

Te snelle buitengerechtelijke ontbinding bij 'gebrekkige' bank niet terecht

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl (hierna: de stichting) te laten beoordelen. Gezien de aard van het geschil en hetgeen door partijen in dit kader is aangevoerd, was de inschakeling van een deskundige niet nodig. De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken. Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft - samengevat - de koop en levering van een bankstel voor een bedrag van € 1.900,00 (inclusief bezorgkosten). Dit bedrag is geheel door de consument aan de ondernemer voldaan.

Standpunt consument

De (gemachtigde van de) consument heeft in het inleidend (vragen)formulier haar klacht als volgt geformuleerd:

"Het bankstel werd op 25 augustus 2022 met enkele gebreken geleverd. Cliënte heeft dit gemeld bij [ondernemer]. Woonsquare wilde de klachten herstellen. Cliënte heeft op 1 november 2022 een ingebrekestelling aan [ondernemer] toegezonden waarna het bankstel op 15 november 2022 is opgehaald. [Ondernemer] heeft vervolgens lange tijd gedaan over het herstel. Cliënte heeft daarom op 13 januari 2023 de koop ontbonden omdat een redelijke termijn voor herstel was verstreken. [Ondernemer] wil geen medewerking verlenen aan de ontbinding."

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, heeft zij, althans haar gemachtigde, in het inleidend (vragen)formulier als volgt geantwoord:

"Cliënte wenst ontbinding van de overeenkomst."

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in een bij het reactieformulier behorende bijlage, voor zover relevant, als volgt gereageerd:

"(...)

Op 21 juni 2022 heeft [consument] met [ondernemer] koopovereenkomst 10213367 afgesloten (...). De aankoop betreft een hoekbank model [modelnaam] (...). De levering van de bank vindt plaats op 25 augustus 2022.

Op 8 september 2022 ontvangt [ondernemer] een servicemelding aangaande de geleverde bank. Hierin worden klachten gemeld en tevens wordt direct aangegeven dat er geen genoegen wordt genomen met reparatie of een nieuw product. (...) De klachten die worden gemeld betreffen:

- *Hoofdsteunen die niet gelijk zouden lopen*
- *De korte zijde van de bank zou 10 cm te kort zijn*
- *De hoekzitting zou inzakken en plooiën vertonen*
- *Onder het hoekelement zit aan de achterzijde een ander type poot*
- *De naad van de leuning is niet strak*
- *Kier aan de achterzijde bij koppeling elementen*
- *Vulling van het terminal element lijkt niet strak, voelt opgehoopt.*

[Ondernemer] neemt de klacht vanzelfsprekend in behandeling en besluit een servicespecialist in te plannen om de bank te beoordelen. Dit bezoek heeft plaatsgevonden op 28 september 2022. Al voordat er een terugkoppeling over de bevindingen van de specialist is gegeven besluit de klant naar de winkel in [vestigingsplaats filiaal ondernemer] te gaan om haar wens tot ontbinding opnieuw kenbaar te maken. Dit wordt bevestigd in de e-mail van de klant van 4 oktober 2022.

De specialist heeft beoordeeld dat het niet exact gelijk lopen van de hoofdsteunen, de naden, de kier aan de achterzijde bij koppeling van de elementen allen producteigenschappen zijn die horen bij een op ambachtelijke wijze met de hand gestoffeerd zitmeubel. Het showroommodel waarop de aankoop

is gebaseerd heeft dezelfde eigenschappen waardoor er sprake is van conformiteit. In bijlage 1 een vergelijking van het showroommodel en de bank van de klant. De andere poot die wordt gebruikt aan de achterzijde van de hoek is gebruikelijk bij een vierkante hoek maar kan op verzoek van de klant worden vervangen. Over de vullingen wordt aangegeven dat deze eveneens model conform zijn zoals op het showroommodel waarop de aankoop is gebaseerd. Dat de bank 10cm te kort zou zijn kan naar het rijk der fabelen worden verwezen. Bij de bank in de showroom is een typeplan aanwezig, (bijlage 2). Nameten van de elementen leert ons dat ieder element is geleverd conform dit typeplan en de daarbij vermelde afmetingen. Hierbij is tevens vermeld: "Door ambachtelijke wijze van productie is een afwijking van 5% mogelijk"

