

Ondernemer onderbouwt schade bij annulering niet: geen annuleringskosten

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Gezien de aard van het geschil was de inschakeling van een deskundige niet nodig.

Nadat de bindend adviseur kennis had genomen van het dossier heeft hij op 16 oktober 2023 aan partijen laten weten geen noodzaak te zien tot het houden van een digitale hoorzitting, maar hij heeft daarbij de opening aan partijen geboden om niettemin hun standpunten in een digitale hoorzitting nader toe te lichten. De (gemachtigde van de) consument heeft op 16 oktober 2023 laten weten af te zien van een digitale hoorzitting. Van de ondernemer is geen reactie ontvangen. Daarom zal de bindend adviseur op basis van de voorliggende stukken het geschil beoordelen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 8 maart 2023.

Inhoud overeenkomst: De koop en levering van een hoekcombinatie (bank) voor een prijs van € 1695,-.

Er heeft geen levering plaatsgevonden, want de overeenkomst is op 4 mei 2023 door de consument geannuleerd.

De klacht is op 4 mei 2023 voorgelegd aan de ondernemer.

Een bedrag van € 108,50 is onbetaald gebleven en staat in depot.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Klant heeft in de winkel van ondernemer een bankcombinatie gekocht voor een bedrag van € 1.695,- en een aanbetaling gedaan van € 400,-. Na aankoop is klant in financiële moeilijkheden geraakt en wenst zij van de aankoop af te zien. Volgens ondernemer is dit enkel mogelijk tegen betaling van een annuleringsvergoeding van 30% conform de CBW-voorwaarden. Klant is het hier niet mee eens, nu deze annuleringsbepaling met een vastgestelde vergoeding vermoed wordt onredelijk bezwarend te zijn en tevens een oneerlijk beding is naar Europees recht. Nu ondernemer geen inzicht geeft in haar stelling dat deze annuleringskosten daadwerkelijk gemaakt zijn voor dit specifieke bankstel (niet zijnde acquisitiekosten of algemene kosten), is deze vergoedingsbepaling vernietigbaar en is naar Europese rechtspraak (Europees Hof: Dexia en Güpfinger) geen plaats voor een alternatieve (schade)vergoeding. Klant mag derhalve kosteloos annuleren en maakt aanspraak op terugbetaling van de aanbetaalde € 400,-.

De consument eist:

Volledige restitutie van de aanbetaling.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

Tussen de consument en de ondernemer is een overeenkomst tot stand gekomen. Op de overeenkomst zijn de CBW-voorwaarden van toepassing en die zeggen dat bij annulering een percentage van 30% van de koopprijs verschuldigd is, mits het artikel nog niet is afgeleverd bij de ondernemer, want dan geldt een percentage van 50%.

Overwegingen en beoordeling

Voor de beoordeling van het voorliggende geschil neemt de bindend adviseur als uitgangspunt dat op 8 maart 2023 op de verkooplocatie van de ondernemer een overeenkomst voor de koop en levering van een hoekcombinatie tot stand is gekomen, die schriftelijk is vastgelegd door middel van een opdrachtbevestiging met nummer 057908, welke opdrachtbevestiging door de consument is ondertekend. Daarbij staat vast dat de consument een aanbetaling van € 400,- heeft gedaan.

Op de opdrachtbevestiging staat duidelijk vermeld dat op de overeenkomst de algemene voorwaarden van de Branchevereniging Wonen (CBW) van toepassing zijn.

Artikel 12 leden 1 en 2 van de CBW-voorwaarden luiden:

1. Als de afnemer annuleert, is hij een schadevergoeding verschuldigd. De schade van een ondernemer bij annulering bestaat uit de brutowinstmarge (vaste en variabele kosten, winstopslag), verminderd met niet gemaakte variabele kosten. In de praktijk blijkt de schade van ondernemers meer dan 30% van de koopsom te zijn als er nog niet geleverd is en (aanzienlijk) hoger als er al

onherroepelijk is ingekocht. Meer informatie over (de hoogte van) annuleringskosten in de woonbranche is te vinden op www.cbw-erkend.nl.

2. De ondernemer moet zijn schade aannemelijk maken.

In het voorliggende geschil stelt de consument dat bovengenoemde annuleringsregeling uit de CBW-voorwaarden vermoed wordt een onredelijk bezwarend beding te zijn, dat op grond van (onder meer) Europese wetgeving en Europese jurisprudentie (Dexia- en Güpfinger-arresten) vernietigbaar is.

