

Ondernemer maakt schade naar aanleiding van annulering onvoldoende aannemelijk, klacht gegrond verklaard

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 betreft - samengevat - de levering en montage van een tapijtvloer met toebehoren op de overloop en de trap van de woning van de consument tegen een door de consument te betalen bedrag van € 1.336,91. Dit bedrag is door de consument geheel aan de ondernemer voldaan. De levering en montage van de tapijtvloer heeft (nog) niet plaatsgevonden. De klacht van de consument is op 11 maart 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

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

“Minimaal advies, spijt van mijn overhaaste aankoop. Voor het blok gezet over het tapijt en de betaling van het volledige bedrag. Twijfel over de aankoop of dit is wat ik wil en nodig heb. Eigenlijk is voor mij alles ontstaan nadat ik geen goed gevoel had over de aankoop en mij niet gehoorde voelde. Zeker omdat ik moeilijk tot geen gehoor kreeg met de klantenservice. Na terugkomst van vakantie heb ik een vloerbedekking staal besteld. Om te kijken wat ik nu gekocht had. En of er nog een ander kleur op de muren moest. Door wat ik aan voorbereidingen moest treffen, begon het qua werk voor mij op een behoorlijke trap renovatie te lijken. Ik had gekozen voor leggen zodat ik er zelf weinig/geen drukte van zou hebben. Trap met afbijt behandelen en opschuren dit was vergeleken met het advies over de vloerbedekking zeer uitgebreid. Dit ging tot aan het merk afbijt door een foto die de man liet zien.

De staal kwam maar niet, hierdoor en mijn twijfel heb ik tijdig tweemaal de legafspraak afgezegd. Recent hoorde ik dat een staal van de vloerbedekking niet meer leverbaar is. Terwijl in de winkel was gezegd dat dit tapijt eigenlijk vast in het assortiment zit. Het aankoop bedrag van de staal is inmiddels teruggestort.

Aanvulling: ik heb een bezoek aan de winkel gebracht daar werd ik zeer goed geholpen, dat voelde heel goed. Daar werd mij ook aangeraden omdat ik ‘zeer begrijpelijk’ twijfelde had over mijn keuze een advies aan huis een oplossing zou zijn.”

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

“Volledige ontbinding overeenkomst. Eventueel terugbetaling ‘advies’ en inmeting bedrag. Maar dit vind ik niet het belangrijkste. Hoewel ik zeer ontevreden ben het heeft ze wel tijd gekost.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

“De klant stelt dat hij € 40,- heeft betaald voor een adviesafspraak, maar naar eigen zeggen geen (voldoende) advies heeft ontvangen. Hij noemt echter geen concrete reden waarom het advies niet geleverd zou zijn, noch wat hij exact had verwacht. Belangrijk daarbij is dat de klant de aankoop uiteindelijk niet direct bij de adviseur heeft gedaan, maar pas later zelfstandig is teruggekeerd naar de winkel om daar vrijwillig tot aankoop over te gaan.

De klant heeft vervolgens getekend voor de overeenkomst en ook vrijwillig de betaling verricht. De korting is correct toegepast en bekend bij de klant. De klant stelt onder druk te zijn gezet om voor 16:00 uur te betalen om de korting te behouden, maar dit kwalificeren wij niet als een agressieve handelspraktijk, doch als een gebruikelijke commerciële voorwaarde bij tijdgebonden aanbiedingen.

Daarnaast is de vloer negen dagen vóór de geplande legdatum (11 maart 2025) reeds op maat gesneden. Volgens de CBW-erkend voorwaarden geldt dat op maat gemaakte producten niet meer kosteloos geannuleerd kunnen worden zodra de verwerking is gestart. De coupage ligt gereed in de winkel en is eigendom van de klant.

Het beroep op de Wet Oneerlijke Handelspraktijken achten wij ongegrond. Er is geen sprake van misleiding of agressie zoals bedoeld in de wet. De klant heeft vrijwillig gekozen voor de overeenkomst, waarbij de voorwaarden duidelijk zijn gecommuniceerd.

