

In dit geval geen annuleringskosten toegewezen bij niet lukken inmeetafspraak

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 en partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten toe te lichten.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft, kort weergegeven, de koop van keukenapparatuur/-elementen en de gedeeltelijke renovatie van de keuken.

Standpunt consument

De consument heeft zijn klacht in het Vragenformulier als volgt geformuleerd:

“Maken van een afspraak gaat moeilijk, leverancier annuleert zelf de opdracht en wil annuleringskosten in rekening brengen. Dreigt met incasso en wacht niet op behandeling geschil.”

De vraag hoe hij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord:

“A. ondernemer annuleert opdracht. Geen kosten verschuldigd.

B. Wij oefenen herroepingsrecht uit. Kosteloze annulering.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

“Er zijn zoveel contactmomenten geweest waarin we hebben geprobeerd [consument] te benaderen voor een inmeetafspraak. Deze voorstellen tot inmeten zijn telkens geweigerd, daarnaast zijn er vele alternatieve inmeetdatums aangeboden die ook geweigerd zijn. Op een gegeven moment is er door de verkoopadviseur telefonisch contact opgenomen om de verdere voortgang te bespreken. Ook daar werd negatief op geantwoord. Er rest ons dan niet anders dan de order te annuleren volgens onze algemene voorwaarden.”

Overwegingen en beoordeling

Relevante feiten en omstandigheden

1. Uit de overgelegde stukken blijkt het volgende.
 - a. Beide partijen hebben op 16 februari 2024 een opdrachtbon ondertekend. Uit deze opdrachtbon blijken onder meer de overeengekomen werkzaamheden, de prijs (€ 6.500,-) en de aanbetaling (€ 1.625,-). Verder is aangekruist dat de CBW-voorwaarden voor woonwinkels van toepassing zijn en de Aanvullende Voorwaarden van de ondernemer. Ook is op de opdrachtbon vermeld: *“inmeten in overleg”*.
 - b. Bij e-mailbericht van 24 februari 2024 heeft de ondernemer aan de consument te kennen gegeven dat hij op 7 maart 2024 een bezoek wil afleggen om de keuken in te meten. In reactie hierop heeft de consument laten weten dat hij op 7 maart 2024 niet beschikbaar is, maar wel op 6 en 8 maart 2024. De ondernemer heeft vervolgens laten weten dat er op die dagen geen mogelijkheden zijn.
 - c. Bij e-mailbericht van 1 maart 2024 heeft de ondernemer aan de consument voorgesteld om de keuken te komen inmeten op 14 maart 2024. In reactie hierop heeft de consument gemeld dat hij op 14 maart 2024 niet kan, maar wel op 13 of 15 maart 2024. De ondernemer heeft vervolgens te kennen gegeven dat er die dagen geen mogelijkheden zijn.
 - d. Bij e-mailbericht van 19 maart 2024 heeft de ondernemer kenbaar gemaakt dat hij op 26 maart 2024 de keuken wil komen inmeten bij de consument. In reactie hierop heeft de consument laten

weten dat hij op 26 maart 2024 niet kan, maar dat hij wel beschikbaar is op 27, 28 en 29 maart 2024. De ondernemer heeft hierop te kennen gegeven dat er op die data geen mogelijkheden zijn en heeft als tegenvoorstel 2 april 2024 genoemd, maar de consument heeft daarop te kennen gegeven dat hij die datum niet kan.

- e. Bij e-mailberichten van 23 maart 2024, 29 maart 2024, 12 april 2024, 28 mei 2024 heeft de ondernemer aan de consument voorgesteld om op 8 april 2024 respectievelijk 14 mei 2024 respectievelijk 5 juni 2024 een bezoek af te leggen voor het inmeten van de keuken, doch zonder het beoogde resultaat.
- f. Bij brief van 17 juni 2024 heeft de ondernemer, voor zover hier van belang, het volgende aan de consument geschreven:

“Op 16-02-2024 heeft u ons opdracht gegeven voor de renovatie van uw keuken. Inmiddels zijn de destijds besproken termijnen voor levering en eventuele aanvullende termijnen ruimschoots verstreken en hebben wij verschillende malen geprobeerd contact met u te krijgen voor het maken van verdere afspraken voor deze opdracht. Helaas hebben wij geen concrete afspraken met u kunnen maken. Wij kunnen derhalve niet anders dan concluderen dat u de renovatie niet meer wenst af te nemen. Conform onze voorwaarden zijn hieraan kosten verbonden.”

Annulering van de overeenkomst

- 2. De ondernemer wenst de overeenkomst te annuleren op grond van de Aanvullende Voorwaarden, onder het in rekening brengen van annuleringskosten bij de consument. De consument voert aan dat hij akkoord gaat met de annulering, maar niet met het in rekening brengen van de annuleringskosten.
- 3. De bindend adviseur heeft op 25 oktober 2024 de ondernemer in de gelegenheid gesteld om via het digitale geschillensysteem toe te lichten op welke bepalingen hij zich in dit verband beroept. De ondernemer heeft weliswaar een reactie gegeven, maar heeft niet duidelijk gemaakt op welke bepalingen hij zich beroept.
- 4. Nu de ondernemer niet heeft geconcretiseerd op welke bepalingen hij een beroep wenst te doen, veronderstelt de bindend adviseur dat de ondernemer zich op artikel 9 leden 1 en 2 van de Aanvullende Voorwaarden beroept. Daarin is, voor zover hier van belang, het volgende opgenomen:

“1. Als de producten op de afgesproken leverdatum worden aangeboden maar niet worden aangenomen, behalve als de producten ondeugdelijk zijn, zal de ondernemer binnen een redelijke termijn een tweede levering doen. De ondernemer mag na weigering of na tweede levering opslagkosten en verdere aantoonbare schade en redelijke kosten in rekening brengen.

