het verkeer brengen van een product dat bij normaal gebruik voor het doel waarvoor het bestemd was, schade veroorzaakt is aldus in beginsel onrechtmatig jegens gebruikers van het product. Of er sprake is van onrechtmatigheid moet worden beoordeeld naar de maatschappelijke opvattingen ten tijde van het in het verkeer brengen van het product. De regel geldt ook voor halffabricaten.<sup>81</sup>

De grondslag van artikel 1386 BW brengt mee dat, anders dan wanneer de aansprakelijkheid kan worden gegrond op artikel 1401a BW, naast de onrechtmatigheid tevens is vereist dat de

---

<sup>80</sup> Hartkamp/Assers 2002, p. 207-208.

<sup>81</sup> Spier, Hartlief, Keirse, van Maanen & Vriesendorp 2012, p. 156-157.

daad aan de dader kan worden toegerekend. Blijkens artikel 1386 BW moet de onrechtmatige daad te wijten zijn aan hetzij zijn schuld, hetzij aan een oorzaak die voor zijn risico komt. Slechts bij uitzondering komt het evenwel voor dat de dader geen schuld heeft, indien met zijn handelen een schending van de zorgvuldigheidsnorm vast staat. Dit geldt zeker indien op onrechtmatige wijze een product in het verkeer wordt gebracht. De aard van dat handelen brengt doorgaans met zich mee dat dit te wijten is aan schuld dan wel voor rekening komt van degene die het product in het verkeer bracht, tenzij deze bijzondere, disculperende omstandigheden aanvoert. In het arrest Koolhaas/Rockwool formuleerde de Hoge Raad in het kader van het oordeel over de verwijtbaarheid enkele zorgplichten die een producent in acht te nemen heeft. Hij overwoog dat een fabrikant in het algemeen die maatregelen moet treffen die van hem, als zorgvuldig fabrikant, kunnen worden gevergd teneinde te voorkomen dat het door hem in het verkeer gebrachte product schade veroorzaakt, Voorts moet een fabrikant zichzelf ervan vergewissen welk effect een nieuw of vernieuwd product zal hebben in de voor de hand liggende toepassingen ervan. Met deze onderzoeks- en informatieplichten is het onderscheid tussen de aansprakelijkheid van de producent op grond van artikel 1401a BW en diens aansprakelijkheid op grond van artikel 1386 BW nog verder gereduceerd.<sup>82</sup>

Deelconclusie:

Bij productaansprakelijkheid dient de consument te weten wie aansprakelijk gesteld kan worden voor het gebrekkig product. De consument moet in feite kennis hebben van de begrippen product, producent en gebrek. Art. 1401a BW beschrijft wanneer een producent aansprakelijk gesteld kan worden. Hierna volgen de vorderingen die ingesteld kunnen worden voor schadevergoeding. Deze zijn namelijk in art. 1401f BW beschreven. Dit is een te ruime bepaling om aanspraak te maken op schadevergoeding. Art. 1287 BW is een grondslag voor schadevergoeding op basis van wanprestatie en art. 1386 BW een grondslag op basis van onrechtmatige daad. Echter bij eigen schuld van de consument zal dan niet de volledige schadevergoeding toegekend worden. De consument dient dus te weten op grond waarvan hij zijn rechtsmiddelen zal gebruiken. Bovengenoemde rechtsmiddelen zullen worden uiteengezet in het hier na volgende hoofdstuk.

---

<sup>82</sup> Spier, Hartlief, Keirse, van Maanen & Vriesendorp 2012, p. 157-158.

## 3 De rechtsmiddelen voor de consument

### Inleiding

Na een uiteenzetting van productaansprakelijkheid in het vorige hoofdstuk zal in dit hoofdstuk worden ingegaan op de rechtsmiddelen die de consument heeft bij de aanschaf van een gebrekkig product. Wanneer de consument al kennis draagt wie aansprakelijk te stellen voor het gebrekkig product, kan de volgende stap gemaakt worden om een rechtsmiddel aan te wenden. Consumenten die een gebrekkig product hebben aangeschaft in een handelszaak, moeten ergens terecht om hun misnoegen te uiten teneinde voorzien te worden van een behoorlijk product of vergoeding van de daardoor geleden schade.

Ontevredenheid en klachten van consumenten kunnen leiden tot verschillende soorten acties van consumenten. Ze kunnen privé of publieke acties ondernemen of eenvoudigweg niets doen.<sup>83</sup> Hieronder zal afzonderlijk worden ingegaan op de verschillende soorten acties van de consument.

### 3.1 De categorie geen actie

Vooreerst kan een consument vergeten of nalaten actie te ondernemen, omdat het indienen van een klacht te veel moeite is, de moeite niet opweegt tegen de verwachte baten, of omdat men niet verwacht dat de klacht enige genoegdoening zal opleveren. Dit laatste kan het geval zijn bij weinig concrete klachten of een geringe schade. Ten tweede kunnen consumenten een ‘communicatiedrempel’ ondervinden, omdat ze niet in staat zijn de klacht mondeling of schriftelijk te formuleren. Dit hangt samen met het opleidingsniveau van de consument. Ten derde kan een consument een ‘actiedrempel’ ervaren. Dit uit zich als een gebrek aan actievermogen van de consument als gevolg van passiviteit, gebrek aan durf en assertiviteit of als gevolg van onzekerheid over de vraag of de klacht wel gegrond is. Ten vierde kan een consument een ‘entreedrempel’ ondervinden bij een onwillige winkelier, een overbelaste consumentenorganisatie of te hoge klachtengelden bij een geschillencommissie.<sup>84</sup>

---

<sup>83</sup> Van Raaij, Antonides, Oppedijk van Veen & Schoormans 2004, p. 171.

<sup>84</sup> Van Raaij, Antonides, Oppedijk van Veen & Schoormans 2004, p. 172.

