

Ondernemer levert niet: consument ontbindt overeenkomst gerechtvaardigd

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.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 12 augustus 2024.

Inhoud overeenkomst: Koop eettafel en salontafel, totaalprijs € 1.054,-

Er heeft geen levering plaatsgevonden.

De klacht is op 15 november 2024 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

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

'Op 12 augustus 2024 is er een eettafel en salontafel gekocht. Er is € 100,- aanbetaald. Op 7 november 2024 is het restant ad € 954,- betaald. De betalingen zijn contant in de winkel voldaan en zijn op de orderbevestiging vermeld. De ondernemer stelt dat er nog € 100,- moet worden betaald. Op verzoek tot levering werd niet in gegaan, zodat de koopovereenkomst werd geannuleerd met verzoek tot terugbetaling. De (...) ondernemer wilde alleen annuleren tegen € 527,- annuleringskosten, hetgeen de consument onacceptabel vindt.

(...)

De ondernemer wil enkel leveren tegen een betaling van € 100,- of bij annulering hoge annuleringskosten in rekening brengen

(...)

De in rekening te brengen annuleringskosten zijn onredelijk hoog, omdat het aan de ondernemer is te wijten dat hij niet levert. Bovendien zijn de bestelde meubels algemeen en kunnen weer goed verkocht worden aan andere klanten. De ondernemer lijdt geen schade door de annulering.'

De consument eist:

'De ondernemer dient de koopsom volledig terug te betalen aan de consument, zonder inhouding van annuleringskosten. De consument heeft immers de koopovereenkomst ontbonden en wil de bestelde meubels niet meer.'

Standpunt ondernemer

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

'De klant heeft bij ons een eettafel en een salontafel besteld. Bij aanbetaling in de winkel werd € 100,- afgerekend. Het resterende bedrag van € 954,- bleef openstaan. De klant is op 7 november 2024 naar de showroom in [plaats] gereden en heeft hier € 854,- betaald. Echter € 100,- te weinig. De bezorgafpraak stond ook voor 7 november 2024, maar doordat de klant weigerde om de € 100,- te betalen, hebben wij de tafels weer mee teruggenomen. Hierop hebben wij telefonisch contact gehad met de klant, waarop zij zelf aangaven dit later nog te betalen. Echter is dit niet meer gebeurt. De klant heeft vanuit ons hierover bericht gehad.

(...)

Dit dossier is ondertussen aangemeld bij [rechtsbijstandsverzekeraar]. De proces zal via hen verder verlopen.'

Reactie consument op standpunt ondernemer

De gemachtigde van de consument heeft op het standpunt van de ondernemer gereageerd met het volgende:

'De consument heeft inderdaad € 100,- aanbetaald en het restant van 954,- euro contant betaald in de winkel van de ondernemer op 7 november 2024. De tweede contant betaling is op de orderbevestiging door de verkoper vermeld. Onjuist is de bewering van de ondernemer dat er slechts € 854,- is betaald. Waarom zou de consument € 100,- euro te weinig betalen, dit is onlogisch en onjuist.

Verder is het onjuist dat de consument telefonisch zou hebben toegezegd dat hij nog € 100,- euro zou betalen, hij heeft immers de volledige koopsom betaald. Tenslotte heeft de ondernemer de consument meegedeeld dat de vordering bij [naam rechtsbijstandsverzekeraar] ligt, terwijl er een klachtprocedure loopt. De ondernemer had de klachtprocedure moeten afwachten en gaan verdere stappen mogen ondernemen. De consument wenst zijn geld terug te krijgen, de koopovereenkomst is immers ontbonden en hij stelt geen prijs meer op levering van de bestelde meubels.'

Reactie ondernemer op reactie consument

De ondernemer heeft niet meer gereageerd op voornoemde reactie van de consument.

Overwegingen en beoordeling

1. De bindend adviseur stelt het volgende voorop. De ondernemer heeft op het reactieformulier vermeld dat het dossier is aangemeld bij [rechtsbijstandsverzekeraar] en dat het proces verder via dit bureau zal verlopen. De ondernemer heeft deze stelling niet verder onderbouwd of toegelicht. Voor zover de ondernemer meent dat de Stichting niet bevoegd is zodra de ondernemer een procedure begint bij de gewone rechter wordt opgemerkt dat die zienswijze onjuist is. De ondernemer is krachtens artikel 19 lid 6 van de CBW-erkend algemene voorwaarden immers gebonden aan de keuze van de consument om een geschil aanhangig te maken bij de Stichting.

