

Ondernemer maakt onvoldoende aannemelijk dat sprake was van een prijsverhoging, klacht van consument gegrond verklaard

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 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

Datum overeenkomst: 24 november 2024.

Inhoud overeenkomst: koop en levering diverse meubelen, volgens de consument voor een totaalbedrag van € 7.794,95, volgens de ondernemer voor een totaalbedrag van € 8.234,95.

Levering heeft plaatsgevonden op 9 april 2025.

De klacht is op 9 april 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

Een bedrag van € 440,- is onbetaald gebleven en staat in depot.

Standpunt consument

Het standpunt van de consument zoals weergegeven op het vragenformulier luidt als volgt:

'Wederpartij levert niet de volledige bestelling terwijl mijn cliënt voldaan heeft aan de afgesproken prijs op de factuur en ook later per mail bevestigd. Wederpartij houdt een deel van de bestelling achter totdat mijn cliënt betaald heeft. Mijn cliënt hoeft niet bij te betalen. Daarnaast zijn de stoelpoten van de geleverde stoelen in plaats van in het afgesproken brons. Ook hier komt wederpartij niet op terug.'

De consument eist:

'Wederpartij moet de achtergehouden producten leveren gezien mijn cliënt de volledige aankoopprijs heeft voldaan. Daarnaast dient wederpartij de witte stoelpoten te vervangen voor bronskleurige, zoals afgesproken.'

Standpunt ondernemer

Het standpunt van de ondernemer zoals weergegeven op het reactieformulier luidt als volgt:

'Klant heeft wijziging gedaan in bestelling waardoor bedrag werd verhoogd met 440 euro, de klant weet dit ook. In het mailtje die de planning heeft gestuurd werd er 5000 euro vermeld dit klopte in eerste instantie maar er kwam 440 euro bij en dat kon de planning niet inzien. Klant gebruikt nu dat foutieve mailtje om 440 euro niet te hoeven betalen, hierdoor hebben we de complete bestelling nog niet uitgeleverd totdat aan ons wordt betaald. Het geen wat we nog niet uitgeleverd hebben betreft enkel de behandelpakketten de meubels heeft de klant al.'

(...)

'De klant dient de 440 euro te betalen, vervolgens leveren we nog wat geleverd moet worden en dan is het daarbij opgelost.'

Reactie consument

In reactie op het standpunt van de ondernemer heeft de consument het volgende naar voren gebracht:

'[De ondernemer] claimt dat mijn cliënt nog € 440 euro verschuldigd is. Er is geen enkele schriftelijke of mondelinge overeenkomst waaruit zou blijken dat mijn cliënt een totaalbedrag van €5440,- tijdens levering moest betalen in plaats van de resterende €5000,-. Dit vloeit niet voort uit de offerte noch uit enig ander contact met [de ondernemer]. Mijn cliënt heeft voor levering enige aanbetalingen gedaan. Het restantbedrag op moment van levering was €5000,-. Mijn cliënt is nooit op de hoogte gesteld van een prijsverhoging.'

Hij heeft nooit een nieuwe factuur ontvangen of akkoord op een prijsverhoging gegeven. Er is dus nooit een prijsverandering met hem overeengekomen. Daarnaast heeft mijn cliënt een mail gestuurd om schriftelijk ter bevestiging te ontvangen dat hij inderdaad op moment van levering nog € 5000,- moest betalen. Een medewerker van [de ondernemer] heeft dit schriftelijk aan hem bevestigd. Er is niet gewezen op een prijsverhoging van €440,-.

Het feit dat een collega niet weet dat er blijkbaar een prijsverhoging zou zijn afgesproken duidt erop dat deze afspraak nooit met mijn cliënt is gemaakt. Een prijsverhoging zou in de administratie voor iedere collega zichtbaar moeten zijn.

Daarnaast wil ik nogmaals vermelden dat [de ondernemer] stoelpoten in de verkeerde kleur heeft geleverd. De stoelpoten zouden in het brons worden geleverd, maar zijn wit. [De ondernemer] heeft tot nu toe geen toezegging gedaan de juiste stoelpoten te gaan leveren en heeft op mijn schrijven hierover niet gereageerd. Ik lees hier opnieuw niets over terug in hun huidige schrijven. Naast de levering van de garantiepakketten wenst mijn cliënt dan ook de juiste stoelpoten in de juiste kleur te ontvangen.'

Nadere reactie ondernemer

In reactie op de reactie van de consument heeft de ondernemer nog het volgende naar voren gebracht:

'1. Betalingsverplichting van €5.440,-

Het is onjuist dat sprake zou zijn geweest van een openstaand bedrag van slechts €5.000,-. Tijdens de wijziging van de bestelling is de prijsaanpassing telefonisch besproken met [de consument]. Deze wijziging is conform onze interne procedures door onze medewerker geregistreerd en vastgelegd in de notities van ons systeem, inclusief datum en tijd van het telefoongesprek. Daarmee is de prijsaanpassing ondubbelzinnig tot stand gekomen.