Daar de klant niet blij is met de bank besluit [ondernemer] de rapportage aan haar fabrikant voor te leggen ten einde een goede oplossing te vinden. Hierbij wordt verzocht de door de klant aangegeven zaken te beoordelen en naar wens van de klant aan te passen. De fabrikant is hiermee akkoord gegaan en vervolgens is dit teruggekoppeld naar de klant op 20 oktober 2022. Klant reageert hierop per brief op 31 oktober 2022 waarbij opnieuw de voorkeur voor ontbinding van de overeenkomst wordt geëist maar waar de klant instemt met het ophalen van de bank voor aanpassingen bij de fabrikant. (...) Op het schrijven van de klant wordt schriftelijk gereageerd en er wordt telefonisch een afspraak gemaakt. Hierbij wordt voorgesteld een tijdelijke bank te leveren om de hinder van de klant zoveel mogelijk te beperken. De klant geeft aan hier geen gebruik van te willen maken. Op 15 november 2022 haalt [ondernemer] de bank op bij de klant ten behoeve van haar fabrikant.

Helaas blijkt dat het ophalen, herstellen en terug leveren bij de fabrikant vertraging heeft opgelopen en langer duurt als gepland. Er zijn een hoop factoren die hierin een rol kunnen spelen. Onder andere de aanlevering van materialen en de fabrikant sluiting tijdens de feestdagen spelen hierin een rol. [Ondernemer] vindt dit uitermate vervelend maar is hierin afhankelijk van diens leverancier. Desalniettemin toont [ondernemer] zich opnieuw zeer bereid om tot een gezamenlijke oplossing te komen en biedt de klant een tegemoetkoming aan voor de vertraging. Deze houdt in dat de klant kan kiezen voor een tegoedbon ter waarde van € 250,-, een korting (dus terug storting) van €150,-. Op deze voorstellen wordt vanuit de klant en diens rechtsbijstand negatief gereageerd en opnieuw blijft klant een ontbinding verlangen. De bank staat inmiddels een geruime tijd klaar in het distributiecentrum van [ondernemer] en is gereed voor uitlevering.

[Ondernemer] is van mening dat er, ondanks enige vertraging, sprake is van een redelijke termijn. De bank is op 15 november 2022 (week 46) opgehaald bij de klant. De verwachting is dat het ophalen, herstellen en retour leveren ongeveer 6 tot 8 weken in beslag neemt. Zoals gezegd zijn hierbij diverse factoren van belang waar [ondernemer] weinig tot geen invloed op heeft. De bank is in week 6 retour geleverd bij [ondernemer] waardoor er sprake is van een tijdsbestek van 12 weken. Gezien de oorspronkelijke levertijd van de bank 19 weken bedraagt (getuige de aankoopdatum en de verwachte leverweek op de overeenkomst) is dit in de optiek van [ondernemer] geen onredelijke termijn. Daarnaast heeft [ondernemer] een tijdelijk bankstel aangeboden om de hinder van de klant zoveel mogelijk te beperken en is er als genoegdoening een retourstorting van €150,- of een tegoedbon t.w.v. €250,- aangeboden. Ondanks deze voorstellen vanuit [ondernemer] wenst klant nog steeds ontbinding. Teneinde toch tot een gezamenlijke oplossing te komen heeft [ondernemer] ook nog aangeboden dat de klant een ander bankstel bij [ondernemer] komt uitzoeken voor het aankoopbedrag. Ook hier wenst klant geen gebruik van te maken.

(...)

(...) Wij verzoeken u dan ook vriendelijk om de klacht en het verzoek van client af te wijzen zodat [ondernemer] de bank netjes aan client kan uitleveren. (...)

(...)"

Overwegingen en beoordeling

1. De bindend adviseur zal hierna, voor zover van belang voor de uitkomst van de zaak, nader ingaan op wat partijen ter onderbouwing van hun stellingen naar voren hebben gebracht en aan stukken hebben overgelegd.

