

Klachten deels gegrond, ondernemer moet geschilkosten aan consument voldoen

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.

Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door de deskundige.

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

Datum overeenkomst: 12 juli 2024.

Inhoud overeenkomst: Aankoop salontafel (ad € 630,--), eettafel (ad € 870,--), TV-wandmeubel (ad € 2.000,--), zitmeubel (ad € 1.800,--), vloerkleed (ad € 99,95), met een totaal bedrag ad € 5.399,95 inclusief btw.

De levering heeft plaatsgevonden op 30 juli 2024 met uitzondering van het zitmeubel (hierna: de bank).

De klacht is op 31 juli 2024 voorgelegd aan de ondernemer.

Een bedrag van € 1.200,-- is onbetaald gebleven en is in depot geplaatst bij de stichting.

Standpunt consument

Het standpunt van de consument zoals weergegeven op het vragenformulier luidt als volgt:

'Hierbij dien ik een klacht in over beschadigde meubels die ik heb ontvangen van de ondernemer. De bestelling betreft een eettafel, een tv-meubel en een salontafel. De levering vond plaats op 30 juli 2024. Op het moment van levering viel mij direct op dat de dozen waarin de meubels waren verpakt, beschadigd waren. Dit heb ik direct gemeld aan de chauffeur, die de schade eveneens heeft geconstateerd. Na het uitpakken bleek dat niet alleen de verpakkingen, maar ook de meubels zelf aanzienlijke schade hadden opgelopen. Het betreft de volgende beschadigingen: de eettafel vertoont verkleuringen, het tv-meubel heeft verschillende beschadigingen in de hoeken en de kasten van het tv-meubel hebben ook beschadigingen. Ook schiet er een glasplaat uit bij één van de kasten van het tv-meubel. Deze beschadigingen heb ik dezelfde dag nog telefonisch gemeld bij de ondernemer. De dag erna heb ik hen foto's gemaild. In mijn eerste contact met de ondernemer heb ik duidelijk aangegeven dat de meubels beschadigd zijn ontvangen en heb ik gevraagd om een oplossing, zoals het omruilen van de beschadigde meubels. Ondanks herhaaldelijk contact met de ondernemer zijn we tot op heden niet tot een oplossing gekomen. Er wordt geen adequate oplossing geboden voor de door mij ontvangen beschadigde goederen, wat voor mij onaanvaardbaar is. Omdat er geen schikking kon worden bereikt en ik als consument recht heb op onbeschadigde goederen, zie ik mij genoodzaakt om mijn klacht voor te leggen aan uitgesprokenzaak.nl.'

Bij de vraag of de ondernemer een aanbod gedaan heeft ter oplossing van de klacht heeft de consument 'ja' ingevuld en bij de vraag hoe dit aanbod luidde het volgende: *'Gedeeltelijke vervanging van het tv-meubel. Echter zou de schade nog steeds zichtbaar zijn bij de zij- en bovenkasten. De kast is ongelijk en een glasplaat steekt uit, hier werd geen oplossing voor aangeboden.'*

Bij de vraag waarom het aanbod van de ondernemer niet acceptabel is heeft de consument het volgende ingevuld:

'De schade is nog steeds zichtbaar bij de zij- en bovenkasten. De kast is ongelijk en een glasplaat steekt uit, hier werd geen oplossing voor aangeboden.'

De consument wenst als volgt het geschil opgelost te zien:

'Graag een nieuw meubel en tafel of het contract ontbinden en dat ik het gehele geldbedrag terugkrijg.'

Standpunt ondernemer

Het standpunt van de ondernemer zoals ingevuld op het reactieformulier luidt als volgt:

'We hebben de klanten talloze oplossingen geboden, we hebben een compensatie aangeboden, hiermee is de consument niet akkoord gegaan.'

Vervolgens hebben we aangeboden een alternatief artikel uit te zoeken zodat we die daarmee kunnen omruilen, ook hier is de consument niet akkoord mee gegaan. Vervolgens hebben we aangeboden het wandmeubel op te halen en het geldbedrag hier van terug te storten, dit wilde de consument ook niet.'