2. Als ook de tweede levering niet wordt aanvaard, mag de ondernemer:

a. [...]

b. de overeenkomst als geannuleerd beschouwen volgens de regeling in artikel 12. Naast annuleringskosten mag de ondernemer ook de opslagkosten rekenen.”

- 5. De bindend adviseur is van oordeel dat het beroep op artikel 9 leden 1 en 2 van de Aanvullende Voorwaarden niet slaagt, omdat de daarin opgenomen situatie zich hier niet voordoet. Er was immers geen sprake van een ‘afgesproken leverdatum’. Partijen zijn nooit verder gekomen dan de fase van het maken van een afspraak voor het inmeten van de keuken. Op de opdrachtbon is vermeld dat het inmeten “in overleg” zou moeten gebeuren. Er is veel over en weer gecorrespondeerd, maar er is geen datum gevonden voor het inmeten van de keuken. Dit is, gelet op de in randnummer 1 geschetste gang van zaken, niet uitsluitend aan één partij te wijten. Onder deze omstandigheden kan niet worden geconcludeerd dat is voldaan aan de voorwaarden voor het annuleren van de overeenkomst door de ondernemer.
- 6. Weliswaar heeft de consument ingestemd met het annuleren van de overeenkomst, maar niet kan worden geconcludeerd dat in zoverre overeenstemming bestaat tussen partijen. De consument gaat er immers van uit dat geen annuleringskosten in rekening worden gebracht, terwijl de ondernemer de overeenkomst juist wenst te annuleren onder het in rekening brengen van de annuleringskosten.

7. Dit betekent dat geen annulering van de overeenkomst heeft plaatsgevonden.

Herroeping van de overeenkomst

8. De consument wenst de overeenkomst te herroepen, in de zin van artikel 18 onder B van de Aanvullende Voorwaarden. Hij stelt dat de overeenkomst buiten de verkoopprijs is gesloten en hij beroept zich op de verlengde bedenktijd, bedoeld in artikel 18 onder B lid 4 van de Aanvullende Voorwaarden.
9. De bindend adviseur heeft op 1 november 2024 de ondernemer in de gelegenheid gesteld om via het digitale geschillensysteem te reageren op de stelling van de consument dat het een buiten de verkoopprijs gesloten overeenkomst betreft. De ondernemer heeft in reactie hierop niet betwist dat de overeenkomst buiten de verkoopprijs is gesloten, zodat dit als vaststaand wordt aangenomen. Dit betekent dat artikel 18 van de Aanvullende Voorwaarden van toepassing is.
10. Wat partijen verdeeld houdt is de vraag of de verlengde bedenktijd als bedoeld in artikel 18 onder B lid 4 van de Aanvullende Voorwaarden van toepassing is en – in het verlengde daarvan – of de consument het herroepingsrecht tijdig heeft ingeroepen.
11. De ondernemer heeft op dit punt ten verweere aangevoerd dat het herroepingsformulier altijd bij de algemene voorwaarden zit en dat uit het opdrachtformulier blijkt dat de consument de algemene voorwaarden heeft ontvangen, zodat de consument geen geslaagd beroep kan doen op de verlengde bedenktijd als bedoeld in artikel 18 onder B lid 4 van de Aanvullende Voorwaarden.
12. Dit verweer kan niet worden gevolgd. Op het opdrachtformulier is weliswaar aangekruist dat de consument de CBW-voorwaarden en de Aanvullende Voorwaarden heeft ontvangen, maar nergens blijkt uit dat hij ook het modelformulier voor herroeping heeft ontvangen. Dit betekent dat op grond van artikel 18 onder B lid 4 van de Aanvullende Voorwaarden de verlengde bedenktijd van toepassing is. Reeds hierom moet worden aangenomen dat de termijn voor herroeping nog niet is verstreken.
13. Nu de ondernemer verder op dit punt geen (gemotiveerd) verweer heeft gevoerd, kan de consument zich met succes op het herroepingsrecht beroepen. Op de voet van artikel 18 onder B lid 1 van de Aanvullende Voorwaarden moet de overeenkomst als ontbonden worden beschouwd.

Slotsom

14. De klacht is gegrond. De overeenkomst moet als ontbonden worden beschouwd.
15. Het depotbedrag wordt terugbetaald aan de consument.
16. Gezien de uitkomst van de procedure dient de ondernemer het door de consument betaalde klachtgeld te vergoeden, dat is € 175,-.
17. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gegrond. De overeenkomst wordt als ontbonden beschouwd.
- Het depotbedrag wordt terugbetaald aan de consument.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 175,- aan de consument wegens compensatie van het klachtgeld.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 12 november 2024,