

Consument wenst overeenkomst te ontbinden vanwege onder andere het niet ontvangen van een gespecificeerde prijsopgave en de algemene voorwaarden, klacht ongegrond 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 hun standpunten toe te lichten.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft, kort weergegeven, de koop van badkamer- en toiletonderdelen.

Standpunt consument

De consument heeft in het Vragenformulier zijn klacht als volgt geformuleerd:

“Wij hebben nooit een gespecificeerde prijsopgave of algemene voorwaarden ontvangen, ondanks herhaald verzoek. Ook is in strijd met CBW-voorwaarden 100% vooruitbetaling gevraagd. Dit heeft ons vertrouwen ernstig geschaad. Wij ervaren dat de overeenkomst daardoor onder dwaling tot stand is gekomen en betwisten de door de ondernemer gestelde bijkomende kosten.”

De vraag hoe hij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord:

“Wij vragen de commissie om vast te stellen dat order [ordernummer] kosteloos kan worden ontbonden en het volledige bedrag van € 8.395,25 wordt terugbetaald. Wij hopen op een nette afronding waarbij beide partijen duidelijkheid hebben, zonder extra transport- of opslagkosten die ons onterecht in rekening zouden worden gebracht.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“Ik zie een order die getekend is door klanten waarop de producten staan en een prijs waarvoor akkoord is gegeven middels ondertekening hiervan. Dit is in mijn optiek conform voorwaarden van het CBW. Daarnaast is er een aanbetalingsfactuur gemaakt welke is voldaan. De hoogte hiervan is een bedrag van € 250,-. De producten moesten binnen een week geleverd worden en daarom is de restfactuur en dag later aangemaakt zodat conform opdrachtbevestiging 5 dagen voor levering betaald is. De spullen zijn binnen en wenst de betreffende vestiging ook af te leveren alleen begrijp ik dat de klant nu wenst te annuleren. Er is toch simpelweg voor deze overeenkomst getekend? Ik snap niet waarom dit dan reden voor annulering zou zijn.”

Overwegingen en beoordeling

1. Aan de orde is een overeenkomst van consumentenkoop.
2. De consument voert in de eerste plaats aan dat hij geen gespecificeerde prijsopgave heeft ontvangen.
3. De bindend adviseur constateert dat er een ondertekende orderbevestiging is, waarop alle gekochte onderdelen worden genoemd en waarop een totaalprijs is vermeld. Niet is gebleken dat partijen hebben afgesproken dat de consument daarnaast nog recht heeft op een factuur waarop de onderdelen afzonderlijk zijn geprijsd. De klacht is daarom op dit punt ongegrond.
4. De consument voert in de tweede plaats aan dat hij de algemene voorwaarden niet heeft ontvangen.
5. De vraag rijst wat de consument met deze stelling wenst te bereiken, nu de consument zich juist beroept op de CBW-voorwaarden.

Het zijn immers deze voorwaarden die het mogelijk maken dat de consument het geschil aan de stichting voorlegt en de consument roept deze voorwaarden bovendien in om te betogen dat de ondernemer op een ongerechtvaardigde manier vooruitbetaling wenst. De bindend adviseur neemt dan ook aan dat de consument zich in ieder geval in zoverre niet op de vernietigbaarheid van deze voorwaarden beroept. Voor zover de consument beoogt te betogen dat het niet overleggen van de CBW-voorwaarden tot de conclusie leidt dat de gehele overeenkomst vernietigbaar is of voor ontbinding in aanmerking komt, kan hij daarin niet worden gevolgd. Deze gevolgen kunnen niet worden verbonden aan het beweerdelijk niet overleggen van de CBW-voorwaarden.

6. De consument voert tot slot aan dat de ondernemer in strijd met de CBW-voorwaarden 100% vooruitbetaling vraagt.
7. De bindend adviseur stelt vast dat uit de orderbevestiging volgt dat partijen hebben afgesproken dat betaling door de consument als volgt dient plaats te vinden:
 - € 250,- bij opdracht;
 - 30% bij afroep/bestelling;
 - restant 5 dagen voor levering.
8. In artikel 5 lid 2 van de CBW-voorwaarden is bepaald, voor zover hier van belang, dat de maximale aanbetaling voor badkamers, sanitaire artikelen en/of onderdelen daarvan 15% bedraagt. In artikel 1 van de CBW-voorwaarden is 'aanbetaling' als volgt gedefinieerd: "*de door afnemer bij het sluiten van de overeenkomst verrichte betaling van een deel van de overeengekomen prijs*". Daarnaast is in artikel 1 'vooruitbetaling' als volgt gedefinieerd: "*een betaling van (een deel van) de koopsom vóór levering bij de afnemer*".
9. Uit deze definities volgt dat volgens de CBW-voorwaarden alleen de betaling van € 250,- een aanbetaling betreft. Dit is minder dan 15% van de overeengekomen prijs. De aanbetaling van € 250,- die de ondernemer vraagt is daarmee in overeenstemming met de CBW-voorwaarden.
10. Wel is de overeengekomen wijze van betaling in strijd met artikel 7:26 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW), waarin is bepaald dat betaling moet geschieden ten tijde en ter plaatse van de aflevering en dat bij een consumentenkoop de koper tot vooruitbetaling van ten hoogste de helft van de koopprijs kan worden verplicht. Dit artikel geeft echter regeland recht. Op grond van artikel 7:6 lid 2 van het BW is het voor de consument en de ondernemer mogelijk om bij individueel beding af te wijken van de regel dat de consument slechts tot vooruitbetaling van niet meer dan de helft van de koopprijs kan worden verplicht. De bindend adviseur oordeelt dat dit hier is gebeurd, namelijk in de orderbevestiging en op de wijze als in randnummer 7 weergegeven.
11. Dit betekent dat de klacht ongegrond is. De eis wordt afgewezen.
12. De kosten die de consument in verband met de behandeling van dit geschil heeft gemaakt, blijven voor diens rekening.
13. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De eis van de consument wordt afgewezen.
- De kosten die de consument in verband met de behandeling van dit geschil heeft gemaakt, blijven voor diens rekening.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 26 januari 2026,