Bij de vraag hoe de ondernemer denkt over de manier waarop de consument het geschil opgelost wil zien heeft de ondernemer het volgende geschreven:

'Gehele geldbedrag van order is niet mogelijk, we kunnen alleen het wandmeubel ophalen en geld terugstorten.'

Bij de vraag wat de wens van de ondernemer is voor een oplossing van het geschil heeft de ondernemer het volgende ingevuld:

'Dit hebben we talloze keren al voorgesteld aan de klant alleen blijft de klant onredelijk.'

Reactie consument op standpunt ondernemer

De (gemachtigde van de) consument heeft in reactie op het standpunt van de ondernemer onder meer het volgende geschreven:

'Op 2 augustus 2024, na de levering van de producten, ontdekte de consument tot haar grote ontzetting ernstige beschadigingen aan de geleverde goederen. Direct heb ik namens haar een ingebrekestelling verstuurd, dringend verzoekend om vervanging van de beschadigde artikelen.'

Onacceptabele reactie:

Op 6 augustus 2024 ontving ik een kil en ontoereikend antwoord van de ondernemer, die beweerde dat de schade aan het wandmeubel na montage onzichtbaar zou zijn en een schamele compensatie van 5% voor de eettafel bood.

Frustrerende communicatie:

Ondanks herhaalde verzoeken en pogingen tot overleg, bleef de ondernemer nalatig in het bieden van een passende oplossing. Op 8 augustus 2024 deelde de ondernemer mee dat enkel beschadigde onderdelen omgeruild konden worden en dat een beschadigde verpakking geen reden was voor omruiling.

(...)

Meerdere vruchteloze pogingen:

Op 13 augustus 2024 benadrukte ik dat de consument geen andere bestelling wilde dan wat zij oorspronkelijk had besteld, met als bewijslast spraakopnames waarin wordt bevestigd dat de ondernemer voldoende voorraad had.

Op 14 augustus 2024 stuurde ik een vernietigingsbrief voor de algemene voorwaarden, aangezien deze nooit aan de consument zijn overhandigd en er nergens naar deze voorwaarden werd verwezen.

Oneerlijke kosten en voorwaarden:

Op 20 augustus 2024 ontving ik een correspondentie waarin de ondernemer stelt dat de producten in hun originele verpakking moeten zitten en dat 10% ophaalkosten worden berekend voor het ophalen van de goederen, tenzij de consument deze zelf aflevert. Deze voorwaarden zijn volstrekt onredelijk gezien de situatie.

Drastische maatregel:

Op 14 augustus 2024 verzocht ik de annulering van de gehele order en de contante restitutie van het betaalde bedrag bij het ophalen van de producten.

(...)

Verzoek: Ik verzoek de stichting dringend om een deskundigenrapport op te stellen conform artikel 10 van de algemene voorwaarden van de ondernemer. Dit rapport is cruciaal om de onrechtmatigheid van het handelen door de ondernemer en de resulterende schade aan de consument vast te stellen en te rectificeren.'

Deskundigenrapportage

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft, samengevat en voor zover relevant, het volgende vastgesteld en gerapporteerd:

'3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)

Daar de meubelen zijn verpakt is het niet mogelijk deze te beoordelen, Consument moet als voorwaarden de meubelen in deze verpakking evt. retour sturen.

4. Ernst van de klacht(en)

Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk?

☐ ernstig ☐ opvallend ☐ gering ☐ onopvallend ☐ (bijna) niet waarneembaar ☒ anders, namelijk: De meubelen kunnen niet worden beoordeeld.

Eventuele toelichting: Meubelen staan verpakt in de originele verpakking zoals aangeleverd.

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? ☐ Ja ☒ nee

Zo ja, op welke manier?

Zo nee, waarom niet? De meubelen zijn niet beoordeeld.

(...)

7. Nadere toelichting

Eventuele nadere toelichting op uw rapport: De foto's in het bestaande dossier heb ik geïnspecteerd, ik heb hier geen informatie uit kunnen halen welk onderdeel of waar de beschadiging zich bevindt. De ondernemer (...) was tijdens mijn bezoek via telefoon verbinding aanwezig.'