## 3.2 De categorie privé-actie

De klant kan een privé-actie ondernemen zoals een boycot van de leverancier of producent. Een consument kan verzuchten: ‘In dit restaurant kom ik niet terug’. De klant kan ook overgaan tot negatieve aanbeveling aan vrienden, familie en collega’s (negatieve sociale communicatie). Een dergelijke privé-actie van de consument komt de leverancier zelden ter ore, maar kan zijn reputatie wel ernstig schaden.<sup>85</sup>

Een directe regeling met de betrokken leverancier kan veel problemen oplossen en een verdere escalatie van het probleem voorkomen. Vaak is er een afdeling klantenservice om klachten zo goed mogelijk af te handelen. Veel leveranciers voeren het beleid klanten al gauw in het gelijk te stellen en de schade te compenseren (privé-acties) te voorkomen. De schade die men ondervindt door escalatie van de klacht, weegt vaak niet op tegen de kosten van een snelle compensatie.<sup>86</sup>

## 3.3 De categorie publieke actie

De klant kan tot een publieke actie overgaan, zoals het indienen van een klacht bij de winkelier, een consumentenorganisatie, bij een geschillencommissie of bij het kantongerecht.<sup>87</sup> Wanneer de klacht naar tevredenheid van de consument is opgelost, is daarmee de actie ook voltooid.<sup>88</sup>

De verkoper in Suriname is volgens art. 1525 BW gehouden tot vrijwaring wegens verborgen gebreken van het verkochte goed en moet hiervoor vervolgens instaan volgens art. 1527 BW. De publieke acties welke de consument in deze twee bovengenoemde gevallen heeft in Suriname kan volgens art. 1528 BW, teruggave van het goed en van de koopprijs of gedeeltelijke vergoeding van de koopprijs zijn. Ook heeft de consument volgens art. 1386 BW op grond van onrechtmatige daad en volgens art. 1287 BW op grond van wanprestatie, recht om schadevergoeding te vorderen.

De huidige wetgeving heeft vage bepalingen over gevallen wanneer een afgeleverde zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt. Bepalingen die betrekking hebben op bovenstaande komen wel voor in het ontwerp Burgerlijk Wetboek en het ontwerpwet Consumentenbescherming. Suriname. In het ontwerp Burgerlijk Wetboek is deze bepaling specifiek opgenomen zoals

---

<sup>85</sup> Van Raaij, Antonides, Oppedijk van Veen & Schoormans 2004, p. 172.

<sup>86</sup> Van Raaij, Antonides, Oppedijk van Veen & Schoormans 2004, p. 174.

<sup>87</sup> Van Raaij, Antonides, Oppedijk van Veen & Schoormans 2004, p. 173.

<sup>88</sup> Loos, van Boom, p. 18.

hieronder wordt uitgewerkt, terwijl in het ontwerpwet Consumentenbescherming deze sanctie in het algemeen als een bestuursrechtelijke sanctie is opgenomen in art. 53 van het ontwerpwet. Indien een afgeleverde zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt, betekent dit dat de verkoper zijn verplichting uit art. 17 ontwerp BW niet nakomt. Naast de bevoegdheid van de koper om nakoming te vorderen heeft hij ook de mogelijkheid om aflevering van het ontbrekende, herstel ontwerp Surinaams BW en ook vervanging te vorderen.<sup>89</sup>

Volgens art.21 ontwerp Surinaams BW heeft de koper de volgende nakomingsacties:

- a. aflevering van het ontbrekende (art. 21 lid 1a ontwerp SBW).
- b. herstel van de afgeleverde zaak (art. 21 lid 1b ontwerp SBW).
- c. vervanging van de afgeleverde zaak (art. 21 lid 1c ontwerp SBW).

Ad a) De koper kan aflevering van het ontbrekende eisen. Deze vordering biedt een goede mogelijkheid indien de verkoper een los onderdeel van de gekochte zaak niet heeft meegeleverd of indien het afgeleverde in kwantitatief opzicht niet aan de overeenkomst beantwoordt, omdat het “afgeleverde in getal, maat of evenwicht van wat overeengekomen is, afwijkt”.<sup>90</sup>

Ad b) De koper kan herstel van de afgeleverde zaak vorderen. De verkoper hoeft echter alleen te herstellen indien hij hieraan redelijkerwijs voldoen. Herstel moet voor de verkoper dus (feitelijk) mogelijk zijn en herstel moet in redelijkheid (in bedrijfseconomisch opzicht) van de verkoper kunnen worden gevegd. Hier komt het aan op een belangenafweging. De verkoper heeft bijvoorbeeld geen herstelplicht indien het gaat om herstel dat onevenredig hoge kosten met zich brengt, omdat de reparatie bijvoorbeeld zeer ingewikkeld en arbeidsintensief is. De kosten van herstel moeten in een redelijke verhouding staan tot de waarde van de zaak. Gedurende de herstelperiode waarin de koper de betreffende zaak zal moeten missen biedt de wet de koper geen recht op gratis terbeschikkingstelling van een alternatieve zaak.<sup>91</sup> Echter blijkt uit mijn ervaring dat het bedrijf Lucky Store N.V. van die mogelijkheid wel gebruik heeft gemaakt om de klant tevreden te stellen. Het geval heeft zich voorgedaan bij aankoop van een mobiele telefoon, waarbij het product gelijk de volgende dag terug is gebracht door de klant. De klant ging ermee akkoord dat het product werd achtergelaten teneinde het probleem te achterhalen. Intussen werd de klant voorzien van een ander telefoon bij wege van bruikleen.

---

<sup>89</sup> Hondius & Rijken 1996, p. 81.

<sup>90</sup> Hondius & Rijken 1996, p. 81.

<sup>91</sup> Hondius & Rijken 1996, p. 82.

Ad c) De koper kan vervanging van de afgeleverde zaak vorderen. De koper kan echter geen vervanging eisen indien de afwijking van wat overeengekomen is, te gering is om vervanging te rechtvaardigen. Deze clausulering sluit aan bij die welke geldt voor de ontbinding van de overeenkomst. Verder kan de koper geen vervanging eisen indien de zaak na het tijdstip dat de koper redelijkerwijze met ongedaan making- dat wil zeggen het teruggeven van de zaak met het oog op de vervanging- rekening had moeten houden, teniet of achteruit is gegaan doordat de koper niet als een zorgvuldig schuldenaar voor het behoud van de zaak heeft gezorgd.<sup>92</sup>

De koper is in beginsel vrij een keuze te maken tussen bovengenoemde vorderingen. De omstandigheden van het geval kunnen echter zo zijn dat het niet redelijk is om meteen zonder de verkoper de mogelijkheid tot herstel te bieden vervanging te vorderen. In een geval waarin herstel eenvoudig is en geen grote kosten met zich meebrengt, kan het niet redelijk zijn vervanging te vorderen.<sup>93</sup> Als voorbeeld hierbij kan dienen het herstellen van de gescheurde vlieseline aan de onderkant van een bankstel in plaats van de bankstel te vervangen. Het vervangen van een hydrofoor onderdeel is ook een voorbeeld in plaats van een nieuwe hydrofoor aan de klant te geven.

