

Ondernemer maakt schade als gevolg 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 bindend adviseur 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.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Partijen hebben op 20 juli 2024 een overeenkomst gesloten, waarbij de ondernemer zich verplicht heeft om voor een totaalbedrag van € 12.356,00 een keuken te leveren en te plaatsen in de woning van de consument. De keuken is nooit geleverd, omdat de consument de order bij e-mail van 16 december 2024 geannuleerd heeft. Vervolgens heeft de ondernemer op 13 maart 2025 een annuleringsvergoeding van € 1.500,00 bij de consument in rekening gebracht. Hierover heeft de consument diezelfde dag nog geklaagd. De consument heeft het bedrag van € 1.500,00 niet aan de ondernemer betaald. Het bedrag staat in depot.

Standpunt consument

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

“Onze klacht betreft meerdere tekortkomingen van [de ondernemer] in de uitvoering van de overeenkomst. Ondanks het ondertekenen van een koopovereenkomst in juli 2024, waren wij nog bezig met het finaliseren van het keukenontwerp toen de communicatie na het vertrek van de verkoper, ergens eind augustus 2024, volledig stilviel. Het bedrijf heeft maandenlang niet gereageerd op onze pogingen tot contact, heeft het dossier niet overgedragen en geen nieuwe contactpersoon toegewezen. Hierdoor is het ontwerp nooit afgerond en is er geen productie gestart. [De ondernemer] heeft daarmee niet voldaan aan de contractuele verplichting om de keuken te ontwerpen, produceren en te leveren binnen de afgesproken leverdatum in week 46 van 2024. Wij hebben het bedrijf meerdere keren geïnformeerd dat wij niet langer geïnteresseerd zijn in de voortzetting van de bestelling vanwege hun gebrek aan opvolging en communicatie. Toch stuurt [de ondernemer] ons een factuur voor annuleringskosten van €1.500, terwijl zij zelf tekort zijn geschoten in de uitvoering van de overeenkomst. Wij betwisten deze kosten volledig, omdat het bedrijf haar contractuele verplichtingen niet is nagekomen en het niet onze fout is dat de overeenkomst niet is afgerond.”

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, is als volgt geantwoord:

“We would like the €1,500 cancellation fee claim to be fully withdrawn. Considering [de ondernemer] failed to meet its contractual obligations, neglected communication, and did not deliver as agreed, we believe we are not liable for these costs. We request written confirmation that these charges are waived and that the contract is terminated without further financial claims.”

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

“De keuken is gekocht cliënt op 20 juli 2024, zie handtekening onder koopovereenkomst. Gezien het orderbedrag mogen we meer dan 3500,00 euro in rekening brengen (30% orderbedrag) maar zijn hier coulant mee om gegaan en hebben het bedrag vastgesteld op 1500,00 euro. Inmiddels zijn hier al enige incasso kosten bovengekomen en is het bedrag opgelopen naar € 1.730,10.”

Overwegingen en beoordeling

De ondernemer baseert de verschuldigdheid van de annuleringsvergoeding op artikel 12 van de CBW-voorwaarden, die gelden voor aankopen die gedaan zijn vanaf 1 januari 2020. Deze versie van de algemene voorwaarden is ook bij de koopovereenkomst gevoegd. Hoewel inmiddels een nieuwe set CBW-voorwaarden ontwikkeld is, die gelden voor aankopen die gedaan zijn vanaf 1 november 2022, neemt de bindend adviseur bij de beoordeling van dit geschil tot uitgangspunt dat de oude CBW-voorwaarden van toepassing zijn op de tussen partijen gesloten overeenkomst. De consument betwist de toepasselijkheid daarvan namelijk niet. Hierbij tekent de bindend adviseur aan dat dit voor de beoordeling van dit geschil geen verschil maakt.

De bindend adviseur overweegt dat het annuleringsbeding van artikel 12 CBW-voorwaarden valt onder de werking van Richtlijn 93/13/EEG, omdat het door de ondernemer als professionele partij is gebruikt in de overeenkomst met de consument, terwijl het geen kernbeding is en hierover niet is onderhandeld. In artikel 3 lid 1 Richtlijn 93/13/EEG staat:

“Een beding in een overeenkomst waarover niet afzonderlijk is onderhandeld, wordt als oneerlijk beschouwd indien het, in strijd met de goede trouw, het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen van de partijen ten nadele van de consument aanzienlijk verstoort.”