Dat de uiteindelijke aangepaste factuur – conform onze werkwijze – pas na levering formeel wordt gegenereerd, doet hieraan niets af. De betalingsverplichting volgt immers reeds uit de overeengekomen wijziging. Het is een miskenning van de feiten om te stellen dat er geen enkele overeenkomst tot stand zou zijn gekomen; de overeenkomst is tot stand gekomen via mondelinge wilsovereenstemming en is bovendien administratief correct verwerkt.

2. E-mail vanuit de planning

De tegenpartij stelt dat er een schriftelijke bevestiging zou zijn dat slechts €5.000,- verschuldigd was. Dit is feitelijk onjuist.

[De consument] heeft hier niet zelf expliciet om gevraagd. Een medewerker van onze planningsafdeling heeft op eigen initiatief een bericht gestuurd waarin abusievelijk het bedrag van €5.000,- werd vermeld, zonder de interne notitie betreffende de prijsaanpassing te hebben betrokken. Dit betreft een menselijke fout, voortvloeiend uit het feit dat planningsmedewerkers geen directe inzage hebben in financiële dossiers.

Het is juridisch onhoudbaar om uit een dergelijke interne miscommunicatie af te leiden dat er geen overeenkomst tot stand zou zijn gekomen. Een onjuiste vermelding door een collega kan immers nimmer afdoen aan de daadwerkelijke afspraken en verplichtingen die tussen partijen zijn overeengekomen.

3. Stelling dat een afspraak niet bestaat indien een collega deze niet kent

De redenering van de wederpartij dat een afspraak niet zou bestaan omdat een collega er op dat moment geen kennis van had, is evident onjuist en juridisch niet steekhoudend. Binnen een onderneming bestaan verschillende afdelingen met uiteenlopende verantwoordelijkheden en informatiestromen. Het ontbreken van volledige informatie bij een individuele medewerker vormt geen bewijs dat een afspraak niet zou bestaan. Integendeel: de interne notities bevestigen juist dat de prijsafspraken wel degelijk is gemaakt en geaccordeerd.

4. Stoelpoten in afwijkende kleur

Ten aanzien van de levering van stoelpoten hebben wij met [de consument] gecommuniceerd dat, conform onze beleidslijn, eerst de openstaande betalingsverplichting dient te worden voldaan alvorens verdere serviceafspraken in gang kunnen worden gezet. Het is dan ook niet correct om te stellen dat wij geen reactie zouden hebben gegeven; wij hebben juist duidelijk gecommuniceerd dat levering van de juiste stoelpoten pas plaatsvindt na betaling van het resterende bedrag van €440,-.

5. Conclusie

Samenvattend is de stelling van [de consument] dat hij volledig aan zijn betalingsverplichting zou hebben voldaan onjuist. Het restantbedrag van €440,- is nog steeds verschuldigd.

Zolang deze betalingsachterstand niet is ingelost, is [de ondernemer] gerechtigd haar verplichtingen jegens [de consument] op te schorten.

Het is belangrijk te benadrukken dat de tegenpartij haar argumentatie grotendeels baseert op een interne miscommunicatie en een onjuiste interpretatie daarvan. Het standpunt van [de consument] mist daardoor niet alleen juridische grondslag, maar getuigt tevens van een selectieve en onvolledige weergave van de feiten.

Wij vertrouwen erop dat bovenstaande uiteenzetting voldoende helder maakt dat [de ondernemer] correct heeft gehandeld en dat de vordering van €440,- rechtsgeldig en afdwingbaar is.'

De ondernemer heeft bij deze reactie een afdruk meegezonden van een (kennelijk) intern informatiesysteem waarin bij 'Opmerkingen' onder meer het volgende staat:

*'[naam medewerker]: 2794,95 aanbetaald met pin, nog te betalen 5000,-
(...)*

[naam medewerker] 27-12: klant is akkoord gegaan met 5 stoelen in totaal met bronzen poot eetkamer bank vervalt – moet nog 440 euro extra betalen omdat duurder is.

(...)

9-4 bezorger geleverd klant heeft 5000euro (...) betaald en wil niks meer dan dat betalen dus heeft [beschermingsmiddel] niet gekregen.'

Overwegingen en beoordeling

Ten aanzien van de feiten.

1. In een e-mail van de ondernemer aan de consument van 8 april 2025 (zijnde de dag voorafgaand aan de levering) staat het volgende:

'U heeft bij de winkel 2794,95 aanbetaald met pin. U dient bij de levering nog te betalen 5000,-. Let op dat de bezorger pas de spullen kan uitladen zodra u het heeft overgemaakt.'

2. Op 9 april 2025 (na de levering) heeft de consument in een e-mail aan de ondernemer het volgende geschreven:

'De bestelling is geleverd.

Helaas zijn de stoelpoten niet brons maar wit deze moeten dus omgeruild worden.