Voor een publieke actie als het indienen van een klacht bij het kantongerecht geldt een hoge entreedrempel vanwege de kosten van een advocaat. De geschillencommissies hebben een minder hoge entreedrempel.<sup>94</sup> Dit wordt ook bevestigd door Alleyne, voorzitter van de Consumentenkring, die tevens bestuurslid is bij het Surinaams Arbitrage Instituut. Bij de Consumentenkring wordt men geholpen als men lid is. Dit kan door het betalen van SRD 10,- per maand. Bij het arbitrage instituut zijn er deskundigen op een hoger niveau, waar er hoge kosten verbonden zijn voor een geschillenbeslechting. De kosten kunnen variëren tussen USD 100 tot USD 150,-<sup>95</sup>

Een erkende consumentenorganisatie betekent elke non-profit organisatie die beweert diensten te verlenen ter bescherming van consumenten door bevordering en bescherming van consumentenrechten; het vertegenwoordigen van de collectieve belangen van consumenten vóór gerechtelijke en administratieve organen; bevordering van consumentenbelangen bij de Overheid en personen die betrokken zijn bij de productie, levering of distributie goederen of

---

<sup>92</sup> Hondius & Rijken 1996, p. 82.

<sup>93</sup> Hondius & Rijken 1996, p. 82.

<sup>94</sup> Van Raaij, Antonides, Oppedijk van Veen & Schoormans 2004, p. 173.

<sup>95</sup> Vraaggesprek A. Alleyne & G. Bostdorp, voorzitter en secretaris Consumentenkring, 28 juni 2019.

diensten; en verzamelen, verwerken en verspreiden objectieve informatie ten behoeve van verbruikers.<sup>96</sup>

### **3.4 De rechtsmiddelen voor de consument in Suriname**

De rechtsmiddelen waarvan de consument in Suriname gebruik kan maken kunnen zowel bestuursrechtelijk als privaatrechtelijk zijn. Deze middelen worden als volgt beschreven.<sup>97</sup>

1. Klacht indienen bij het Ministerie van Handel, Industrie en Toerisme (bestuursrechtelijk)
2. Klacht indienen bij SAI (privaatrechtelijk) en/of
3. De consument kan een zaak aanhangig maken bij de rechter op grond van wanprestatie of onrechtmatige daad (privaatrechtelijk).

Ad 1) Klacht indienen bij het Ministerie van Handel, Industrie en Toerisme

Wanneer een consument zijn klacht indient bij het Ministerie, wordt er alvorens men overstapt naar het oplossen van het probleem, gevraagd of de consument zijn ontevredenheid met betrekking tot het aangeschafte product kenbaar heeft gemaakt bij de verkoper. Indien dat wel het geval is en de consument niet tevreden met de afhandeling, treedt het Ministerie op. In zulke gevallen treedt het Ministerie op als bemiddelaar. Dit is het enige rechtsmiddel welke de consument heeft bij het Ministerie. Deze kan alleen bemiddelen tussen beide partijen en tot een besluit komen. Wanneer de producent het nalaat om diens afspraak na te komen, volgt een aanmaning door het Ministerie om te alsnog te voldoen aan datgene dat afgesproken is tussen het Ministerie als bemiddelaar tussen de consument en producent. In de meeste gevallen wordt er wel invulling gegeven aan de aanmaning. Bemiddeling is de enige methode voor het Ministerie om de consument te beschermen, omdat de wet hen geen mogelijkheid biedt als zodanig. Dit is dan ook op bestuursrechtelijk niveau. Er dient een wettelijke grondslag te zijn in elk overheidsoptreden. In het ontwerpwet consumentenbescherming is opgenomen dat het Ministerie bevoegdheid wordt toegekend om te kunnen optreden tegen producenten die misbruik willen maken van hun machtspositie. Voor ontevredenheid van consumenten bij aankoop van ondeugdelijke producten zal het niet nodig zijn om een zaak aanhangig te maken bij de rechter, alhoewel dit nu ook niet gebeurt. Meestal zal het Ministerie ervoor zorgen dat

---

<sup>96</sup> Lid 1 Revised Model Consumer Protection Bill.

<sup>97</sup> Vraaggesprek V. Fernandes, R. Ramautar & A. Chirmoti, ambtenaren Min. HI & T, april 2019.

het geval afgehandeld wordt. De beslissing van het Ministerie heeft bindende kracht voor partijen.<sup>98</sup>

In artikel drie het ontwerpwet consumentenbescherming, is opgenomen de instelling van het instituut ACMS (Autoriteit Consument en Markt Suriname) opgenomen. De ACMS is een rechtspersoon sui generis en zelfstandig bestuursorgaan. De ACMS heeft tot doel toezicht en handhaving van de wet consumentenbescherming; om eerlijke handel tussen ondernemingen en consumenten te bevorderen, waarbij de belangen van de consumenten het uitgangspunt zijn teneinde de consument te beschermen tegen oneerlijke handelspraktijken en consumentenwelzijn te waarborgen in Suriname.<sup>99</sup> Dit instituut zal onderdeel zijn van het Ministerie van Handel, Industrie en Toerisme waaraan zelfstandige beslissingsbevoegdheden bij bemiddeling, toegekend zal worden.<sup>100</sup>

### **Procedure bij het indienen en afhandelen van een klacht bij het Ministerie van Handel, Industrie en Toerisme:**

Klachtenafhandeling (procedure en begeleiding) door de afdeling consumentenzaken:

1. Klachten komen via een consumentenzaken app, in persoon, telefonisch, per e-mail, sociaal media of media.
2. De consument wordt gebeld voor nadere informatie met betrekking tot zijn klacht, zoals: contact gegevens van de consument en van het bedrijf/winkel tegen wie de klacht wordt ingediend.
3. De consument wordt uitgenodigd voor een intakegesprek, waarbij alle noodzakelijke informatie, zoals: bonnen, contracten, ontvangstbewijzen wordt opgevraagd en vastgelegd in een dossier, alsook foto's van het product.
4. De verkregen informatie wordt ingevoerd in een klachten database en de klacht wordt gecategoriseerd naar een klachttype zoals type ondeugdelijk product.
5. De afdeling consumentenzaken tracht via mediatie tot een oplossing te komen bij klachtafhandeling. Dit vindt plaats via hoor en wederhoor van partijen (consument en ondernemer). Vaak worden partijen (consument en ondernemer) opgeroepen op het Ministerie

---

<sup>98</sup> Vraaggesprek V. Fernandes, R. Ramautar & A. Chirmoti, ambtenaren Min. HI & T, april 2019.

