

Niet-ontvankelijkverklaring vanwege overschrijding 12-maanden-termijn

Verloop van de procedure

De consument heeft een geschil aanhangig gemaakt bij de Stichting UitgesprokenZaak.nl (hierna: de stichting).

Alvorens de stichting een geschil inhoudelijk kan beoordelen, wordt op grond van artikel 5 lid 1 van het Reglement Geschillenregeling Wonen (hierna: het Reglement) de ontvankelijkheid getoetst. De geschilbehandelaar heeft hierbij geconstateerd dat de consument het geschil niet binnen 12 maanden nadat de klacht bij de ondernemer is ingediend aanhangig heeft gemaakt bij de stichting. Daarmee is niet voldaan aan de voorwaarden voor ontvankelijkheid (zie artikel 5 lid 2 aanhef en onder e van het Reglement).

De consument heeft gemotiveerd verzocht het geschil toch in behandeling te nemen. Dit is een bezwaar in de zin van artikel 5 lid 5 van het Reglement.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft, kort weergegeven, de koop van raambekleding.

Overwegingen en beoordeling

1. De consument betoogt dat het geschil inhoudelijk moet worden behandeld. De consument voert hiertoe aan – samengevat weergegeven – dat:
 - a. de ondernemer onredelijk lang heeft gewacht met het afwijzen van de klacht;
 - b. het in strijd is met de redelijkheid en billijkheid dat de termijn voor het aanhangig maken van een geschil begint te lopen vanaf de datum van de klachtmelding bij de ondernemer;
 - c. de ondernemer in zijn e-mail van 22 maart 2024 niet heeft vermeld dat een geschil binnen 12 maanden na het indienen van de klacht aanhangig moet zijn gemaakt.
2. In artikel 5 lid 2 aanhef en onder e van het Reglement is bepaald dat de consument niet-ontvankelijk is in zijn klacht, als het geschil niet binnen 12 maanden na de datum waarop de consument de klacht bij de ondernemer indiende bij de stichting aanhangig heeft gemaakt.
3. Vaststaat dat de consument het geschil niet aanhangig heeft gemaakt binnen de termijn van 12 maanden na het indienen van de klacht. De ondernemer heeft niet ingestemd om het geschil desondanks in behandeling te nemen. Dit betekent dat de klacht van de consument niet-ontvankelijk is.
4. Wat de consument heeft aangevoerd leidt niet tot een ander oordeel, gelet op het volgende.

Indien een ondernemer lang wacht met het reageren op een klacht, staat dit er niet aan in de weg dat een consument het geschil al aanhangig maakt bij de stichting. Om diezelfde reden is het ook niet onredelijk om de in artikel 5 lid 2 onder e van het Reglement bedoelde termijn van 12 maanden te laten aanvangen op de datum dat de klacht bij de ondernemer is ingediend. Bovendien was er in dit geval, nadat de ondernemer op de klacht van de consument had gereageerd, nog ruimschoots voldoende tijd voor de consument om binnen de termijn van 12 maanden een geschil aanhangig te maken bij de stichting. Verder bestond er geen verplichting voor de ondernemer om de consument erop te wijzen dat de klacht bij de stichting aanhangig moest worden gemaakt binnen 12 maanden nadat de consument een klacht bij de ondernemer had ingediend. De consument had bovendien ook met die termijn bekend kunnen zijn, want die is opgenomen in artikel 20 lid 5 van de CBW-voorwaarden.

5. Dit betekent dat het bezwaar van de consument wordt afgewezen en dat de klacht niet-ontvankelijk is. De zaak zal dus niet inhoudelijk worden behandeld.

Beslissing

- Het bezwaar van de consument wordt afgewezen.
- De klacht is niet-ontvankelijk.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 4 april 2025,