Het geschil

2. Tussen partijen is in geschil of de door de consument buitengerechtelijk ingeroepen ontbinding standhoudt en of de ondernemer in het verlengde daarvan € 1.900,00 aan de consument moet terugbetalen. De consument beroept zich op non-conformiteit van het bankstel. Dit wordt door de ondernemer weersproken.

Juridisch kader

3. Van non-conformiteit is volgens artikel 7:17 lid 2 BW sprake als de zaak niet beantwoordt aan de overeenkomst, indien zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet behoefde te betwijfelen, alsmede de eigenschappen die nodig zijn voor een bijzonder gebruik dat bij de overeenkomst is voorzien.

4. Artikel 7:22 lid 1 BW, de grondslag van de eis van de consument, bepaalt vervolgens - kort gezegd - dat indien er sprake is van non-conformiteit, de koper bij een consumentenkoop de bevoegdheid heeft om a) de overeenkomst te ontbinden en b) de prijs te verminderen. In artikel 7:22 lid 2 BW is bepaald dat de bevoegdheid tot ontbinding pas ontstaat wanneer herstel en vervanging onmogelijk zijn of van de verkoper niet gevegd kunnen worden, dan wel de verkoper tekort is geschoten in een verplichting als bedoeld in artikel 7:21 lid 3 BW. In dat laatste artikellid is bepaald dat de verkoper verplicht is binnen een redelijke termijn, zonder ernstige overlast voor de koper, het ontbrekende af te leveren, het gebrek te herstellen of de afgeleverde zaak te vervangen.

De tussen partijen gevoerde correspondentie

5. Op 25 augustus 2022 heeft de ondernemer het bankstel aan de consument geleverd. Bij brief van 8 september 2022 heeft de consument de ondernemer onder meer als volgt bericht:

“(..)

Wat is het probleem?

Het bankstel is geleverd op 25 augustus JL. nadat de monteurs weg waren hebben we ernstige gebreken ontdekt aan het bankstel, hieronder een opsomming:

- *Hoofdsteunen van het bankstel liggen niet in een lijn, de hoofdsteunen zijn niet van gelijke dikte;*
- *De korte zijde van het bankstel is 10cm korter dan aangegeven op de orderbevestiging;*
- *De hoekzitting zakt ver in en stof is losser waardoor het rimpelt, ander gedeelte van het bankstel is de stof strakker;*
- *Het hoekkussen loopt niet in een lijn door met de rest van het bankstel;*
- *Er zitten verschillende poten onder, dit was niet aangegeven;*
- *De naad van de leuning is niet strak;*
- *Kier aan de achterzijde, het lijkt alsof de delen niet goed aan elkaar zitten;*
- *Terminal van de bank vulling lijkt niet strak, het voelt opgehoopt;*

Bovengenoemde klachten zijn ernstig. Ik heb geen vertrouwen meer in dit type bankstel vandaar dat ik geen genoegen neem met reparatie of met een nieuw product.

Met deze brief laat ik u weten dat ik daarom de koopovereenkomst ontbind.

“(..)

Ik vraag u vriendelijk om de aanschafprijs van €1900,- binnen 4 weken terug te storten op mijn rekeningnummer (...).

“(..)”

6. In reactie daarop heeft de ondernemer bij e-mail van 20 september 2022 aan de consument kenbaar gemaakt dat zij de gelegenheid dient te krijgen om de klachten te onderzoeken en een oplossing aan te dragen. Zij is niet akkoord gegaan met ontbinding van de (koop)overeenkomst. De consument heeft diezelfde dag geantwoord dat er te veel gebreken zijn, zij daardoor geen vertrouwen meer heeft, maar dat zij de komst van de servicespecialist van de ondernemer afwacht. Bij e-mail van 29 september 2022 - nadat de servicespecialist van de ondernemer ter plaatse is geweest - heeft de consument de ondernemer bericht dat er naar haar oordeel sprake is van dusdanige gebreken dat het bankstel niet te repareren is. Daaropvolgend heeft de consument bij e-mail van 4 oktober 2022 onder meer het volgende aan de ondernemer kenbaar gemaakt:

“(..)