<sup>99</sup> Heutger 2018, p. 36.

<sup>100</sup> Vraaggesprek V. Fernandes, R. Ramautar & A. Chirmoti, ambtenaren Min. HI & T, april 2019.

ter afhandeling van hun klacht, maar het kan ook voorkomen dat de locatie van de partijen worden aangedaan.

6. Indien het gaat om een economisch delict, zoals prijsopdrijvingen en vervallen producten, wordt de klacht door gestuurd naar Economische Controle Dienst (ECD) met het verzoek voor feedback.

7. Indien het betreft een geval die een ander instantie (o.a. BOG, NIMOS, LVV) regardeert, wordt de desbetreffende instantie in kennis gesteld van zo een klacht en wordt de consument begeleidt voor zijn klachtafhandeling.<sup>101</sup>

Ad 2) Klacht indienen bij SAI (Surinaams Arbitrage Instituut).

Het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (art. 500 ev.) biedt partijen de mogelijkheid om geschillen omtrent de rechten, waarover hij de vrije beschikking heeft te onderwerpen aan de uitspraak van arbiters. De SAI biedt de samenleving adequate, gewaarborgde procedures om geschillen op te lossen.<sup>102</sup> Hierbij is de consument vrij in het maken van een keus voor de geschillenbeslechting. Uiteraard bij dit instituut zal de ontevreden consument ook weer voor de kosten moeten dragen voor een arbitrage proces. Het verschil met de klachtenafhandeling bij het Ministerie is dat het kosteloos wordt afgehandeld.<sup>103</sup>

Ad 3) Naar de rechter stappen op grond van wanprestatie of onrechtmatige daad jegens de consument.

Een zaak aanhangig maken bij de rechter is waarvoor de consument kan kiezen, maar tot op heden zijn er geen enkele gevallen aanhangig gemaakt bij de rechter betreffende de aanschaf van een ondeugdelijk product door een consument. Behalve de te langdurige processen in Suriname,<sup>104</sup> zijn er ook geen duidelijke regelgeving op basis waarvan de rechter een uitspraak kan doen.<sup>105</sup> Een procedure bij de burgerlijke rechter is niet aantrekkelijk, terwijl partijen vaak belang hebben bij een vlotte afhandeling. De gerechtelijke procedure kan aan deze behoefte van de consument niet tegemoet komen.<sup>106</sup>

---

<sup>101</sup> Vraaggesprek V. Fernandes, R. Ramautar & A. Chirmoti, ambtenaren Min. HI & T, april 2019.

<sup>102</sup> <http://www.sai.sr/>, 22 maart 2019.

<sup>103</sup> Vraaggesprek V. Fernandes, R. Ramautar & A. Chirmoti, ambtenaren Min. HI & T, april 2019.

<sup>104</sup> <http://www.sai.sr/wp-content/uploads/2015/11/Toespraak-Wnd-Pres-Hof-van-Justitie>, 04 december 2019.

<sup>105</sup> Vraaggesprek V. Fernandes, R. Ramautar & A. Chirmoti, ambtenaren Min. HI & T, april 2019.

<sup>106</sup> Jacobs 1998, p. 163.

#### Deelconclusie:

De consument heeft keuze tussen verschillende soorten acties wanneer er een ondeugdelijk product is aangeschaft. De acties kunnen zijn zowel privé en publieke acties. De keuze bestaat ook om geen actie te ondernemen. Bij de publieke acties wordt verder ingegaan op het probleem dat opgelost moet worden. Dit gedeelte wordt in de zaak waar het product is aangekocht opgelost of indien dat geen soelaas biedt, wordt oplossing gezocht middels bemiddeling. Aangezien er geen duidelijke regelgeving is in Suriname, is de consument aangewezen op de rechtsmiddelen, waarvan hij zelf een keuze maakt. Hij kiest voor een afhandeling met de verkoper, waarbij de eerstgenoemde, één van de nakomingsacties van artikel 21 ontwerp Surinaams BW gebruikt. Deze nakomingsacties zijn niet in de BW opgenomen, maar in de dagelijkse praktijk wordt het wel gebruikt als middel om de consument tegemoet te komen. Dit blijkt namelijk uit werkervaring in de winkel. De consument heeft ook andere rechtsmiddelen waarvan hij gebruik kan maken, zoals bemiddeling door het Ministerie van Handel, Industrie en Toerisme, de Consumentenkring en geschillenbeslechting door de SAI. Het verschil tussen bemiddeling en geschillenbeslechting in consumentengeschillen wordt vervolgens uitgewerkt in het volgende hoofdstuk.

## **4 Bemiddeling en geschillenbeslechting in het consumentenrecht**

### **Inleiding**

In de voorgaande hoofdstukken zijn behandeld welke rechtsmiddelen de consumenten hebben en is tevens beschreven wanneer en hoe een bepaald rechtsmiddel aangewend kan worden bij aanschaf van een ondeugdelijk product. Daarnaast is ook belicht welke stappen de consument in Suriname kan ondernemen.

In dit hoofdstuk zullen bemiddeling en geschillenbeslechting specifiek worden uitgewerkt om na te gaan of deze middelen een oplossing kunnen bieden aan de consument bij ontevredenheid over het product welke is aangeschaft omdat die gebreken vertoont.

Het in behandeling nemen van rechtszaken en het geraken tot een uitspraak is een procedure die veel tijd in beslag kan nemen. Dit blijkt uit de toespraak van de waarnemend President van het Hof van Justitie mr. I.H.M.H. Rasoelbaks ter gelegenheid van de lancering van het Surinaams Arbitrage Instituut op vier augustus 2014. De nadruk werd vooral gelegd op het feit dat er te veel zaken zijn die behandeld moeten worden, terwijl er weinig rechters zijn.<sup>107</sup>

Voor “kleine” zaken waarbij een klant een product heeft gekocht en waarbij de ondernemer niet meewerkt om de klant een rechtvaardige oplossing te bieden, zal de klant een middel moeten zoeken waardoor hij toch aanspraak zou kunnen maken op een ander product of een vergoeding. Hierbij zijn er verschillende manieren hoe de klant dit kan bewerkstelligen. Er kan gekozen worden voor bemiddeling of geschillenbeslechting.