Verder staat in artikel 4 lid 1 Richtlijn 93/13/EEG:

“(…) worden voor de beoordeling van het oneerlijke karakter van een beding in een overeenkomst alle omstandigheden rond de sluiting van de overeenkomst, alsmede alle andere bedingen van de overeenkomst of van een andere overeenkomst waarvan deze afhankelijk is, op het moment waarop de overeenkomst is gesloten in aanmerking genomen, rekening houdend met de aard van de goederen of diensten waarop de overeenkomst betrekking heeft.”

Naar Nederlands recht vindt dat onderzoek plaats in het kader van artikel 6:233, aanhef en onder a, BW. Daarin staat:

“Een beding in algemene voorwaarden is vernietigbaar

- a. indien het, gelet op de aard en de overige inhoud van de overeenkomst, de wijze waarop de voorwaarden zijn tot stand gekomen, de wederzijds kenbare belangen van partijen en de overige omstandigheden van het geval, onredelijk bezwarend is voor de wederpartij; (…)”*

Het annuleringsbeding valt onder het toepassingsbereik van artikel 6:237, aanhef en onder i, BW, waarin staat:

“Bij een overeenkomst tussen een gebruiker en een wederpartij, natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, wordt vermoed onredelijk bezwarend te zijn een in de algemene voorwaarden voorkomend beding (…)

- i. dat voor het geval de overeenkomst wordt beëindigd anders dan op grond van het feit dat de wederpartij in de nakoming van haar verbintenis is tekort geschoten, de wederpartij verplicht een geldsom te betalen, behoudens voor zover het betreft een redelijke vergoeding voor door de gebruiker geleden verlies of gederfde winst; (…)”*

De CBW-voorwaarden die gelden voor aankopen die gedaan zijn vanaf 1 november 2022, schrijven – gelet op voornoemde wetgeving – expliciet voor dat de ondernemer haar schade als gevolg van de annulering aannemelijk moet maken. Dat geldt niet voor de in dit geval toepasselijke oude CBW-voorwaarden. Het annuleringsbeding in de oude CBW-voorwaarden (artikel 12) wordt op grond van de hiervoor aangehaalde wetgeving vermoed onredelijk bezwarend te zijn. Als gebruiker van de CBW-voorwaarden rust op de ondernemer de stelplicht en eventuele bewijslast van het tegendeel. De ondernemer dient dus te stellen, en bij betwisting te bewijzen, dat de vergoeding die de consument volgens het annuleringsbeding aan de ondernemer is verschuldigd, in dit geval een redelijke vergoeding is voor het verlies dat de ondernemer lijdt of de winst die de ondernemer derft door het annuleren van de overeenkomst door de consument.

De ondernemer heeft onvoldoende feiten gesteld die de conclusie rechtvaardigen dat sprake is van een redelijke vergoeding in de hiervoor bedoelde zin. De ondernemer heeft niet onderbouwd wat haar geleden verlies of gederfde winst (schade) is. Zij heeft slechts aangevoerd dat zij uit coulance geen 30% van de aankoopssom in rekening heeft gebracht, zoals de CBW-voorwaarden voorschrijven, maar slechts een bedrag van € 1.500,00. Hierover overweegt de bindend adviseur dat voor het toetsingsmoment moet worden uitgegaan van de datum waarop de overeenkomst is gesloten. De feitelijke toepassing en de uitvoering van artikel 12 van de CBW-voorwaarden is dan ook niet relevant.

Het voorgaande betekent dat het annuleringsbeding in artikel 12 van de CBW-voorwaarden een onredelijk bezwarend beding is. Het annuleringsbeding wordt dan ook vernietigd, zodat de consument niet gehouden is om de annuleringsvergoeding van € 1.500,00 aan de ondernemer te betalen.

Conclusie

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is, wat naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

- De klacht is gegrond;
- De consument is door annulering van de tussen partijen gesloten overeenkomst niet gehouden om de annuleringsvergoeding van € 1.500,00 aan de ondernemer te betalen;
- Het depotbedrag van € 1.500,00 wordt aan de consument terugbetaald.
- De ondernemer dient binnen vier weken na de datum van dit bindend advies aan de consument te betalen:
 - ✓ € 182,-- wegens kosten behandeling.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 4 november 2025,