

Ondernemer maakt niet aannemelijk dat kast niet in de ruimte past: ontbinding 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. De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken. Gezien de aard van het geschil was de inschakeling van een deskundige niet nodig. 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

Partijen hebben op 22 november 2022 een overeenkomst met elkaar gesloten, op grond waarvan de ondernemer voor een bedrag van € 2.098 inclusief BTW en montagekosten een draaideurkast zou leveren en monteren. De monteurs van de ondernemer hebben de kastonderdelen retour genomen na een vergeefse poging de kast gemonteerd in de woning van de consument te plaatsen. Op 26 januari 2023 heeft de consument haar klacht voorgelegd aan de ondernemer. De consument heeft een aanbetaling aan de ondernemer gedaan van € 1.000,00.

Standpunt consument

De consument stelt – samengevat – dat de ondernemer haar niet (juist) geïnformeerd heeft over de benodigde hoogte van de ruimte waarin de kast geplaatst moest worden. Volgens de consument stond op de website van de ondernemer dat de ruimte waarin de kast geplaatst wordt vijf centimeter hoger moet zijn dan de kast, terwijl deze ruimte elf centimeter had moeten bedragen. De consument verwijt de ondernemer dat zij haar hier niet op gewezen heeft, ondanks het feit dat de maten van de ruimte en de kast bekend waren bij de ondernemer. Daarmee is de ondernemer wat de consument betreft tekortgeschoten in de nakoming van de koopovereenkomst. De consument stelt dat nakoming van de overeenkomst door de ondernemer blijvend onmogelijk is, en dat zij de koopovereenkomst daarom op goede gronden buitengerechtelijk heeft ontbonden.

Standpunt ondernemer

De ondernemer brengt hier – samengevat – tegen in dat kast 220 centimeter hoog is, terwijl de hoogte van de ruimte in de woning van de consument lager is, variërend van 218 tot 220 centimeter. Volgens de ondernemer heeft de consument de hoogte van de ruimte niet goed gemeten, en daardoor een onjuiste keuze gemaakt door deze kast te kopen.

De ondernemer voert aan dat de consument de aankoop kan annuleren, waardoor de consument een annuleringsvergoeding ter hoogte van 50% van de aankoopsom moet betalen, of een andere kast kan kiezen die wel in de woning van de consument past.

Overwegingen en beoordeling

Juridisch kader

In dit geval is sprake van een consumentenkoop als bedoeld in artikel 7:5 BW. De consument heeft de kast namelijk als particulier gekocht van de ondernemer, die daarbij handelde in de uitoefening van haar bedrijf. Dit staat tussen partijen ook niet ter discussie.

Een koper die een gebrekkige zaak geleverd krijgt kan onder bepaalde voorwaarden de koopovereenkomst ontbinden. Is sprake van een consumentenkoop, dan volgt deze bevoegdheid uit artikel 7:22 BW. In de overige gevallen zal de koper een beroep kunnen doen op de algemene ontbindingsbevoegdheid van artikel 6:265 BW.

Op grond van artikel 7:22 lid 1 sub a BW heeft de koper bij een consumentenkoop – kort gezegd – de bevoegdheid de overeenkomst te ontbinden als een gebrekkige (non-conforme) zaak wordt afgeleverd, tenzij de non-conformiteit – gezien haar geringe betekenis – de ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. De bevoegdheid tot ontbinding ontstaat op grond van artikel 7:22 lid 2 BW pas wanneer herstel en vervanging onmogelijk zijn of van de verkoper niet gevegd kunnen worden, dan wel indien de verkoper niet binnen redelijke termijn of zonder ernstige overlast tot herstel of vervanging is overgegaan (artikel 7:21 lid 1 jo. lid 3 BW).

Een zaak beantwoordt volgens het tweede lid van artikel 7:17 BW niet aan de overeenkomst (is non-conform) als zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, op het moment van aflevering 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 hoefde te betwijfelen.

Voor de algemene ontbindingsbevoegdheid van artikel 6:265 BW is – naast een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst (in dit geval de aflevering van een gebrekkige zaak) – vereist dat de verkoper in verzuim is of de nakoming tijdelijk of blijvend onmogelijk is. De verkoper kan zich vervolgens verweren door te stellen dat de aard of de (geringe) omvang van de tekortkoming zich tegen de ontbinding verzet.

De hiervoor omschreven regeling ingeval van een consumentenkoop laat alle andere rechten en vorderingen van de koper onverlet (7:22 lid 4 BW), waaronder het recht op ontbinding op de voet van artikel 6:265 BW. Uit de stellingen van de consument leidt de bindend adviseur af dat zij haar vordering baseert op laatstgenoemd artikel. De bindend adviseur zal de eis daarom op grond van dat artikel beoordelen.

Non-conformiteit

De eerste vraag die moet worden beantwoord, is of de kast de eigenschappen bezit die de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten.

Vast staat dat de ruimte in de woning van de consument niet hoog genoeg is om de kast van 220 centimeter af te kunnen monteren. Partijen wijzen naar elkaar als het gaat om het antwoord op de vraag wie daarvan een verwijt kan worden gemaakt.