Reactie consument op deskundigenrapportage

De consument heeft in reactie op de deskundigenrapportage onder meer het volgende geschreven:

'Onderdeel 1 – Niet geleverde bank

In het rapport ontbreekt de bank bij de producten. Ik wil hierbij duidelijk maken dat deze niet is geleverd, omdat ik de bank niet heb aangenomen. Dit is een belangrijk punt in deze zaak en dient correct te worden weergegeven.

Onderdeel 7 – Beschadigingen

Het is opmerkelijk dat wordt aangegeven dat niet te zien is welke beschadigingen er zijn op de foto's uit het dossier. De beschadigingen zijn duidelijk zichtbaar op de foto's die in het dossier zijn opgenomen. Ter verduidelijking voeg ik hierbij nogmaals de foto's toe, met een gedetailleerde beschrijving van de schade.

Geen alternatieve oplossing

Daarnaast heb ik meerdere keren telefonisch contact gehad met de eigenaar en gevraagd om een andere witte kleur voor het tv-meubel. Mij werd telkens verteld dat dit geen zin zou hebben, omdat hetzelfde probleem zich opnieuw zou voordoen. In het laatste gesprek op 29 januari 2025 werd mij zelfs medegedeeld dat hetzelfde meubel niet beschikbaar is. Er is dus geen alternatieve oplossing.

Juridische kosten

Verder wil ik u erop wijzen dat ik juridische kosten heb moeten maken in elke fase van dit traject om advies in te winnen. Deze kosten bedragen in totaal € 1.250,- en dienen door de ondernemer vergoed te worden.'

Overwegingen en beoordeling

1. De consument heeft op het vragenformulier aanvankelijk de aandacht gevraagd voor een 'eettafel, een tv-meubel en een salontafel'. In het vervolg heeft de consument evenwel niet meer aan de salontafel gerefereerd en uiteindelijk (alleen) te kennen gegeven een oplossing te wensen voor 'een nieuw meubel' (waar kennelijk het wandmeubel mee bedoeld is) 'en tafel' (waar kennelijk de eettafel mee bedoeld is). Als alternatief heeft de consument evenwel verzocht tot ontbinding van de (gehele) overeenkomst, met terugbetaling van het gehele geldbedrag. De bindend adviseur begrijpt daaruit dat de consument daarmee ook bedoelde te zeggen dat hij dan niet meer het restant van € 1200,- behoeft te betalen aan de ondernemer (dit bedrag staat thans in depot).

2. Uit de door de partijen ingezonden correspondentie (de consument heeft e-mailcorrespondentie ingezonden en de ondernemer Whatsapp-berichten) blijkt dat voorafgaand aan het indienen van de klacht de ondernemer aangeboden heeft 5% te compenseren voor de eettafel en wat betreft het wandmeubel (onder meer) voorgesteld heeft dit op te halen en het geldbedrag terug te storten. De ondernemer heeft tevens gewezen op de mogelijkheid de goederen retour te sturen in ruil voor een tegoedbon. In dat geval zou de ondernemer 10% ophaalkosten berekenen indien de ondernemer de retour zou verzorgen (de consument kon ook zelf de goederen kosteloos retour brengen naar het centrale magazijn van de ondernemer). De stelling van de consument in zijn reactie op de deskundigenrapportage dat de ondernemer geen alternatieve oplossing heeft geboden is dus onjuist. Dit in ieder geval wat betreft het wandmeubel. Wat dat betreft is de klacht ongegrond. Evenwel zal ter beëindiging van dit geschil de ondernemer wel gehouden worden aan zijn aanbod, zoals hierna te bepalen.

