

Ondernemer levert conform overeenkomst, klacht 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 van 23 mei 2024 betreft - samengevat - de koop en levering van een bankstel tegen een door de consument te betalen bedrag van € 1.259,00 (inclusief btw). Dit bedrag is geheel door de consument aan de ondernemer voldaan. De levering van het bankstel vond plaats op 7 oktober 2024. De consument heeft haar klacht op 20 februari 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

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

"Ik ben overeengekomen de bank te leveren naar wens. Ik heb expliciet in de winkel uitgelegd dat ik de lounge rechts wil hebben en toch is het links geleverd. Zo stond het uiteindelijk ook op de factuur waar ik niet bewust van was."

En:

"Mijn klacht betreft de levering van een bank die niet conform de bestelling is. De medewerker heeft bij aankoop een fout gemaakt in de bestelling. Daarnaast werd de bank te laat geleverd. Pas op 20 februari 2025 ontdekte ik bij het uitpakken dat de bank niet correct was. Mijn klacht werd niet serieus genomen door de ondernemer en ik ontvang onprofessionele reacties."

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, heeft zij in het inleidend (vragen)formulier als volgt geantwoord:

"Ik eis dat de ondernemer de juiste bank kosteloos levert zoals oorspronkelijk besteld. Als dit niet mogelijk is, wens ik een volledige terugbetaling en kosteloze retour van de verkeerde bank. De ondernemer heeft de fout gemaakt en dient deze conform de wet te herstellen."

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

"Ongegrond, want de bank die ze ontvangen heeft is datgene wat ook op de aankoopbon vermeld staat."

En:

"Wij zijn het niet eens met de eis van consument, want deze schuift de totale schuld en totale kosten bij ons terwijl ze volgens de voorwaarden nergens recht op heeft. Ze heeft pas na 19 weken na ontvangst name een melding gedaan."

Overwegingen en beoordeling

Het geschil

1. De consument heeft een bankstel gekocht bij de ondernemer. De consument stelt dat het bankstel niet voldoet aan wat zij op grond van de (koop)overeenkomst mocht verwachten.

Juridisch kader

2. In artikel 7:17 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is bepaald dat de door de verkoper aan de koper verkochte producten (zaken) aan de koopovereenkomst moeten beantwoorden.

Een zaak beantwoordt niet aan de overeenkomst indien zij, ook gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten.

De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet hoefde te betwijfelen (artikel 7:17 lid 2 BW). Een andere zaak dan is overeengekomen of een zaak van een andere soort beantwoordt niet aan de overeenkomst. Hetzelfde geldt indien het afgeleverde in getal, maat of gewicht van de overeenkomst afwijkt (artikel 7:17 lid 3 BW).

3. Als de afgeleverde zaak niet aan de overeenkomst voldoet, dan kan de koper a) aflevering van het ontbrekende, b) herstel van de afgeleverde zaak of c) vervanging van de afgeleverde zaak eisen (artikel 7:21 lid 1 BW). De kosten van nakoming van deze verplichtingen kunnen niet aan de koper in rekening worden gebracht en de verkoper is verplicht om binnen een redelijke termijn aan deze verplichtingen te voldoen (artikel 7:21 leden 2 en 3 BW). Schiet de verkoper tekort in één van zijn hiervoor genoemde verplichtingen, dan is de koper bevoegd om de overeenkomst te ontbinden, tenzij de afwijking van de overeenkomst - gezien haar geringe betekenis - deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt (artikel 7:22 lid 1 sub b BW).

Is er sprake van non-conformiteit?

4. De consument stelt zich op het standpunt dat zij in de winkel van de ondernemer heeft uitgelegd dat zij het loungegedeelte van het bankstel aan de rechterzijde wilde hebben, terwijl het bankstel door de ondernemer geleverd is met het loungegedeelte aan de linkerzijde. Volgens de consument heeft de ondernemer dus niet geleverd wat door haar is besteld/gekocht. De bindend adviseur volgt de consument daarin niet, waartoe als volgt wordt overwogen.

5. Tussen partijen is niet in geschil dat de consument het bankstel heeft gekocht/besteld op 23 mei 2024. In de orderbevestiging is, voor zover relevant, expliciet het volgende vermeld:

“(...)	
Product	Omschrijving
Hoekbank [naam model] - beige - links	Lounge vooraf gezien links
“(...)”	

Naar het oordeel van de bindend adviseur ontbreekt enig bewijs dat het bankstel verkeerd geleverd zou zijn door de ondernemer. De consument stelt dat zij bij het bestellen/kopen van het bankstel nadrukkelijk de wens kenbaar heeft gemaakt dat zij het bankstel met het loungegedeelte aan de rechterzijde geleverd wenste te krijgen, maar dat is door de ondernemer weersproken en door de consument vervolgens niet nader onderbouwd. Dat lag wel op de weg van de consument. De bindend adviseur wijst in dit verband nog op een e-mail van de consument aan de ondernemer van 20 februari 2025 (09.32 uur), waarin onder meer het volgende is vermeld:

“(...)”
Naar aanleiding van mijn eerdere e-mail wil ik u graag het volgende vragen.

Is het mogelijk om mijn bank om te ruilen voor een ander model? Ik heb de bank in oktober ontvangen, maar vanwege een renovatie heb ik deze pas vandaag uitgepakt. Helaas blijkt de bank te groot te zijn voor de ruimte, waardoor ik graag een ander model zou willen kiezen.

Ik hoor graag van u of dit mogelijk is.
“(...)”

6. In haar latere e-mail van diezelfde dag (10.20 uur) heeft de consument daar pas aan toegevoegd dat het bankstel niet conform de afgesproken specificaties is geleverd. Uit de hiervoor geciteerde e-mail lijkt echter te volgen dat de consument een verkeerde keuze heeft gemaakt waar het gaat om de grootte van het bankstel en dat zij om die reden spijt heeft van haar aankoop c.q. van de keuze voor het model bankstel. In ieder geval lag het - gelet op de inhoud van de geciteerde e-mail - des te meer op de weg van de consument om nader te onderbouwen dat de ondernemer niet heeft geleverd wat tussen partijen is overeengekomen. Zoals hiervoor al is geoordeeld, ontbreekt die onderbouwing.

7. Van de consument mocht bovendien worden verwacht de orderbevestiging op juistheid en volledigheid te controleren, wat zij heeft nagelaten. Dit geldt temeer, omdat, zoals hiervoor is weergegeven, in de orderbevestiging expliciet is vermeld dat het bankstel zal worden geleverd met het loungegedeelte aan de linkerzijde. Dat een andersluidende afspraak is gemaakt dan in de orderbevestiging is weergegeven, is - gelet op alles wat hiervoor is overwogen - dan ook niet vast komen te staan, zodat niet geconcludeerd kan worden dat sprake is van non-conformiteit.

8. De consument heeft verder nog opgemerkt dat het bankstel te laat is geleverd door de ondernemer. De consument heeft daar geen gevolgen c.s. een eis aan verbonden, zodat die enkele stelling geen verdere bespreking behoeft.

Conclusie

9. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is. Dit betekent dat de eis van de consument zal worden afgewezen.

10. De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- De klacht is ongegrond;
- De eis van de consument wordt afgewezen;
- De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument;
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 22 juli 2025,