Naar het oordeel van de bindend adviseur is het beroep dat de consument doet op de vernietigbaarheid van de betreffende bepaling uit de CBW-voorwaarden gestoeld op een verkeerde lezing van de betreffende bepaling, dan wel is de situatie die in beide arresten werd beoordeeld niet vergelijkbaar met het voorliggende geschil. In de door de consument genoemde arresten van het Europese Hof van Justitie ging het namelijk om een vast percentage (bij Dexia 30% en bij Güpfinger 20%) van de aanneemsom, dat de opdrachtgever verschuldigd was bij annulering van de opdracht. Het Hof overwoog daarbij dat een vast percentage van de aanneemsom als annuleringskosten vermoed werd onredelijk bezwarend te zijn, omdat in bepaalde gevallen de schade van de opdrachtnemer bij annulering ook lager kon zijn dan de genoemde 30% respectievelijk 20% van de aanneemsom.

Een goede lezing van artikel 12 lid 1 van de CBW-voorwaarden maakt duidelijk dat in deze bepaling geen sprake is van een vast percentage bij annulering. In artikel 12 lid 1 in combinatie met artikel 12 lid 2 van de CBW staat namelijk niet meer dan dat indien een afnemer annuleert hij een schadevergoeding verschuldigd is aan de ondernemer en dat het aan de ondernemer is om (de hoogte van) zijn schade aannemelijk te maken. Weliswaar wordt in artikel 12 lid 1 een percentage van 30% genoemd, maar dat is alleen ter illustratie dat in de praktijk in gevallen waarin het product nog niet geleverd is een percentage van 30% aan de orde zal zijn, en een hoger percentage als het product al wel geleverd is. In deze bepaling leest de bindend adviseur niet dat in alle gevallen van annulering sprake is van een vast percentage van 30%.

Uit het voorgaande vloeit dus voort dat de bindend adviseur het beroep van de consument op vernietiging van de betreffende CBW-bepaling verwerpt. Dat betekent weer dat de bepaling onverkort van kracht blijft.

Zoals eerder aangehaald is het aan de ondernemer om (de hoogte van) zijn schade aannemelijk te maken. In het reactieformulier van de ondernemer staat: *Wij hebben winstderving, opslagkosten, verkoopkosten, administratiekosten en de investeringskosten gemaakt.* De bindend adviseur sluit niet uit dat de ondernemer inderdaad deze kosten gemaakt heeft, maar zonder enige onderbouwing met betrekking tot de hoogte van deze verschillende kostenposten, die ontbreekt, heeft de ondernemer de hoogte van zijn schade onvoldoende aannemelijk gemaakt. Dat betekent dat de ondernemer niet voldaan heeft aan zijn verplichting onder artikel 12 lid 2 van de CBW-voorwaarden en dat heeft – in het licht van dit voorliggende geschil – tot gevolg dat de ondernemer geen recht heeft op schadevergoeding als gevolg van de annulering van de order door de consument.

Vaststaat dat de consument een aanbetaling heeft gedaan van € 400,-. Omdat de ondernemer geen recht heeft op schadevergoeding als gevolg van de annulering dient de ondernemer deze aanbetaling volledig aan de consument terug te betalen. Immers, de order is geannuleerd, waardoor de wederzijdse rechten en verplichtingen zijn komen te vervallen en de consument derhalve onverschuldigd een aanbetaling heeft gedaan. Dit houdt ook in dat het door de consument aan de Stichting in depot betaalde bedrag van € 108,50 aan de consument dient te worden terugbetaald.

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De eis van de consument wordt toegewezen.

De ondernemer dient de consument het bedrag van de aanbetaling, zijnde een bedrag van € 400,- terug te betalen.

Het door de consument bovenop het bedrag van de aanbetaling van € 400,- in depot aan de Stichting betaalde bedrag van € 108,50 dient eveneens aan de consument te worden terugbetaald.

BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl



De ondernemer vergoedt bovendien de door de consument aan de Stichting betaalde behandelingskosten van € 175,- aan de consument.

Betaling van de verschuldigde bedragen dient te vinden plaats binnen 4 weken na de datum van dit bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 20 november 2023,