Conclusie: Wij zijn van mening dat de klant geen recht heeft op vernietiging van de overeenkomst. Restitutie van de volledige orderprijs is dan ook niet aan de orde. Indien nader onderbouwd kan worden waarom het advies niet aan de verwachtingen voldeed, zijn wij eventueel bereid het bedrag van €40,- te crediteren als tegemoetkoming."

Overwegingen en beoordeling

1. De bindend adviseur neemt als vaststaand aan dat tussen partijen een overeenkomst voor de levering en montage van een tapijtvloer met toebehoren (op de overloop en de trap van de woning van de consument) tot stand is gekomen, die schriftelijk is vastgelegd door middel van een opdrachtbevestiging/"bestelbon" van 15 februari 2025. Verder staat vast dat de consument een bedrag van € 1.336,91 aan de ondernemer heeft voldaan. Bij de verdere beoordeling van het geschil gaat de bindend adviseur er tot slot vanuit dat geen sprake is van een overeenkomst op afstand of een overeenkomst buiten de verkoopprijs, aangezien de ondernemer heeft aangevoerd dat de overeenkomst in de winkel is gesloten, de consument erkent dat zij in de winkel is geweest (en daar is geholpen) en uit de door partijen overgelegde stukken niet volgt dat van een dergelijke overeenkomst sprake is. De ontbindingsmogelijkheid zoals genoemd in artikel 6:230o BW is dan ook niet van toepassing.

2. Hoewel de consument in het inleidend (vragen)formulier heeft vermeld dat haar eis is gericht op "ontbinding" van de (koop)overeenkomst, gaat de bindend adviseur er - gelet op de inhoud van de tussen partijen gevoerde en door de consument overgelegde correspondentie - vanuit dat zij zich hiermee op het standpunt stelt dat zij de (aan)koop rechtsgeldig heeft geannuleerd en dat de ondernemer op basis daarvan gehouden is het aankoopbedrag aan haar terug te betalen. Bij e-mail van 11 maart 2025 heeft zij namelijk aan de ondernemer kenbaar gemaakt dat zij de (aan)koop annuleert. In aansluiting daarop heeft de consument de ondernemer (nogmaals) bericht dat zij van de (aan)koop "af wil" en heeft zij de ondernemer verzocht om aan haar kenbaar te maken welke schade zij lijdt als gevolg van de annulering. Ook bij e-mail van 20 maart 2025 heeft zij de ondernemer bericht dat zij de "opdracht" annuleert en dat zij bereid is de eventuele schade die de ondernemer lijdt als gevolg van de annulering te vergoeden. Bij e-mail van 27 maart 2025 heeft de ondernemer de consument bericht dat zij niet akkoord gaat met annulering van de (aan)koop.

3. De bindend adviseur overweegt als volgt. Tussen partijen is niet in geschil dat op de tussen hen gesloten overeenkomst de algemene voorwaarden van de Branchevereniging Wonen (CBW) van toepassing zijn (de CBW-erkend voorwaarden voor woonwinkels; hierna: de algemene voorwaarden). In deze voorwaarden is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

"(...)

Artikel 12 | annulering

1. Als de afnemer annuleert, is hij een schadevergoeding verschuldigd. De schade van een ondernemer bij annulering bestaat uit de brutowinstmarge (vaste en variabele kosten, winstopslag), verminderd met niet gemaakte variabele kosten. In de praktijk blijkt de schade van ondernemers meer dan 30% van de koopsom te zijn als er nog niet geleverd is en (aanzienlijk) hoger als er al onherroepelijk is ingekocht. Meer informatie over (de hoogte van) annuleringskosten in de woonbranche is te vinden op www.cbw-erkend.nl.

2. De ondernemer moet zijn schade aannemelijk maken.

(...)

