

Overeenkomst telefonisch gesloten: geen koop op afstand en dus geen herroepingsrecht

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 onderzoek plaatsgevonden door de deskundige, waarvan op 30 juni 2025 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

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 hun standpunten naar voren te brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft de koop van een [naam merk] spiraalbodem.

Standpunt consument

De consument heeft haar klacht in het Vragenformulier als volgt geformuleerd:

“Spiraal veroorzaakt klachten.”

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

“Ophalen spiraal, terugstorten €735,00 en geschilkosten.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier verweer gevoerd. De ondernemer voert aan dat de consument zich niet kan beroepen op het herroepingsrecht, omdat geen sprake is van koop op afstand. Er is voorafgaand aan de koop telefonisch contact geweest met de consument, waarbij advies is gegeven. Bij de ondernemer is niet bekend dat de consument een dag na de levering lichamelijke klachten zou hebben gemeld.

Deskundigenrapport

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

“Aan de spiraalbodem zelf mankeert niets. De gemelde klacht heeft betrekking op de positie waar de elektrische rug kantelt. Gezien het postuur (de lengte) van mevrouw geeft dit voor haar pijnklachten.”

Overwegingen en beoordeling

1. De consument heeft aangevoerd dat zij de koop binnen 14 dagen, zonder opgaaf van redenen, mag herroepen/ontbinden. De bindend adviseur begrijpt dat zij zich aldus beroept op de regeling voor koop op afstand, in het bijzonder op artikel 6:230o lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) en artikel 18 onder B van de CBW-voorwaarden.
2. Onder koop op afstand wordt op grond van artikel 6:230g lid 1 aanhef en onder e van het BW verstaan: *“de overeenkomst die tussen de handelaar en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van handelaar en consument en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand”*.
3. De consument heeft in het Vragenformulier en in replek (reactie op het Reactieformulier van de ondernemer) niet toegelicht op welke wijze de overeenkomst tot stand is gekomen. Wel heeft zij een chronologisch overzicht ingediend, waaruit de bindend adviseur begrijpt dat de consument eerst op de website van de ondernemer heeft gekeken, dat zij daarna telefonisch contact heeft gezocht met de ondernemer en dat vervolgens een overeenkomst tot stand is gekomen.

4. De bindend adviseur is van oordeel dat hiermee geen sprake is van een overeenkomst die op afstand is gesloten, omdat geen gebruik is gemaakt van een georganiseerd systeem voor verkoop, althans dat is niet aannemelijk geworden. Ter vergelijking wordt verwezen naar het vonnis van de rechtbank Rotterdam van 13 juni 2025 (ECLI:NL:RBROT:2025:7202), in het bijzonder de overwegingen 2.6 en 2.7.
5. Voor zover de consument zich erop beroept dat zij de overeenkomst desondanks mag ontbinden, wordt geoordeeld dat niet aan de voorwaarden voor ontbinding is voldaan. Op basis van het deskundigenrapport en de overige stukken kan immers niet worden geconcludeerd dat sprake is van een tekortkoming aan de zijde van de ondernemer of dat het geleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt.
6. De klacht is ongegrond.
7. De kosten die de consument heeft gemaakt blijven voor haar rekening.
8. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 14 juli 2025,