

Consument had zelf moeten onderzoeken of de oven het verlangde eigenschap had, dus ongegrond

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 om hun standpunten toe te lichten.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft, voor zover hier van belang, de koop van een oven.

Standpunt consument

Het standpunt van de consument is in het Vragenformulier als volgt geformuleerd:

"Cliënt heeft een oven met [naam functie] besteld. Voor levering heeft cliënt gevraagd om een oven (en alle andere apparaten) van een ander merk eveneens met [naam functie]. De geleverde oven heeft geen [naam functie]."

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

"Levering van de juiste oven inclusief [naam functie]."

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

"De klant heeft zelf apparatuur uitgekozen - zie mailwisseling. Wat ons betreft geen reden tot klacht!!!"

Overwegingen en beoordeling

1. Uit de schriftelijke repliek van de zijde van de consument blijkt dat hij voor zijn nieuwe keuken aanvankelijk voor apparatuur van het merk [naam merk 1] heeft gekozen, waaronder een oven met de functie [naam functie]. De consument heeft dit vervolgens aangepast, in die zin dat apparatuur – waaronder een oven – van het merk [naam merk 2] is besteld. De consument stelt dat hij erop mocht vertrouwen dat de functie [naam functie] ook bij deze oven aanwezig zou zijn, maar dat dit niet het geval is.
2. De bindend adviseur stelt vast dat in de orderbevestiging bij de oven van [naam merk 1] onder meer stond vermeld: "[naam functie] via [naam functie]". Bij de orderbevestiging waarin de apparatuur van [naam merk 2] is opgenomen, is niet vermeld dat er een functie [naam functie] is.
3. De orderbevestiging biedt dus geen steun voor het standpunt van de consument dat hij mocht verwachten dat ook de nieuwe oven deze functie zou hebben. Dat de consument bij het wijzigen van de apparatuur van [naam merk 1] naar [naam merk 2] heeft gevraagd om een oven met deze functie, blijkt niet uit het dossier. Ook overigens heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat hij ervan mocht uitgaan dat de nieuwe oven de functie [naam functie] zou bezitten. Het lag in de eerste plaats op de weg van de consument om zich goed te laten informeren over alle eigenschappen van de nieuwe oven.
4. De klacht is ongegrond.
5. De kosten die de consument heeft gemaakt in verband met deze procedure, blijven voor zijn rekening.
6. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De kosten die de consument in verband met deze procedure heeft gemaakt, blijven voor zijn rekening.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 10 juni 2025,