

Ondernemer maakt schade onvoldoende aannemelijk en moet volledige aankoopssom terugbetalen na annulering

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 hun standpunten naar voren te brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft, kort weergegeven, het leveren en leggen van een vloer.

Standpunt consument

De consument stelt dat hij van de overeenkomst af wil, vanwege gewijzigde omstandigheden en omdat de ondernemer hem onjuist heeft geïnformeerd. De consument wil het volledige bedrag terug dat hij aan de ondernemer heeft betaald.

Standpunt ondernemer

De ondernemer voert aan dat de consument bij het annuleren van de overeenkomst een vergoeding moet betalen van 50% van de overeengekomen som. De ondernemer verwijst naar de toepasselijke voorwaarden, die hij de consument tijdig heeft verstrekt.

Overwegingen en beoordeling

1. De bindend adviseur heeft naar aanleiding van de stukken in het dossier schriftelijk (via het digitale geschillensysteem) vragen aan de consument gesteld, omdat uit het Vragenformulier wel bleek dat de consument van de overeenkomst af wil maar niet duidelijk werd wat hiervan precies de juridische grondslag was.
2. In reactie hierop heeft de consument onder meer naar voren gebracht dat hij zich beroept op artikel 6:228, eerste lid, onder b, van het Burgerlijk Wetboek ('dwaling'). Ter toelichting heeft hij aangevoerd dat de ondernemer hem onjuist heeft geïnformeerd: de consument heeft vloerverwarming en de ondernemer heeft hem niet verteld dat de aanbevolen vloer de effectiviteit hiervan zou verminderen. De consument heeft dit naar eigen zeggen ontdekt toen hij op een later moment een onafhankelijke deskundige raadpleegde.
3. De bindend adviseur heeft ook de ondernemer schriftelijk (via het digitale geschillensysteem) vragen gesteld, onder meer over de schade die de ondernemer stelt te hebben geleden. Daarnaast heeft de bindend adviseur de ondernemer in de gelegenheid gesteld te reageren op de antwoorden van de consument.
4. Vastgesteld wordt dat de consument zich gemotiveerd op dwaling heeft beroepen en dat de ondernemer, ondanks daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld, hier niet op heeft gereageerd. Bij gebreke van verweer op dit punt, slaagt het beroep op dwaling. Dit betekent dat de overeenkomst voor vernietiging in aanmerking komt.
5. Het debat tussen partijen is ook gegaan over de vraag of de ondernemer op basis van de CBW-voorwaarden 50% annuleringskosten in rekening mag brengen bij de consument. Hoewel het beroep op dwaling slaagt en de consument dus reeds daarom kosteloos van de overeenkomst af kan, wenst de bindend adviseur in dit verband nog het volgende op te merken. In geval van het annuleren van de overeenkomst door een afnemer, moet de ondernemer op grond van artikel 12, tweede lid, van de CBW-voorwaarden zijn schade aannemelijk maken. De bindend adviseur heeft de ondernemer uitdrukkelijk in de gelegenheid gesteld zijn schade aannemelijk te maken. De ondernemer heeft hierop echter slechts een zeer algemene reactie gegeven.

In gevallen als deze, waarbij de ondernemer zijn schade als bedoeld in artikel 12, tweede lid, van de CBW-voorwaarden aannemelijk moet maken, volstaat een dergelijke reactie echter niet en zal de ondernemer zijn schade concreet moeten onderbouwen.¹

6. De klacht is gegrond. De ondernemer dient de som die de consument op grond van de overeenkomst heeft betaald, volledig terug te betalen.
7. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer ook het door de consument betaalde klachtgeld te vergoeden, dat is € 182,-.
8. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De overeenkomst komt voor vernietiging in aanmerking. De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden het volledige bedrag terug dat de consument op grond van de overeenkomst heeft betaald.
- De ondernemer vergoedt binnen 4 weken na heden het door de consument betaalde klachtgeld, dat is € 182,-.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 8 september 2025,

¹ Vgl. bijvoorbeeld het vonnis van de rechtbank Zeeland-West-Brabant van 12 juni 2024 (ECLI:NL:RBZWB:2024:4056).