De consument stelt dat de ondernemer haar niet (juist) geïnformeerd heeft over het feit dat de kast alleen gemonteerd kan worden als de ruimte tussen de bovenkant van de kast en het plafond in ieder geval elf centimeter bedraagt. Volgens de consument is zij hier pas op de dag van levering door de monteurs op gewezen, en hebben de monteurs gezegd dat zij vaker tegen dit probleem aanlopen. De ondernemer brengt hier – kort gezegd – tegen in dat de consument de ruimte verkeerd heeft ingemeten.

De bindend adviseur overweegt dat partijen het erover eens zijn dat de consument de maten van de ruimte zou opmeten en deze aan de ondernemer zou doorgeven. De consument stelt dat zij de ruimte correct heeft opgemeten, en daarbij rekening heeft gehouden met de overgelegde informatie op de website van de ondernemer. Op deze website staat onder meer:

'Tip: voor de plaatsing van de kast is het verstandig om aan de bovenzijde van de kast nog 5 cm vrije ruimte over te houden en eventueel aan de zijkanten voor een goede montage.'

De ondernemer heeft – ook in aanloop naar deze procedure – niet weersproken dat de benodigde speelruimte voor de opbouw van de kast elf centimeter moet bedragen in plaats van de op de website vermelde vijf centimeter. Volgens de ondernemer is deze omstandigheid in dit geval niet van belang, omdat de ruimte op sommige plekken lager is dan de hoogte van de kast. De bindend adviseur is echter van oordeel dat de consument aan de hand van de door haar overgelegde foto's voldoende heeft onderbouwd dat de kast lager is dan het plafond van de ruimte waar de kast zou komen te staan. De betreffende foto's bieden steun aan de stelling van de consument dat zij de maten heeft opgenomen overeenkomstig de informatie op de website van de ondernemer. Van de ondernemer had in het licht hiervan verwacht mogen worden dat zij haar verweer nader zou onderbouwen, bijvoorbeeld aan de hand van eigen foto's of schriftelijke verklaringen van de betrokken monteurs. De ondernemer heeft dat echter niet gedaan.

Naar het oordeel van de bindend adviseur heeft de ondernemer de stellingen van de consument hiermee onvoldoende gemotiveerd weersproken. In deze procedure is dan ook vast komen te staan dat de ondernemer tekortgeschoten is in haar verplichting de consument juist en volledig te informeren over de wijze waarop de ruimte moet worden opgemeten, en dat daardoor een kast is geleverd die niet in de woning van de consument kan worden geplaatst. Vanzelfsprekend mocht de consument dat wel verwachten. De geleverde kast is in de gegeven omstandigheden dan ook non-conform.

Verzuim

Op grond van lid 2 van artikel 6:265 BW komt, voor zover nakoming niet blijvend of tijdelijk onmogelijk is, een schuldeiser de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst pas toe, wanneer de schuldenaar in verzuim is.

De consument stelt dat nakoming blijvend onmogelijk is, omdat de kast niet kan worden opgebouwd in de ruimte en die situatie niet kan worden veranderd. Dit is door de ondernemer niet weersproken, zodat verzuim in dit geval niet noodzakelijk is om een geslaagd beroep te doen op ontbinding van de overeenkomst.

Ontbinding

Op grond van de voorgaande overwegingen was de consument in beginsel bevoegd om de koopovereenkomst buitengerechtelijk te ontbinden. Dit is slechts anders als de tekortkoming – gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis – deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. De ondernemer heeft dat niet gesteld.

Gelet op het voorgaande heeft de consument de koopovereenkomst terecht ontbonden. Hoewel de ondernemer onder meer heeft aangeboden om een kast uit te kiezen die wel in de ruimte past, leidt dit de bindend adviseur niet tot een ander oordeel. Op grond van artikel 14 lid 3 van het Reglement geschillenregeling wonen kan de bindend adviseur een door de ondernemer aangedragen oplossing slechts bindend aan de consument opleggen als het aanbod redelijk is, én het aanbod gedaan is voordat de consument het geschil aan de stichting voorlegde. Aan de laatste voorwaarde is in ieder geval niet voldaan.

Omdat de koopovereenkomst buitengerechtelijk is ontbonden, zijn partijen gehouden om hun prestaties ongedaan te maken (artikel 6:271 BW), te weten terugbetaling door de ondernemer aan de consument van de aanbetaalde koopsom van € 1.000,-- en teruggave van de kast door de consument aan de ondernemer. De kast is al in het bezit van de ondernemer, zodat alleen nog de terugbetalingsverplichting van de ondernemer resteert.

De kosten van behandeling

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is. Daarom moeten de kosten van behandeling (€ 175,00) door de ondernemer worden vergoed.

Beslissing

- De klacht is gegrond;
- De overeenkomst dient als ontbonden te worden beschouwd;
- De ondernemer dient binnen vier weken na de datum van dit bindend advies aan de consument te betalen:
 - ✓ € 1.000,-- wegens terugbetaling koopsom;
 - ✓ € 175,-- wegens kosten behandeling.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 14 mei 2024,