

Ondernemer levert verkeerde maat bank en behandelproduct, overeenkomst wordt ontbonden

Verloop van de procedure:

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen. De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken. Gezien de aard van het geschil was het inschakelen van een onafhankelijke deskundige niet nodig. Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur zich voldoende geïnformeerd, reden waarom een mondelinge behandeling niet heeft plaats gevonden.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft:

Datum overeenkomst: 13 oktober 2024.

Inhoud overeenkomst: De consument heeft bij de ondernemer een driezitsbank plus ottomaan gekocht met een [naam merk] textiel behandelproduct voor een prijs van € 1.939,= in totaal.

De levering vond plaats op 27 december 2024.

De klacht is op 28 december 2024 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument:

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

De maat van de geleverde bank is niet zoals overeengekomen. Het impregneer middel is niet van het merk dat door ons is besteld.

De consument eist:

Omdat we nu al zolang bezig zijn en alles meegenomen geen vertrouwen meer hebben in dit bedrijf en nu ze toegeven dat de door ons bestelde maat niet te leveren is, willen we het volledige aankoopbedrag terug zowel van de bank als van het impregneer middel dat niet de beloofde [naam merk] is.

Standpunt ondernemer:

Gedurende het verloop van deze procedure heeft de ondernemer, ondanks herhaalde uitnodiging daartoe, geen inhoudelijk verweer gevoerd.

Uit de overige stukken blijkt dat de ondernemer erkent dat de verkeerde maat is geleverd. Daarnaast blijkt dat de ondernemer niet bereid is de kosten van de consument voor deze procedure te vergoeden.

Overwegingen en beoordeling:

Nu de ondernemer geen inhoudelijk verweer heeft gevoerd in deze procedure kan van het standpunt van de consument worden uitgegaan dat een verkeerde bank is geleverd en eveneens een verkeerd behandelproduct. Uit de verdere stukken die in deze procedure door de consument zijn ingebracht blijkt dat de ondernemer ook toegeeft dat een verkeerde bank is geleverd. Alleen al hierom moet worden vastgesteld dat de consument recht heeft op ontbinding van de overeenkomst en dus op teruggave van de door ken betaalde koopsom.

Dan is er nog het standpunt van de ondernemer dat deze geen kosten aan de consument verschuldigd zou zijn. Dat standpunt snijdt geen hout. Immers, de consument heeft op 28 december 2024, de dag na de levering van de bank, zijn klacht aan de ondernemer kenbaar gemaakt. Later is weliswaar een andere bank geleverd, maar ook deze voldeed niet aan de maten die door de consument waren besteld.

Uit de stukken valt af te leiden dat pas rond 18 september 2025, dus ruim nadat deze geschilprocedure was gestart, de ondernemer de bereidheid heeft getoond het bankstel terug te nemen tegen vergoeding van de betaalde koopsom, mits de consument zou afzien van zijn claim op vergoeding van de gemaakte kosten. Gezien dit tijdsverloop kan de consument allerm minst kwalijk worden genomen dat hij een procedure is gestart bij de onderhavige geschillencommissie.

Dat betekent dat de consument kosten heeft moeten maken en volgens het reglement van de geschillencommissie, aan welk reglement zowel de consument als de ondernemer is gebonden, de consument dus recht heeft op vergoeding van zijn kosten indien hij in het gelijk wordt gesteld en zijn klacht gegrond wordt verklaard.

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:

1. De klacht is gegrond;
2. De ondernemer dient met de consument is overleg te treden binnen veertien dagen na de datum van deze uitspraak over het terughalen van de geleverde bank en het [naam merk] textiel product tegen gelijktijdige betaling van de koopsom van € 1.939,=;
3. De ondernemer dient aan de consument de door deze gemaakte kosten ad € 182,= te vergoeden binnen vier weken na de datum van deze beslissing;
4. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief zoals vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

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