

Ondernemer onderbouwt zijn schade als gevolg van annulering niet, 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 hun standpunten over en weer toe te lichten.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst van 11 oktober 2025 betreft - samengevat - de koop van diverse meubels, waaronder eetkamerstoelen en tafels, tegen een door de consument aan de ondernemer te betalen bedrag van € 2.820,00 (inclusief € 125,00 aan bezorgkosten) waarvan door de consument een bedrag van € 320,00 is (aan)betaald. Er heeft geen levering plaatsgevonden. Een bedrag van € 2.500,00 is onbetaald gebleven en een bedrag van € 90,00 staat in depot. De consument heeft op 17 oktober 2025 een gedeelte van zijn aankoop geannuleerd bij de ondernemer (zie hierna).

Standpunt consument

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

“Op 11 oktober 2025 heb ik bij de ondernemer een bestelling geplaatst bestaande uit:

*4x Eetkamerstoel [naam model] – [naam kleur]
1x [naam model] salontafel 2-delig – [naam kleur]
1x Eettafel [naam model] – [naam kleur], [afmeting]
1x [naam model] TV-meubel groot – Pakket 1
1x [naam model] 3-Zits + Longchair– Bekleding: [naam type bekleding]
1x [naam model] 3-zits + Longchair – Pakket 2 – Bekleding: [naam type bekleding]*

Binnen zes dagen na aankoop heb ik de ondernemer geïnformeerd dat ik de eerste vier artikelen (stoelen, salontafel, eettafel en tv-meubel) wilde annuleren. De [naam model] bankstellen wilde ik behouden.

De ondernemer stelt dat annulering niet kosteloos mogelijk is en rekent 30% annuleringskosten over het geannuleerde deel van de bestelling. Ondanks herhaalde verzoeken om een gespecificeerde onderbouwing van deze kosten, blijft de ondernemer weigeren deze te verstrekken. In hun laatste reactie geven zij expliciet aan dat het percentage “vastligt in hun voorwaarden” en niet afhankelijk is van daadwerkelijke bestellingen of kosten bij de fabrikant.

Dit is in strijd met artikel 12 lid 2 van de CBW-voorwaarden, waarin staat dat de ondernemer bij annulering de schade aannemelijk moet maken. Het hanteren van een vast percentage zonder enige onderbouwing of transparantie voldoet hier niet aan.

Daarnaast blijkt uit de orderinformatie in het klantportaal dat het [naam model] tv-meubel nog niet besteld is, terwijl dit artikel wel wordt meegenomen in de berekening van de annuleringskosten. Ook hierover is geen inhoudelijke toelichting gegeven.”

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

“Ik verzoek dat de bovengenoemde vier artikelen kosteloos worden geannuleerd, gezien de ondernemer structureel weigert de kosten te onderbouwen en toegeeft dat het bedrag gebaseerd is op een standaardpercentage. Daarnaast wens ik dat de kosten die ik heb moeten maken in verband met dit geschil worden terugbetaald. Indien de ondernemer alsnog besluit een kostenspecificatie te verstrekken ná het indienen van deze klacht, dan vind ik dat deze niet meer aan mij mag worden voorgelegd, gezien de wijze waarop zij tot nu toe hebben gehandeld.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

“Klant heeft de volgende meubels bij ons besteld op 11 oktober 2025 in de showroom in [plaatsnaam]:

4x Eetkamerstoel [naam model] – [naam kleur]

1x [naam model] salontafel 2-delig – [naam kleur]

1x Eettafel [naam model] – [naam kleur], [afmeting]

1x [naam model] TV-meubel groot

1x [naam model] 3-Zits + Longchair– Bekleding: [naam type bekleding]

Daarbij heeft de klant de aankoopbon ondertekend en is een overeenstemming aangegaan om deze meubels te kopen. Waarna wij de meubels bij de leverancier hebben besteld. Na 6 dagen heeft klant per email laten weten een groot deel van de bestelling (alles behalve de bank) te willen annuleren. Dit kunnen wij in orde maken, maar hiervoor moeten wij annuleringskosten rekenen. Wij hanteren hierbij de voorwaarden zoals aangegeven bij de CBW en zullen de nodige bewijzen hiervoor leveren.”

