

Verkeerde bank geleverd, klacht gegrond

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 bindend adviseur 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 15 december 2024 een overeenkomst met elkaar gesloten, waarbij de consument voor een totaalbedrag van € 1.588,-- inclusief btw een 2,5-zitsbank, vier eetkamerstoelen en drie flessen textielprotector van de ondernemer gekocht heeft. Bij e-mail van 16 december 2024 heeft de ondernemer aan de consument laten weten dat de prijs van de bestelde bank met € 356,-- gedaald was, zodat de totaalprijs voor de te leveren goederen uitkwam op een bedrag van € 1.232,-- inclusief btw. De levering vond plaats op 4 maart 2025. Op 5 maart 2025 heeft de consument voor de eerste keer geklaagd bij de ondernemer. De consument heeft een bedrag van € 1.232,-- aan de ondernemer betaald.

Standpunt consument

De consument heeft zijn klacht in het inleidend (vragen)formulier als volgt geformuleerd:

“Het gaat over de overeengekomen prijs. Op de avond van 15 december 2024 deed ik de originele aankoop en in de ochtend van 16 december 2024 kreeg ik per e-mail bericht van de verkoper van de ondernemer dat ik een korting kreeg van € 356,-- mét garantie dat de bestelling hetzelfde zou blijven. Op het onlineportaal van de ondernemer kon ik de voortgang van mijn bestelling zien. Op 30 december logde ik voor het eerst in en zag ik dat er stond dat ik een 2-zitsbank had besteld. Dat klopte natuurlijk niet - ik had een 2,5-zitsbank besteld. Ik nam contact op met de verkoper om hem hierop te wijzen, omdat ik niet wilde dat ik de verkeerde bank zou krijgen. Hij antwoordde dat alles goed was gegaan, waarop ik antwoordde dat ik opgelucht was, omdat ik niet wilde dat ik een kleinere bank zou krijgen. Op 4 maart kreeg ik de bank thuis geleverd. Ik diende vooraf te betalen, waardoor ik de gehele factuur heb voldaan. Echter, de bank is te klein: een 2-zits in plaats van een 2,5-zits bankstel. Ik nam hierover contact op met de ondernemer en zij erkenden dat er een fout was gemaakt. Echter, zij vertelden me dat ik pas het 2,5-zits bankstel zou kunnen krijgen als ik € 356,-- bijbetaal - en dat is precies de afgesproken korting. De ondernemer heeft, ondanks dat ik drie keer heb aangegeven (op verschillende datums) wat het formaat bank moet zijn, mijn bestelling verkeerd uitgevoerd en nu weigeren ze de afgesproken korting te honoreren.”

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, is als volgt geantwoord:

“Ik wil dat de ondernemer:

- 1. De geleverde 2-zitsbank terugneemt;*
- 2. Mij de 2,5-zitsbank levert die ik heb besteld;*
- 3. Daarbij de aangeboden korting van € 356,-- honoreert.”*

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft geen verweer gevoerd.

Overwegingen en beoordeling

Juridisch kader

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

Wanneer een verkoper een zaak aflevert die niet voldoet aan de koopovereenkomst, dan kan de koper op grond van artikel 7:21 lid 1 BW in beginsel aflevering van het ontbrekende (sub a), herstel van de afgeleverde zaak (sub b) of vervanging van de afgeleverde zaak (sub c) eisen. Uit lid 2 volgt dat de verkoper de verplichtingen van lid 1 kosteloos moet verrichten. In lid 3 staat dat de verkoper dit ook binnen een redelijke termijn moet doen en zonder ernstige overlast voor de koper.

Non-conformiteit

Tussen partijen is niet in geschil dat de consument een 2,5-zitsbank heeft besteld, maar dat de ondernemer een 2-zitsbank heeft geleverd. Daarmee staat vast dat de ondernemer een non-conforme bank heeft geleverd.

Uit de overgelegde correspondentie volgt dat de ondernemer alsnog een 2,5-zitsbank wil leveren, maar slechts tegen bijbetaling van een bedrag van € 356,-- door de consument. De consument wil dat de ondernemer alsnog de juiste bank levert, zonder dat hij daarvoor een bedrag moet bijbetalen. In dit verband voert hij aan dat partijen aanvankelijk een totale koopprijs zijn overeengekomen van € 1.588,-- inclusief btw, maar dat de ondernemer hem een dag later per e-mail een korting van € 356,-- heeft aangeboden vanwege een prijsdaling van de bank. De consument stelt dat hij dit aanbod heeft aanvaard en dat de ondernemer hier nu niet meer op terug kan komen.

De bindend adviseur overweegt dat de stellingen van de consument niet weersproken zijn door de ondernemer en bovendien steun vinden in de overgelegde stukken. Door de ondernemer zijn geen feiten gesteld die de conclusie rechtvaardigen dat de consument er niet gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de koopprijs voor de 2,5-zits bank verlaagd was en dat een totale koopprijs van € 1.232,-- inclusief btw is overeengekomen. Integendeel, de consument heeft de ondernemer er bij e-mail van 30 december 2024 nog op gewezen dat hij in het online klantenportaal gezien had dat een 2-zitsbank geleverd zou worden, terwijl hij een 2,5-zitsbank besteld had. Desgevraagd heeft de ondernemer in reactie op deze mail laten weten dat de bestelling goed was gegaan.

Gelet op het bovenstaande staat vast dat partijen een totaalprijs zijn overeengekomen van € 1.232,-- inclusief btw en dat de ondernemer geen aanspraak kan maken op een aanvullende betaling. De ondernemer heeft een non-conforme bank geleverd en dient de koopovereenkomst alsnog correct na te komen door de geleverde bank kosteloos te vervangen door de bestelde 2,5-zitsbank. Het aanbod dat de ondernemer voorafgaand aan deze procedure aan de consument heeft gedaan, was dan ook niet redelijk.

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 (€ 182,--) door de ondernemer worden vergoed.

Beslissing

- verklaart de klacht gegrond;
- bepaalt dat de ondernemer de geleverde 2-zitsbank kosteloos moet vervangen door de bestelde 2,5-zitsbank. Partijen treden binnen 2 weken na de datum van dit bindend advies in overleg voor het maken van nadere afspraken over het vervangen van de bank, waaronder een (reële) levertermijn. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming en uitvoering van de gemaakte afspraken. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen.
- De ondernemer dient binnen vier weken na de datum van dit bindend advies aan de consument te betalen:
 - ✓ € 182,-- wegens kosten behandeling.
- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 30 juni 2025,