### **4.1 Algemene beginselen en vereisten in de bemiddelingsprocedure**

De beginselen die hierbij aan de orde zullen komen, zijn beginselen van procesrecht of beginselen van behoorlijke rechtspleging.<sup>108</sup> Het woord “proces” wekt een associatie met de rechterlijke macht en arbitrage. Het doet veel minder denken aan bemiddelings- of bindend adviesprocedures. Bij deze vormen van rechtspleging wordt de term procedure wel gebruikt (een bindend adviesprocedure), maar de term proces niet.<sup>109</sup> Bij zowel bemiddeling als geschillenbeslechting moet steeds worden uitgegaan van de algemene beginselen. Deze zijn

---

<sup>107</sup> <http://www.sai.sr/wp-content/uploads/2015/11/Toespraak-Wnd-Pres-Hof-van-Justitie>, 04 december 2019.

<sup>108</sup> Jacobs 1998, p. 54.

<sup>109</sup> Jacobs 1998, p. 55.

vervolgens vervat in artikel 14 van het Internationale verdrag inzake burger en politieke rechten (BUPO), waarvan een ruimere uiteenzetting te vinden is in artikel 6 van het Europees Verdrag tot bescherming van de Rechten van de Mens. Deze beginselen kunnen ook van belang zijn voor bemiddeling en geschillenbeslechting in consumentengeschillen in Suriname, omdat het gaat om algemene beginselen. Het BUPO verdrag is op 28 december 1976 geratificeerd door Suriname.

Bovengenoemd artikel heeft een belangrijke uniformerende rol gespeeld in de literatuur en rechtspraak over beginselen van behoorlijk procesrecht. De werkingssfeer van dit artikel beperkt zich tot procedures die zien op het strafrecht en procedures waarbij burgerlijke rechten en verplichtingen worden vastgesteld.<sup>110</sup>

De algemene beginselen welke vervat zijn in artikel 14 BUPO zijn:

- **Hoor en wederhoor:** dit beginsel wordt ruim opgevat in die zin dat partijen in gelijke mate de kans moeten krijgen om hun zaak aan de rechter voor te leggen.<sup>111</sup> Bij de geschillenbeslechtingprocedure in Suriname via de Consumentenkring, worden beide partijen middels een formulier “gehoord”, waarna hun visie en mening over het geschil wordt gedeeld aan de geschillencommissie.<sup>112</sup>
- **Gelijkheid der wapenen:** het beginsel hangt nauw samen met de onpartijdigheid van het gerecht. Het beginsel betreft dus het evenwicht tussen de processuele mogelijkheden die partijen ter beschikking staan. Voor arbiters bestaat de plicht om partijen gelijk te behandelen en beide partijen de gelegenheid te geven voor hun rechten op te komen en hun stellingen voor te dragen.<sup>113</sup>
- **Motivering van de beslissing:** om te kunnen zien of de derde die in het geschil beslist ook daadwerkelijk alle hem voorgelegde gegevens in zijn beslissing heeft betrokken, is een motivering van de beslissing noodzakelijk.<sup>114</sup> Een logisch gezien verantwoorde uitspraak kan onacceptabel voor partijen zijn indien zij niet overtuigend is. Soms zal er wat meer moeten worden uitgelegd dan voor de logische samenhang in de uitspraak noodzakelijk is. Het aanvaardbaar maken van de uitspraak door middel van de motivering, is voor zaken die

---

<sup>110</sup> Jacobs 1998, p. 63.

<sup>111</sup> Jacobs 1998, p. 71.

<sup>112</sup> Vraaggesprek A. Alleyne & G. Bostdorp, voorzitter en secretaris Consumentenkring, 28 juni 2019.

<sup>113</sup> Jacobs 1998, p. 75.

<sup>114</sup> Jacobs 1998, p. 75.

door een geschillencommissie worden beslist van groot belang. De consument is in deze procedures vaak niet vertegenwoordigd.<sup>115</sup>

- **Onpartijdigheid en onafhankelijkheid:** er moet niet alleen feitelijk onafhankelijk en onpartijdig recht worden gedaan, maar de justitiabele moet ook overtuigd zijn van het feit dat dit gebeurt.<sup>116</sup> In verband met alternatieve geschillenoplossing van consumentenklachten zal blijken dat onafhankelijkheid van de branche van waaruit een procedure wordt opgezet eveneens van groot belang is.<sup>117</sup>
- **Openbaarheid:** alternatieve procedures voldoen niet aan dit beginsel. Deze procedures kennen in de regel niet- openbare zittingen en niet- openbare uitspraken. Juist op grond van deze eigenschappen worden de alternatieve procedures vaak verkozen boven een gerechtelijke procedure indien het een geschil betreft waarmee partijen liever niet naar buiten treden.<sup>118</sup>
- **Redelijke termijn:** de redelijke- termijnbeginsel ziet op het feit dat de procedure inclusief de beslissing niet eindeloos mag duren. Partijen hebben er recht op dat de onzekerheid die over hun rechtspositie bestaat binnen een redelijke termijn voorbij is.<sup>119</sup>
- **Toegankelijkheid:** op het gebied van interne en externe toegankelijkheid proberen de alternatieve procedures voor consumentenklachten een goede rechtsgang te bieden. Hoewel dit gezien de lage kosten en de eenvoudige laagdrempelige procedure in menig opzicht lukt, kan er hier al op worden gewezen dat de geschillencommissies voor consumentenklachten vaak onbevoegdheid moeten uitspreken omdat hun jurisdictie sterk geclausuleerd is. Beperkingen liggen in bijvoorbeeld het bedrag dat met de klacht is gemoeid, de vraag of de klager handelt in uitoefening van beroep of bedrijf en de vraag of de leverancier lid is van de bij de procedure aangesloten brancheorganisatie.<sup>120</sup>

---

<sup>115</sup> Jacobs 1998, p. 77.

<sup>116</sup> Jacobs 1998, p. 78.

<sup>117</sup> Jacobs 1998, p. 79.

<sup>118</sup> Jacobs 1998, p. 82.

<sup>119</sup> Jacobs 1998, p. 82-83.

<sup>120</sup> Jacobs 1998, p. 85.