2. De bindend adviseur oordeelt voorts als volgt.

Op het door de gemachtigde van de consument bij de klacht ingezonden orderbevestiging staat onder meer het volgende:

- Bij het vak 'Totaalbedrag' is met de hand ingevuld '€ 1054,-'.
- Bij het vak 'Aanbetaling' is met de hand ingevuld '€ 100,-', daarbij is met een verwijzingslijn handgeschreven vermeld 'Contant in de winkel'.
- Bij het vak 'Te betalen bij aflevering' is ingevuld '€ 954,-', daarbij is met een verwijzingspijl handgeschreven vermeld 'Contant voldaan 7 november 24'.

Dit stemt overeen met de stellingen van de (gemachtigde van de) consument, terwijl hij in zijn reactie op het standpunt van de ondernemer nadrukkelijk naar de desbetreffende orderbevestiging verwezen heeft. De ondernemer heeft hier niet meer op gereageerd, waardoor de stellingen van de consument in deze in beginsel reeds komen vast te staan. Daarbij komt evenwel dat de ondernemer zelf geen bewijsstukken heeft overgelegd die zijn stellingen zouden kunnen ondersteunen dat de consument op 7 november 2024 slechts € 854,- betaald heeft en niet het volledige bedrag van € 954,-.

2. Daarbij komt bovendien dat, hoewel de ondernemer in deze procedure gesteld heeft dat de consument (slechts) € 854,- betaald zou hebben op 7 november 2024, hij blijkens de door de consument ingebrachte correspondentie zich in zijn e-mail aan de gemachtigde van de consument van 13 november 2014 op het standpunt stelde dat het totaalbedrag € 954,- zou zijn en dat de consument daarvan op 12 augustus 2024 reeds € 854,- aanbetaald zou hebben. De desbetreffende e-mail luidt voor zover relevant als volgt:

'We willen u vriendelijk herinneren aan het resterende bedrag van € 100,- voor uw aankoop in onze showroom. Bij de betaling op 12 augustus 2024 heeft u een bedrag van € 854,- contant voldaan, terwijl het totaalbedrag € 954,- was.'

3. Dit valt niet te rijmen met de stellingen van de ondernemer zoals ingenomen in deze procedure waardoor het standpunt van de ondernemer te meer als onjuist gezien dient te worden. Daar komt bij dat het aanbetalen van een dergelijk groot gedeelte van de aankoopprijs in strijd is met de toepasselijke CBW-erkend algemene voorwaarden waarin is bepaald dat de maximale aanbetaling voor consumenten 25% is (artikel 5 lid 2). Dit maakt te meer dat de stellingen van de ondernemer niet aannemelijk zijn.

4. De ondernemer heeft in voornoemde e-mail te kennen gegeven dat het veronderstelde resterende bedrag van € 100,- alsnog voldaan diende te worden, bij gebreke waarvan de ondernemer de zaak door zou sturen naar een incassobureau. Nadat de ondernemer deze e-mail aan de consument gestuurd heeft, heeft de gemachtigde van de consument in zijn e-mail van 15 november 2024 aan de ondernemer betwist dat er nog € 100,- door de consument betaald zou moeten worden en verzocht een afspraak te maken voor de bezorging van de meubels. In een daaropvolgende e-mail van 26 november 2024 heeft de gemachtigde per e-mail verzocht alsnog binnen 3 dagen een afspraak te maken.

Bij e-mail van 3 december 2024 aan de ondernemer heeft de gemachtigde de overeenkomst ontbonden vanwege het feit dat de ondernemer de meubels niet afleverde en verzocht het bedrag van € 1.054,-- terug te storten op de rekening van de consument.

5. De conclusie moet zijn dat de stellingen van de consument inzake de verrichte betalingen als vaststaand moeten worden aangenomen en dat het verweer van de ondernemer dient te worden verworpen. Daaruit volgt dat de ontbinding door de consument gerechtvaardigd was en dat de ondernemer het bedrag van € 1.054 dient terug te betalen aan de consument. De ondernemer zal daarnaast het door de consument betaalde klachtengeld aan hem dienen te vergoeden en de eigen kosten van de behandeling aan de Stichting.

6. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De klacht is gegrond;

- de overeenkomst is ontbonden;
- de ondernemer dient het aankoopbedrag van € 1.054,-- terug te betalen aan de consument;
- de ondernemer vergoedt bovendien aan de consument het door de consument aan de Stichting betaalde klachtengeld van € 175,--;
- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem;
- betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen vier weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 9 juli 2025,