Wij zijn gisteren in de winkel in [filiaal] geweest, daar hebben wij verkoper [verkoper] gesproken. [Verkoper] heeft telefonisch contact met u gehad, er is gesproken dat er een oplossing wordt gezocht met de leverancier om mogelijk een nieuwe bank te leveren. Fijn dat er meegedacht wordt, echter hebben wij geen vertrouwen meer in die bank en de leverancier. Wij willen kenbaar maken de koop te ontbinden.

(...)

7. De ondernemer heeft de consument op 20 oktober 2022 vervolgens bericht dat het dossier is voorgelegd aan de leverancier en dat deze het bankstel graag op wil halen voor een in de fabriek uit te voeren reparatie. Verder wordt kenbaar gemaakt dat zij graag een afspraak wil maken met de consument om het bankstel op te halen en dat zij tijdelijk een leenbankstel bij haar wil plaatsen. De consument heeft de ondernemer bij brief van 31 oktober 2022 op haar beurt onder meer verzocht om binnen vijftien dagen na ontvangst van de betreffende brief de overeenkomst na te komen en daartoe een afspraak te maken om het bankstel te herstellen/vervangen. Daarbij heeft de consument (nogmaals) aangegeven dat haar voorkeur uitgaat naar het ontbinden van de koopovereenkomst en dat zij geen gebruik wenst te maken van een leenbankstel. Op 15 november 2022 is het bankstel opgehaald door de ondernemer. Op 16 november 2022 heeft de consument bij haar geïnformeerd wat de gemiddelde wachttijd is voor de reparatie van een bankstel, waarop de ondernemer haar op 17 november 2022 heeft geïnformeerd dat het gaat om een indicatieve termijn van 6 tot 8 weken en dat zij de consument direct op de hoogte zal stellen wanneer er meer bekend is vanuit de leverancier.

8. Bij brief van 13 januari 2023 heeft de gemachtigde van de consument de ondernemer onder meer als volgt bericht:

(...)

Op 1 november 2022 zond cliënte u een ingebrekestelling toe. Middels deze ingebrekestelling bood cliënte u de mogelijkheid binnen een redelijke termijn het bankstel te herstellen of vervangen. U heeft zelf te kennen gegeven dat door [ondernemer] een termijn van 6 tot 8 weken gehanteerd wordt voor herstel. Derhalve kan dit gezien worden als een redelijke termijn zoals vermeld in artikel 6:82 BW. Deze termijn is vanaf heden verstreken. Derhalve bent u, conform artikel 6:82 lid 1 BW, in verzuim. Nakoming van de overeenkomst is immers na het verstrijken van deze redelijke termijn uitgebleven.

Conform artikel 6:265 BW geeft iedere tekortkoming van een partij in de nakoming van de verbintenis de wederpartij de bevoegdheid om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Deze bevoegdheid ontstaat volgens lid 2 van dit betreffende artikel wanneer de schuldenaar in verzuim is.

(...)

Gelet op het bovenstaande verzoek ik u binnen 15 dagen na ontvangst van dit bericht over te gaan tot het ontbinden van de overeenkomst. Het aankoopbedrag van het bankstel, te weten € 1.900,00, kunt u daartoe binnen de gestelde termijn overmaken op rekeningnummer (...).

(...)

9. Partijen hebben nog enige tijd met elkaar gecorrespondeerd, waarbij de ondernemer de consument onder meer een korting van € 150,00 of een tegoedbon van € 250,00 heeft aangeboden. De consument heeft alle voorstellen van de ondernemer afgewezen. Bij e-mail van 10 februari 2023 heeft de ondernemer (de gemachtigde van) de consument bericht dat het bankstel aan haar is geleverd en klaar staat voor uitlevering aan de consument. De consument heeft dat geweigerd, aangezien de (koop)overeenkomst naar haar oordeel als ontbonden moet worden beschouwd, althans moet worden ontbonden.

Het oordeel van de bindend adviseur

10. De bindend adviseur is van oordeel dat, gelet op de hiervoor omschreven gang van zaken, de consument niet de bevoegdheid toekomt c.q. toekwam om de koopovereenkomst te ontbinden. Daartoe wordt als volgt overwogen.