## 4.2 Bemiddeling

In de reguliere ADR-literatuur worden twee vormen van bemiddeling onderscheiden, namelijk mediation en conciliation. Het verschil tussen beide procedures is niet evident. Beide zijn geënt op dezelfde gedachte, namelijk het oplossen van geschillen door middel van door een derde begeleide onderhandelingen. Wanneer partijen bereid zijn hun geschil alsnog in goed overleg op te lossen, kiezen zij een onafhankelijke derde die hen zal bijstaan in het tot een oplossing brengen van het conflict. Normaliter zijn partijen in de keuze van deze derde volkomen vrij. In tegenstelling tot arbitrageprocedures is bij mediation en conciliation de wijze waarop tot keuze van een derde wordt gekomen geheel aan partijen overgelaten. Een bemiddelings- of conciliatieproces is niet openbaar. Het besprokene moet door partijen geheim worden gehouden. In het geval van conciliation wordt wel aangenomen dat de onafhankelijke derde niet zo actief is als bij mediation. De bemiddelaar heeft bij deze laatste procedure een actievere rol in het duidelijk maken waar het geschil zijn oorzaak in vindt en welke mogelijke oplossingen er voorhanden zijn. Zijn rol bestaat uit het uit eigen beweging voorstellen doen ter oplossing van het geschil. Een dergelijke rol van de bemiddelaar maakt dat hij voldoende corrigerend kan optreden bij onevenwichtige machtsverhoudingen zodat in deze vorm bemiddeling geschikt kan zijn voor consumentenklachten. Vereist is wel dat de bemiddelaar voldoende actief is.<sup>121</sup>

Omdat bemiddeling met eenvoudige middelen te bewerkstelligen is, wordt deze vorm van geschillenoplossing veel aangeboden ter oplossing van consumentenklachten.<sup>122</sup> Een voorbeeld hiervan is de situatie welke was voorgelegd aan de Consumentenkring ter oplossing, namelijk dat een klant een auto had aangekocht, waarvan bleek dat er geknoeid was aan de onderdelen van het product. De klant was echter ontevreden hiermee en wilde graag een andere auto of haar geld terug. Na bemiddeling door de Consumentenkring heeft de autohandelszaak aan de klant een geldbedrag geretourneerd.<sup>123</sup>

Wanneer het om gelijke partijen gaat die in alle vrijheid een keuze maken voor bemiddeling, kunnen zij er voor kiezen afstand te doen van de waarborgen die in de beginselen zijn vervat. De beginselen dienen dan slechts om partijen bewust te maken van hetgeen waarvan zij afstand doen. Dit is echter anders indien het ongelijke partijen betreft zoals bij een consumentengeschil. Partijen houden de vrijheid om halverwege de procedure af te haken. Er is geen man aan boord

---

<sup>121</sup> Jacobs 1998, p. 204.

<sup>122</sup> Jacobs 1998, p. 204.

<sup>123</sup> Vraaggesprek A. Alleyne & G. Bostdorp, voorzitter en secretaris Consumentenkring, 28 juni 2019.

indien de bemiddeling mislukt. Partijen kunnen alsnog naar de rechter of een andere geschillenbeslechter gaan.<sup>124</sup>

Indien een bemiddelingsprocedure in Suriname niet tot een oplossing leidt, kan de consument of de onderneming een beroep doen op de geschillencommissie of een juridische procedure starten bij het kantongerecht te Paramaribo.<sup>125</sup> Bedenklijker is het echter wanneer de uitkomst van de bemiddeling door partijen wordt vastgelegd als een nadere overeenkomst. De consument beperkt dan zijn mogelijkheden om het geschil alsnog te laten toetsen. Uitgangspunt is dat de overeenkomst die na de bemiddeling werd vastgelegd partijen bindt. De consument kan het geschil niet meer aan de rechter voorleggen, maar heeft altijd deze overeenkomst waarmee rekening moet worden gehouden. De overeenkomst zal als vaststelling tussen partijen kunnen gelden. De vaststellingsovereenkomst (partijen verplichten zich ter beëindiging van het geschil aan de vaststelling te houden) en de beslissing vallen hier samen. De aard van een dergelijke vaststelling kan meebrengen dat de mogelijkheden voor de consument om het resultaat terug te draaien (indien hij bijvoorbeeld achteraf denkt dat hij door de bemiddelaar in de veronderstelling is gebracht dat hij ongelijk had) beperkt zijn. De aard van de overeenkomst betrof immers het wegnemen van de onzekerheid of het geschil.<sup>126</sup>

### **4.3 Alternatieve geschillenbeslechting**

Onder alternatieve procedures worden hier alle procedures verstaan die zich niet voor de overheidsrechter afspelen. Ook procedures buiten het gerecht die als gevolg van verwijzing door de overheidsrechter worden gevoerd, worden daardoor onder alternatieven begrepen.<sup>127</sup>

*De voordelen van Alternatieve geschillenbeslechting (ADR):*

De alternatieve geschillen oplossingsprocedures bieden partijen een aantal voordelen die in de procedure bij de traditionelere vormen van conflictoplossing niet te vinden zijn.<sup>128</sup>

Allereerst zijn de procedures er volledig op ingericht snel tot een oplossing van het geschil te komen. De efficiëntie van de procedures wordt vaak bevorderd doordat de procedure veelal een mondelinge fase kent zodat partijen ter plekke tot een vergelijk kunnen komen. Naast de

---

<sup>124</sup> Jacobs 1998, p. 208-209.

<sup>125</sup> Vraaggesprek A. Alleyne & G. Bostdorp, voorzitter en secretaris Consumentenkring, 28 juni 2019.

<sup>126</sup> Jacobs 1998, p. 208-209.

<sup>127</sup> Jacobs 1998, p. 159.

<sup>128</sup> Jacobs 1998, p. 183.

snelheid waarmee een oplossing wordt bereikt, is een praktisch voordeel voor met name bedrijven in geschil dat de procedures niet openbaar zijn. De procedures spelen zich af tussen partijen en een door hen geselecteerde onafhankelijke derde. Noch het geding, noch de uitkomst ervan worden zonder toestemming van partijen wereldkundig gemaakt.<sup>129</sup>

Als tweede voordeel is dat met middelen ter keuze van partijen getracht kan worden de kosten laag te houden. Er zijn bij de meeste procedures geen sprake van verplichte procesvertegenwoordiging, waarmee een grote kostenpost vervalft. De kosten die met alternatieve procedures voor consumentenklachten gemoeid zijn, zijn aan de zijde van de consument vaak niet te hoog.<sup>130</sup> Het scheidsgerecht waakt, met inachtneming van de complexiteit en het belang van de zaak, tegen onredelijke vertraging van het geding en zorgt voor een kostenefficiënte geschillenbeslechting, en treft daartoe zo nodig, op verzoek van een partij of uit eigen beweging, maatregelen.<sup>131</sup>

De meest kenmerkende eigenschap van ADR die samenhangt met de filosofie achter deze procedures is dat partijen bij het geschil werkelijk Dominus Lits zijn. Partijen bepalen hoe er wordt geprocedeerd en huren daartoe zelf een derde in die hen helpt bij het ten uitvoer leggen van de door partijen overeengekomen procedure.<sup>132</sup>