3. Wat betreft de eettafel overweegt de bindend adviseur het volgende. Uit het feit dat de ondernemer wel op enig moment een compensatie van 5% voor de eettafel heeft geboden leidt de bindend adviseur af dat de ondernemer zelf ook van mening was dat de eettafel niet voldeed aan hetgeen de consument mocht verwachten. De ondernemer heeft met het aanbieden van (alleen) compensatie evenwel miskend dat de consument in dat geval in de eerste plaats recht heeft op een ander (goed) exemplaar. Hoewel het de consument vrij staat een compensatievoorstel te accepteren hoeft hij dat niet te doen. Nu de consument dat niet wil dient de eettafel alsnog omgeruild te worden voor een goed exemplaar. Als dit niet mogelijk is omdat deze specifieke tafel niet meer leverbaar is, dan dient de ondernemer het geldbedrag van deze eettafel eveneens terug te betalen. Wat dit onderdeel betreft is de klacht wel gegrond. Als de consument evenwel de eettafel helemaal niet meer wil hebben dan krijgt hij net als bij de overige producten nog de gelegenheid om deze te retourneren in ruil voor een tegoedbon. Dit zal de consument binnen twee weken kenbaar moeten maken. Als hij ervoor kiest om de eettafel in dat geval af te laten halen door de ondernemer is de ondernemer gerechtigd ophaalkosten te berekenen (de door de ondernemer opgegeven 10% komt niet onredelijk voor).

4. Wat betreft de overige producten is gesteld noch gebleken dat daar iets mis mee is. Voor zover de klacht ziet op die producten is de klacht eveneens ongegrond. De consument heeft niet duidelijk gemaakt waarom de gehele order voor ontbinding in aanmerking zou moeten komen. De consument heeft in dat verband gewezen op het feit dat op het overgelegde aankoopbewijs niet verwezen is naar de algemene voorwaarden. Dat maakt op zichzelf echter niet dat het recht ontstaat de gehele order te ontbinden. De mogelijkheid om te retourneren tegen een tegoedbon is bij aankoop in de winkel (waar hier sprake van is) bovendien een service van de ondernemer waar de consument geen (wettelijk) recht op heeft. Ter finale afhandeling van dit geschil wordt ten aanzien van de overige producten het volgende bepaald. De ondernemer heeft gewezen op de mogelijkheid tot retourzending in ruil voor een tegoedbon. De consument krijgt ook in dit geval nog twee weken de gelegenheid om hierin een keuze te maken. Als de consument ervoor kiest om de salontafel en het vloerkleed te retourneren dan kan hij alsnog ervoor kiezen deze zelf terug te brengen of door de ondernemer te laten afhalen. In dat laatste geval betaalt de consument 10% ophaalkosten. Voorts krijgt de consument dan geen geld terug maar een tegoedbon (ter waarde van het aankoopbedrag minus de ophaalkosten).

5. Resterend de bank. Deze is nog niet afgeleverd. Uit de correspondentie blijkt dat de ondernemer zich op het standpunt heeft gesteld dat dit een maatwerkbank betreft en dat deze niet retour genomen kan worden (slechts geannuleerd tegen betaling van 50% van de koopprijs). Dat er sprake is van maatwerk blijkt evenwel niet uit het aankoopbewijs, zodat aangenomen moet worden dat ook voor de bank dezelfde retourregeling moet gelden als hiervoor benoemd. Aangezien de bank nog niet geleverd is en niet opgehaald hoeft te worden zijn hier geen ophaalkosten van toepassing. Ook hier krijgt de consument twee weken de tijd om ervoor te kiezen de bank te retourneren. In dat geval krijgt de consument een tegoedbon ter waarde van het bedrag van de bank (€ 1.800,-). Kiest de consument ervoor de bank niet te retourneren dan moet er een afspraak gemaakt worden voor levering van de bank. Het in depot staande bedrag van € 1.200,- (wat nog op de bank betrekking heeft) dient in ieder geval (onder verrekening) overgemaakt te worden aan de ondernemer.

6. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht deels gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing. Zoals hiervoor reeds overwogen zal de ondernemer het wandmeubel dienen op te halen en het geld wat daarvoor betaald is dienen terug te betalen. De ondernemer krijgt twee weken de tijd om te kennen te geven of een vervangende (zelfde soort) tafel leverbaar is. Indien dit niet het geval is dient de ondernemer het daarvoor betaalde bedrag eveneens terug te storten.