11. De ondernemer heeft zich steeds en duidelijk bereid verklaard om eventuele gebreken te (laten) herstellen. De consument heeft (uiteindelijk) ook ingestemd met het voorstel van de ondernemer om het bankstel op te (laten) halen ter reparatie/herstel daarvan. Daarnaast heeft de ondernemer de consument tegemoet willen komen door een leenbankstel te leveren voor de periode dat zij vanwege de (eventueel) noodzakelijke herstelwerkzaamheden geen gebruik kon maken van het door haar aangekochte bankstel. Dit voorstel is onder de gegeven omstandigheden en ter voorkoming van (ernstige) overlast een aanvaardbare tegemoetkoming. De consument heeft er zélf voor gekozen om

daarvan geen gebruik te maken. In reactie op een vraag van de consument heeft de ondernemer aan haar kenbaar gemaakt dat zij verwachtte een termijn van 6 tot 8 weken nodig te hebben voor de uit te (laten) voeren herstelwerkzaamheden. De consument heeft daar niet afwijzend op gereageerd en partijen zijn geen concrete termijn overeengekomen, laat staan een termijn met een fataal karakter. Direct na het verstrijken van de hiervoor genoemde termijn van 6 tot 8 weken heeft (de gemachtigde van) de consument bij de ondernemer niet om opheldering gevraagd of geïnformeerd naar de haalbaarheid van deze termijn. Zij heeft de ondernemer evenmin gesommeerd om alsnog binnen een nader te noemen termijn tot herstel over te gaan. In plaats daarvan heeft de gemachtigde direct een beroep gedaan op ontbinding van de tussen partijen gesloten koopovereenkomst. In eerdere correspondentie heeft de consument ook steeds direct een beroep gedaan op ontbinding zonder de ondernemer eerst in de gelegenheid te (willen) stellen de eventuele gebreken binnen een reële en redelijke termijn te herstellen. De inhoud van de door partijen overgelegde correspondentie rechtvaardigt de conclusie dat ontbinding van de koopovereenkomst voor de consument de enige passende oplossing is, althans lijkt te zijn, ongeacht of herstel dan wel vervanging tot de mogelijkheden behoort. De consument heeft zich weliswaar steeds op het standpunt gesteld dat het bankstel niet naar behoren kon en kan worden gerepareerd, maar die enkele zienswijze wordt op geen enkele wijze onderbouwd, bijvoorbeeld door een objectieve deskundige. In de gegeven omstandigheden kan niet worden geoordeeld dat van de consument redelijkerwijs niet gevergd kon worden dat zij de ondernemer - na het verstrijken van de termijn van 6 tot 8 weken - nog iets meer tijd (zoals hier aan de orde is) gunde om het afgesproken herstel te effectueren, onder meer gelet op het door de ondernemer gedane aanbod om een leenbankstel te leveren en de relatief beperkte overschrijding van de indicatieve termijn voor herstel. Indien en voor zover er al gesproken kan worden van een tekortkoming aan de zijde van de ondernemer, dan rechtvaardigt deze niet de ontbinding van de koopovereenkomst.

12. Zoals hiervoor al is overwogen, leidt dit alles tot de slotsom dat de tussen partijen gesloten koopovereenkomst niet op rechtens deugdelijke wijze is ontbonden c.q. kan worden ontbonden. Het aanbod dat de ondernemer aan de consument heeft gedaan voordat het geschil aanhangig is gemaakt bij de stichting (een korting van € 150,00), was - gelet op wat hiervoor is overwogen - redelijk. De ondernemer wordt op dit punt aan haar aanbod gehouden, een en ander vanwege het feit dat de afronding van de herstelwerkzaamheden langer dan de (weliswaar) indicatieve termijn op zich heeft laten wachten.

Conclusie

13. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is. Dit betekent dat de eis van de consument zal worden afgewezen.

14. De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- De klacht is ongegrond;
- De eis wordt afgewezen;
- Aan de consument komt een vergoeding toe tot een bedrag van € 150,00. Betaling van dit bedrag door de ondernemer aan de consument vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies;
- De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 23 mei 2023,