Een laatste eigenschap van ADR die met de filosofie achter deze procedures te maken heeft, is dat het bereiken van een akkoord vaak tot doel is verheven. De oplossing van het geschil wordt in eerste instantie niet gezocht in een uitspraak na een polariserend dispuut, maar in het in overleg brengen van een akkoord waar beide partijen tevreden mee zijn.<sup>133</sup>

Voor procedures bij een geschillencommissie gelden niet dezelfde wettelijke waarborgen als voor een gerechtelijke procedure, zoals blijkt uit het feit dat de geschillencommissies niet gebonden zijn aan het wettelijke bewijsrecht en veelal niet volgens het recht, maar naar billijkheid beslissen.<sup>134</sup> Als er eenmaal een hoorzitting heeft plaatsgevonden bij de geschillencommissie en er is een uitspraak geformuleerd door het bestuur wordt deze vastgelegd in een bindend advies. Deze wordt getekend door de partijen, en niet door de Consumentenkring. Met de ondertekening van deze overeenkomst zijn partijen gehouden aan hun verplichtingen. Er kan tegen dit advies niet in hoger beroep worden gegaan. De partijen

---

<sup>129</sup> Jacobs 1998, p. 184.

<sup>130</sup> Jacobs 1998, p. 184.

<sup>131</sup> Artikel 20 lid 3, SAI reglement.

<sup>132</sup> Jacobs 1998, p. 184-185.

<sup>133</sup> Jacobs 1998, p. 187.

<sup>134</sup> Loos, van Boom 2010, p. 104.

horen dan naar het kantongerecht te stappen. De juridische procedure staat los van de uitspraak van het bestuur van de geschillencommissie.<sup>135</sup> Indien de consument of de ondernemer nakoming van het bindend advies door de wederpartij wil afdwingen, zal hij derhalve alsnog naar de burgerlijke rechter moeten stappen.<sup>136</sup>

Bij een geschillencommissie is geen sprake van verplichte procesvertegenwoordiging. Het procederen voor een geschillencommissie is veel goedkoper. Voor de indiening van een klacht is ook geen dagvaarding nodig.<sup>137</sup> Iedere partij kan in het geding in persoon verschijnen of zich doen vertegenwoordigen door een advocaat dan wel door een bijzonderlijk daartoe schriftelijk gevolmachtigde. Iedere partij kan zich door personen van haar keuze doen bijstaan.<sup>138</sup>

Deelconclusie:

De consument kan op twee manieren recht vinden, namelijk door bemiddeling door een onafhankelijk instituut en/of geschillenbeslechting. Bij bemiddeling wordt door een onafhankelijke derde bemiddeld voor de benadeelde consument en bij geschillenbeslechting wordt zonder tussenkomst van de rechter en met behulp van een onafhankelijke derde getracht tot een gezamenlijke oplossing voor het geschil te komen. Het gaat bij de laatste ook om de te volgen procedures. Vooral gaat het daarbij ook om de algemene beginselen waaraan elke geschillenbeslechter zich dient te houden. De beslissingen bij zowel bemiddeling als geschillenbeslechting zijn bindend voor partijen indien zij middels een overeenkomst hebben bevestigd dat zij akkoord zullen gaan met de beslissing. Het hangt dus geheel van partijen af als zij akkoord gaan met de beslissing. De weg om een vordering aanhangig te maken bij de rechter staat altijd nog open.

---

<sup>135</sup> Vraaggesprek A. Alleyne & G. Bostdorp, voorzitter en secretaris Consumentenkring, 28 juni 2019.

<sup>136</sup> Loos, van Boom 2010, p. 97.

<sup>137</sup> Loos, van Boom 2010, p. 96.

<sup>138</sup> Artikel 20 lid 6, SAI reglement.

## Conclusies

De probleemstelling van het onderzoek is: “In hoeverre de consument wordt beschermd bij aanschaf van een ondeugdelijk product”.

Uit onderzoek is gebleken dat zowel in het civielrecht als het publiekrecht, alsook regionaal en internationaal regels te vinden zijn over het consumentenrecht. Binnen het civielrecht kunnen op grond van artikel 1287 BW en artikel 1386 BW, de consument een civielrechtelijke procedure aanhangig maken. Ook kan de consument een beroep doen op de artikelen 1525 BW tot en met artikel 1535 BW als het gaat om een product dat een verborgen gebrek bevat. Artikel 1401a BW die gaat over productaansprakelijkheid is ook een bepaling waarop de consument een beroep kan doen. Echter is de bovengenoemde procedure niet gewenst vanwege de te langdurige procesgang en te hoge kosten welke eraan verbonden zijn in vergelijking met het product dat aangekocht is.

Ook het publiekrecht geeft regels. De consument kan op grond van artikel 1287 BW een klacht indienen op het Ministerie van Handel, Industrie en Toerisme. Daar zijn er speciale procedures voor ontwikkeld. Deze wordt aangevangen met een ingediende klacht tot bemiddeling door de afdeling consumentenzaken van het Ministerie, welke leidt tot een beslissing. De procedure van klachtschrift bij het Ministerie is ook beperkt. De wet geeft geen bevoegdheden om te bemiddelen en bindende beslissingen te nemen.

Ook het Verdrag van Chaguaramas geeft regels over het consumentenrecht. Deze regels zijn meer kaderwetgeving en moet nationaal getransformeerd worden in een wet. Er is wel een ontwerpwet consumentenbescherming, welke intussen al is ingediend bij De Nationale Assemblée.

Naast deze middelen kan een consument ook een beroep doen op mediation. Hier zijn er ook haken en ogen. Er bestaat geen duidelijke regelgeving over mediation in consumentenzaken in Suriname. De consument heeft de mogelijkheid wel, maar de beslissingen zijn niet bindend, tenzij partijen het zelf erkennen.

Op de vraag in hoeverre de consument beschermd wordt, moet helaas geconstateerd worden dat de huidige rechtsmiddelen aan de consument heel weinig bescherming bieden. Er zijn wel rechtsmiddelen, zoals het BW, regionale en internationale regels, welke te vaag en complex zijn. Van andere rechtsmiddelen waarvan de consument in dit onderzoek wel gebruik heeft

gemaakt resulteren in niet bindende beslissingen. Het ligt geheel aan partijen als zij akkoord gaan met de beslissing.

## Aanbevelingen

Een algemene aanbeveling is dat de vage en complexe bepalingen uit onze huidige wetgeving verruimd dienen te worden. Er is intussen al werk ervan gemaakt door het Ministerie van Handel, Industrie en Toerisme. Het Ministerie heeft een ontwerp consumentenbeschermingswet ingediend bij De Nationale Assemblee.