De consument krijgt eveneens twee weken de tijd om te kennen te geven of hij de eettafel, de salontafel, het vloerkleed en de bank wenst te retourneren in ruil voor een tegoedbon, eventueel onder aftrek van ophaalkosten als hij de producten wil laten afhalen. Hierna vervalt dit recht en zal de consument deze producten moeten behouden (voor de eettafel geldt echter dat als deze niet meer leverbaar is, de consument ervoor kan kiezen zijn geld terug te krijgen).

7. Wat betreft de kosten van deze procedure is de bindend adviseur van oordeel dat de ondernemer het klachtengeld volledig aan de consument dient te vergoeden. De reden daarvoor is dat uit het dossier blijkt dat bij de aanvang van het geschil de ondernemer geweigerd heeft thuis langs te komen bij de consument. Indien de ondernemer wel een servicemonteur (o.i.d.) had langs gestuurd (hetgeen bij dit prijs- en kwaliteitsniveau wel voor de hand had gelegen), had dit geschil mogelijk niet zo uit de hand hoeven lopen. Voorts wordt overwogen dat op grond van artikel 16 van het reglement de in verband met de behandeling van het geschil door partijen gemaakte kosten voor eigen rekening moeten blijven. Op grond daarvan moet de door de consument gevorderde veroordeling tot betaling van juridische kosten afgewezen worden (deze vordering was overigens reeds te laat ingediend, namelijk pas in de reactie op de deskundigenrapportage). Overige door partijen ingebrachte stellingen en verzoeken maken het voorgaande niet anders en behoeven geen verdere behandeling.

Beslissing

De klacht is deels gegrond:

- de ondernemer zal binnen twee weken een afspraak maken met de consument om het wandmeubel (kosteloos) op te halen, waarna het daarvoor betaalde bedrag (€ 2.000,--) zal worden terugbetaald aan de consument. Indien de ondernemer nalaat binnen twee weken een afspraak te maken staat het wandmeubel ter vrije beschikking aan de consument maar dient de ondernemer nog steeds het bedrag van € 2.000,-- aan de consument terug te betalen;
- de ondernemer zal gelijktijdig, althans eveneens binnen twee weken, aan de consument te kennen geven of een vervangende tafel (van hetzelfde model) leverbaar is, welke bij de consument geruild kan worden en waarvoor dan eveneens een afspraak gemaakt dient te worden. Als de ondernemer geen vervangende tafel meer kan leveren dan dient de ondernemer het voor de eettafel betaalde bedrag (namelijk € 870,--) terug te betalen aan de consument. Als de ondernemer nog wel een vervangende eettafel kan leveren kan de consument er alsnog voor kiezen de eettafel te retourneren in ruil voor een tegoedbon, onder aftrek van 10% ophaalkosten indien hij de tafel door de ondernemer laat afhalen;
- de consument geeft bovendien binnen twee weken te kennen of hij de resterende producten (salontafel, vloerkleed en bank) wenst te retourneren in ruil voor een tegoedbon, onder aftrek van 10% ophaalkosten voor het vloerkleed en de salontafel in geval de consument deze producten laat afhalen door de ondernemer. Indien de consument de bank niet wenst te retourneren dan zal een afspraak gemaakt moeten worden voor levering van de bank;
- voornoemde afspraken en/of kennisgevingen worden gelijktijdig gemeld aan de Stichting, desbetreffende afhaalmomenten dienen gepland te worden binnen vier weken na deze uitspraak;
- de ondernemer vergoedt aan de consument het door de consument aan de Stichting betaalde klachtengeld van € 250,--;
- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem;
- het in depot staande bedrag wordt als volgt verrekend. Van het bedrag van € 1.200,-- wordt in de eerste plaats € 250,-- overgemaakt aan de consument in verband met het voornoemde klachtengeld. Daarna wordt het door de ondernemer verschuldigde bedrag voor een gedeeltelijk gegronde klacht van het resterende bedrag afgetrokken. Dit bedrag komt toe aan de stichting. Het bedrag dat daarna overblijft wordt door de stichting overgemaakt aan de ondernemer;
- betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen vier weken na datum bindend advies;
- al het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 21 mei 2025,