5. Annuleren is niet mogelijk:

- bij de aankoop van een showroom- of B-keuzemodel, tenzij anders is afgesproken;
- voor het deel van de overeenkomst dat al is uitgevoerd en/of geleverd.

6. De consument hoeft bij een buiten de verkoopprijs of op afstand gesloten overeenkomst geen annuleringskosten te betalen bij gebruik van het herroepingsrecht zoals in de wet voor deze verkoopmethodes is vastgelegd (zie ook artikel 18 B, C en D van deze voorwaarden).

(...)"

4. Uit de hiervoor geciteerde algemene voorwaarden volgt dat de consument het recht heeft de (aan)koop te annuleren en dat zij in dat geval gehouden is een schadevergoeding aan de ondernemer te betalen. Uit de algemene voorwaarden volgt echter ook dat het aan de ondernemer is om (de hoogte van) haar schade aannemelijk te maken. De consument heeft de ondernemer voorafgaand aan deze procedure meerdere malen verzocht om aan haar kenbaar te maken wat haar schade is/zal zijn als gevolg van de annulering van de (aan)koop. Daarop heeft de ondernemer niet gereageerd, althans zij heeft slechts opgemerkt dat het gaat om een op maat gemaakt product, zo ook in haar reactieformulier. De ondernemer heeft in het geheel niet onderbouwd welke kosten zij heeft gemaakt, die als schade gekwalificeerd zouden moeten worden. Niet uitgesloten kan worden dat de ondernemer kosten heeft gemaakt, maar nu enige onderbouwing ontbreekt met betrekking tot de hoogte van eventuele kostenposten, leidt dit tot het oordeel dat de ondernemer de hoogte van haar schade niet, althans onvoldoende, aannemelijk heeft gemaakt. De ondernemer heeft niet voldaan aan haar verplichting, zoals vermeld in artikel 12 lid 2 van de algemene voorwaarden. Dit betekent dat de ondernemer geen recht heeft op schadevergoeding als gevolg van de annulering van de order/(aan)koop door de consument.

5. Vast staat, zoals hiervoor al is opgemerkt, dat de consument een bedrag van € 1.336,91 aan de ondernemer heeft voldaan, zo volgt uit de door de consument overgelegde documenten. Nu de ondernemer geen recht heeft op schadevergoeding als gevolg van de annulering dient de ondernemer voormeld bedrag aan de consument terug te betalen. De order/(aan)koop is geannuleerd, waardoor de wederzijdse rechten en verplichtingen zijn komen te vervallen en de consument deze betaling dus onverschuldigd heeft gedaan. Het door de consument betaalde bedrag van € 40,00 aan advieskosten hoeft niet terugbetaald te worden door de ondernemer. Dit deel van de overeenkomst is namelijk uitgevoerd (zie artikel 12 lid 5 van de algemene voorwaarden) en door de consument is niet, althans onvoldoende, onderbouwd dat er op dit punt sprake is van een tekortkoming aan de zijde van de ondernemer. Indien en voor zover het bedrag van € 40,00 onderdeel uitmaakt van het totaalbedrag van € 1.336,91, is de ondernemer gehouden een bedrag van € 1.296,91 aan de consument terug te betalen.

Conclusie

6. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht van de consument gegrond is. De eis van de consument wordt toegewezen zoals onder de beslissing is vermeld.

7. De ondernemer dient de kosten van behandeling van het geschil aan de consument te vergoeden, namelijk tot een bedrag van € 182,00.

Beslissing

- De klacht is gegrond;
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na dit bindend advies een bedrag van € 1.336,91, althans een bedrag van € 1.296,91 (indien en voor zover de advieskosten ten bedrage van € 40,00 onderdeel uitmaken van het bedrag van € 1.336,91) aan de consument terug;
- De ondernemer vergoedt binnen 4 weken na dit bindend advies de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten van € 182,00;
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 15 september 2025,