Naast de grondslagen van vorderingen, is het noodzakelijk dat de bevoegdheden en sancties niet over het hoofd mag worden gezien. Het is aan te bevelen dat deze wet wordt aangenomen met enkele aanvullende bepalingen waar het ontwerpwet te kort schiet. Suriname heeft een goede consumentenwetgeving nodig om op één lijn te komen met internationale normen.

Aan het orgaan, dat volgens het ontwerpwet, onder het Ministerie van HI valt, moeten wettelijke bindende beslissingsbevoegdheden wordt toegekend.

Mediation dient ook in de wet opgenomen te worden. De grondslagen, bevoegdheden en sancties die horen bij mediation dient een wettelijke grondslag te hebben.

Duidelijke bepalingen over redelijke termijn voor instellen van vorderingen en nakoming is een onmisbaar element dat niet mag ontbreken. Tevens duidelijke bepalingen over bewijslast dient opgenomen te worden.

Heel belangrijk is dat de overheid ervoor moet zorgen dat regels en het te nemen stappen en te volgen procedures over en bij consumentenbescherming bij aanschaf van een ondeugdelijk product bekend wordt gemaakt bij de consument. Dit zou de overheid kunnen bewerkstelligen middels voorlichting via de media.

# Geraadpleegde bronnen

## Literatuur

- **De Charro, Holzhauer, 1991**  
F.Th. De Charro, R.W. Holzhauer, *Consumenttheorie, deel B 1991/1992*, Arnhem: Goud Quint BV 1991.
- **Hartkamp/Assers, 2002**  
A.S. Hartkamp, C. Assers, *Verbintenissenrecht 11<sup>e</sup> druk*, Deventer: W.E.J. Tjeenk Willink 2002.
- **Jacobs, 1998**  
W.A. Jacobs, *ADR en consument*, Deventer: Kluwer 1998.
- **Loos, van Boom, 2010**  
M.B.M. Loos, W.H. van Boom, *Handhaving van het consumentenrecht*, Deventer: Kluwer 2010.
- **Heutger, 2018**  
V. Heutger, *Consumentenbescherming*, 2018.
- **Hondius, Rijken, 1996**  
E.H. Hondius, G.J. Rijken, *Consumentenrecht*, Deventer: Kluwer BV 1996.
- **Van Raaij, Antonides, Oppedijk van Veen, Schoormans, 2004**  
W.F van Raaij, G. Antonides, W. M. Oppedijk van Veen, J.P.L Schoormans, *Product en consument 1e druk 2e oplage*, Utrecht: Uitgeverij Lemma BV 2004.
- **Spier, Hartlief, Keirse, van Maanen, Vriesendorp, 2012**  
J. Spier, T. Hartlief, A.L.M, Keirse, G.E. van Maanen, R.D. Vriesendorp, *Verbintenissen uit de wet en schadevergoeding 6<sup>e</sup> druk*, Deventer: Kluwer 2012.
- **Stutterheim, 1983**  
R.H. Stutterheim, *Consument en recht*, Deventer: Kluwer 1983.

- **Stutterheim, 1993**

Roelf H. Stutterheim, *De rechten van de consument*, Stichting Juridische Samenwerking Sur. Ned- 1993.

- **Wessels, Verheij, 2013**

B. Wessels, A.J. Verheij, *Bijzondere overeenkomsten 3<sup>e</sup> druk*, Deventer: Kluwer 2013.

## **Wetgeving en Verdragen**

- WET van 28 december 1859, betreffende de invoering van een nieuwe wetgeving in de West-Indische Koloniën (G.B. 1860 no. 4), zoals laatstelijk gewijzigd bij S.B. 2004 no. 25 (Surinaams Burgerlijk Wetboek).
- Ontwerp Surinaams Burgerlijk Wetboek.
- Revised Model Consumer Protection Bill, 2016.
- Het herziene verdrag van Chaguaramas tot oprichting van de Caribische Gemeenschap met inbegrip van de CARICOM interne markt en economie.
- Internationaal Verdrag inzake Burger en Politieke rechten.
- Ontwerpwet Consumentenbescherming (ingediend op 13 maart 2020).

## **Jurisprudentie**

- Lekkende babykruik arrest (HR 2 februari 1973, NJ 1973, 315).
- Pseudovogelppest arrest (HR 20 februari 1976, NJ 1976, 486).
- Van Geest Nederlof (RvDW 1991, nr. 37).
- DES- dochters (RvDW 1992, nr. 219).
- Du Pont/Hermans arrest (HR 1996, NJ 1997, 219).
- Koolhaas/Rockwool arrest (HR 22-10-1999, ECLI:NL:HR:1999: ZC2994).

## **Internetbronnen**

- <http://consumentenkring.com/category/consument-en-recht/> (geraadpleegd op 13 mei 2019).
- <http://managementplatform.nl> (geraadpleegd op 30 oktober 2019).

- [http://carrex.CARICOM.org/related/Consumer Protection in the Caribbean Community – CARICOM](http://carrex.CARICOM.org/related/Consumer%20Protection%20in%20the%20Caribbean%20Community) (geraadpleegd op 21 juli 2019 en 23 juli 2019).
- <http://www.sai.sr/wp-content/uploads/2015/11/Toespraak-Wnd-Pres-Hof-van-Justitie> (geraadpleegd op 04 december 2019).
- [http://http://vsbstia.org/wp-content/uploads/2014/05/consumer\\_protection.pdf](http://http://vsbstia.org/wp-content/uploads/2014/05/consumer_protection.pdf) (geraadpleegd op 28 januari 2020).
- <https://icpen.org> (geraadpleegd op 17 maart 2020).

## **Vraaggesprekken**

- Dhr. Chehin R (Purchase Manager bij Lucky Store), april 2019.
- Dhr. Fernandes Vincent (Beleidsmedewerker bij het Ministerie van Handel, Industrie en Toerisme), april 2019.
- Mw. Chirmoti Aartie (Beleidsmedewerker bij het Ministerie van Handel, Industrie en Toerisme), april 2019.
- Dhr. Ramautar Romeo (Juridische medewerker bij het Ministerie van Handel, Industrie en Toerisme), april 2019.
- Dhr. Alleyne A. (Voorzitter Consumentenkring tevens bestuurslid SAI), 28 juni 2019.
- Mw. Bostdorp G. (Secretaris Consumentenkring), 28 juni 2019.