Daarnaast heeft de ondernemer het volgende opgemerkt:

“Wij zouden graag 30% annuleringskosten willen ontvangen van de klant. De klant heeft al een bedrag aanbetaald, dit bedrag zullen we verminderen van de 30% annuleringskosten.”

Overwegingen en beoordeling

1. Tussen partijen is niet in geschil dat de consument op 11 oktober 2025 de door hem genoemde zaken bij de ondernemer heeft gekocht en dat hij een deel daarvan heeft geannuleerd, namelijk voor zover zijn aankoop ziet op de eetkamerstoelen, de salontafel, de eettafel en het tv-meubel.

2. De ondernemer stelt dat de consument gehouden is om 30% annuleringskosten over het geannuleerde deel van zijn aankoop aan haar te betalen. De ondernemer baseert de verschuldigdheid van de annuleringsvergoeding op artikel 12 van de op de koopovereenkomst van toepassing verklaarde algemene voorwaarden. De algemene voorwaarden zijn afgedrukt op de achterzijde van de door de ondernemer aan de consument verstrekte orderbevestiging. De consument heeft de toepasselijkheid van die algemene voorwaarden niet betwist. Voormeld artikel luidt, voor zover relevant, als volgt:

“(…)

ARTIKEL 12 - De annulering

1 Bij annulering van de overeenkomst door de afnemer is deze een schadevergoeding verschuldigd van 30% van hetgeen de afnemer bij de uitvoering van de overeenkomst had moeten betalen, tenzij partijen bij het sluiten van de overeenkomst anders zijn overeengekomen. (...)

2 De in het vorige lid genoemde percentages zijn vaststaand, tenzij de ondernemer kan bewijzen dat zijn schade groter is.

(...)”

3. Uit de hiervoor geciteerde algemene voorwaarde volgt dat de consument het recht heeft de (aan)koop te annuleren en dat hij in dat geval gehouden is een schadevergoeding aan de ondernemer te betalen. Uit de geldende jurisprudentie volgt echter dat de ondernemer bij annulering van de aankoop door de consument niet zonder nadere onderbouwing kan volstaan met het claimen van een percentage van 30% van de aankoopssom. Het is aan de ondernemer om te stellen en onderbouwen dat de bedongen vergoeding in dit specifieke geval in redelijke verhouding staat tot de werkelijk door haar geleden schade. De consument heeft de ondernemer voorafgaand aan deze procedure meerdere malen verzocht om aan hem kenbaar te maken wat haar schade is/zal zijn als gevolg van de annulering van de (aan)koop. Daarop heeft de ondernemer niet gereageerd. In deze procedure heeft zij haar enkele stelling evenmin van een nadere onderbouwing voorzien.

4. 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 het ontbreekt in dit geval aan relevante concrete feiten waaruit kan volgen dat de ingevolge het annuleringsbeding verschuldigde percentage van 30% in dit geval een redelijke vergoeding is voor het verlies dat de ondernemer lijdt of de winst die zij derft door de annulering van de consument.

5. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de ondernemer geen recht heeft op een (schade)vergoeding als gevolg van de gedeeltelijke annulering van de order/(aan)koop door de consument.

Conclusie

6. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht van de consument gegrond is.

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

Beslissing

- De klacht is gegrond;
- De consument is door de gedeeltelijke annulering van de tussen partijen gesloten (koop)overeenkomst niet gehouden om een annuleringsvergoeding aan de ondernemer te betalen;
- Het depotbedrag van € 90,00 wordt aan de consument terugbetaald;
- De ondernemer vergoedt binnen vier weken na de datum van dit bindend advies de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten van € 182,00;
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief als vermeld in het eerste bericht in het digitale geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 27 januari 2026,