Tevens zijn de 2 behandel pakketten, en het [naam type] 5 jaar garantie niet geleverd.'

3. De ondernemer heeft op voornoemde e-mail op dezelfde dag (9 april 2025) gereageerd met onder meer het volgende:

'Wij zien dat er 440 euro ontbreekt wat betreft de betaling. Hierbij een vertaalverzoek voor het nog openstaande bedrag.

(...)

Zodra je deze betaling hebt voldaan, kunnen we de ontbrekende garantiepakketten opsturen. We ontvangen graag een bevestiging zodra de betaling is voldaan.'

De verdere beoordeling.

4. Het standpunt van de ondernemer houdt in dat er een telefonische wijziging van de oorspronkelijke aankoop heeft plaatsgevonden, waarbij de partijen mondeling overeenstemming bereikt hebben over een aangepaste prijs. De ondernemer heeft ten bewijze daarvan het document overgelegd zoals hierboven geciteerd. De bindend adviseur overweegt hieromtrent dat op zichzelf een overeenkomst ook mondeling tot stand kan komen en dat een dergelijke overeenkomst in beginsel net zo 'geldig' is als een schriftelijke overeenkomst. In geval van een mondelinge overeenkomst kan er echter een bewijsprobleem ontstaan indien partijen het niet eens zijn over de inhoud en/of het bestaan van die overeenkomst.

Er zal voor het vaststellen van hetgeen waar partijen aan gebonden zijn gekeken moeten worden naar alle omstandigheden van het geval, waarbij in het bijzonder acht geslagen moet worden op tussen partijen uitgewisselde schriftelijke stukken/correspondentie.

In dit geval is er sprake van een (door de consument overgelegde) factuur ten bedrage van € 7.794,95. De e-mail van de ondernemer voorafgaand aan de levering (van 8 april 2025) stemt hiermee overeen. Op grond daarvan moet er in beginsel van uitgegaan worden dat dit het correcte bedrag betreft.

5. Een interne notitie zoals ingebracht door de ondernemer, heeft naar oordeel van de bindend adviseur minder bewijskracht dan voornoemde stukken. Daar komt echter bij dat uit hetgeen in de notitie vermeld staat (namelijk: *'moet nog 440 euro extra betalen omdat duurder is'*) niet afgeleid kan worden dat de desbetreffende medewerker dit ook zo met de consument gecommuniceerd heeft en dat de consument hiermee akkoord gegaan is. Indien deze wijziging (direct) met een orderbevestiging aan de consument gecommuniceerd zou zijn had enig misverstand hieromtrent voorkomen kunnen worden. Uit de stellingen van de ondernemer volgt in dit verband dat pas na levering de uiteindelijke factuur wordt gegenereerd. Dit is een keuze van de ondernemer die niet aan de consument tegengeworpen kan worden en het risico met zich draagt dat voor betrokkenen – zowel de consument als medewerkers van de ondernemer, niet duidelijk is wat de meest actuele status van de order is. Dat niet alle medewerkers op gelijke wijze toegang hebben tot het interne ordersysteem betreft eveneens een probleem waar de consument niets aan kan doen.

6. De consument heeft daags voor de levering van de ondernemer een bevestiging gekregen van het nog te betalen bedrag van € 5.000,-- De consument mocht er in het licht van het voorgaande op vertrouwen dat dit correct was. Nadat de consument om nalevering gevraagd heeft, heeft de ondernemer onmiddellijk om nabetaling van het bewuste bedrag van € 440,-- gevraagd, evenwel zonder uitleg waarom dit bedrag nog verschuldigd zou zijn op basis van een eindfactuur zodat ook op dat moment nog onduidelijk was waar het bedrag van € 440,-- precies op gebaseerd was. De ondernemer heeft in deze procedure evenmin een eindfactuur ten bedrage van € 8.234,95 ingebracht, zodat ook op die grond niet vastgesteld kan worden dat de ondernemer nog iets van de consument te vorderen heeft.

7. 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. De ondernemer zal de resterende onderdelen alsnog moeten leveren (garantiepakketten) en de witte poten moeten omruilen naar bronskleurige. Daarnaast zal de ondernemer het door de consument betaalde klachtengeld aan de consument dienen te vergoeden en de eigen behandelingskosten moeten betalen aan de Stichting. Het in depot staande bedrag van € 440,-- dient te worden terugbetaald aan de consument.

Beslissing

De klacht is gegrond:

- de ondernemer dient alsnog de desbetreffende garantiepakketten te leveren en desbetreffende witte stoelpoten te ruilen voor bronskleurige stoelpoten, de partijen maken hiertoe binnen twee weken een afspraak onder kennisgeving aan de Stichting;
- de ondernemer vergoedt bovendien de door de consument aan de Stichting betaalde geschilkosten van € 182,-- aan de consument;
- de ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem;
- het depotbedrag wordt aan de consument terugbetaald;
- betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 10 november 2025,