

Levertijd blijkt langer te zijn dan door de ondernemer aangegeven, 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 hun standpunten over en weer voldoende kenbaar hebben kunnen maken.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst van 12 september 2025 betreft de koop van zes eetkamerstoelen tegen een door de consument te betalen (totaal)bedrag van € 594,00 (inclusief btw). Dit bedrag is door de consument geheel aan de ondernemer voldaan. Er heeft (nog) geen levering plaatsgevonden. De klacht is ontstaan op en voorgelegd aan de ondernemer op 16 september 2025.

Standpunt consument

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

*"Mijn klachten gaan over de volgende onderdelen van de overeenkomst:
De beschikbaarheid en levertijd van het product. De webshop gaf aan dat de stoelen op voorraad waren en de orderbevestiging vermeldde een indicatieve levertijd van 16 september 2025. De werkelijke levertijd bedraagt nu echter 12 tot 14 weken.*

Het gebrek aan een passende oplossing:

De leverancier heeft nagelaten een adequate oplossing te bieden, zoals een (gedeeltelijke) levering, het aanbieden van tijdelijke vervangende stoelen of een redelijke vergoeding voor de geleden schade en het ongemak. De enige optie die wordt aangeboden, is het annuleren van de bestelling en het retourneren van het aankoopbedrag, wat ons probleem niet oplost. Het ongemak en de schade die wij hierdoor hebben opgelopen. Op basis van de onjuiste informatie hebben wij onze oude stoelen verkocht, met als gevolg dat wij nu zonder stoelen zitten."

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

"Ik verzoek de commissie om een uitspraak te doen die de ondernemer verplicht tot een passende oplossing. Ik wens dat het geschil wordt opgelost door nakoming van de overeenkomst, wat betekent dat de zes bestelde stoelen alsnog geleverd worden. Mocht nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet mogelijk zijn, dan verzoek ik de commissie om de ondernemer te verplichten tot een van de volgende alternatieven: Het kosteloos ter beschikking stellen van een set tijdelijke stoelen, totdat de bestelling geleverd kan worden. Een financiële compensatie die de geleden schade en ongemak vergoedt en mij in staat stelt elders een complete set van acht vergelijkbare stoelen aan te schaffen, inclusief eventuele meerkosten en leveringskosten."

Standpunt ondernemer

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

"Het is vervelend dat klant verwachtte dat de eetkamerstoelen online leverbaar waren. Helaas was dit niet zo (dit is ook besproken met de klant in de winkel). Zie mail van de collega aan mij verstuurd op SEP 19, 13:54

"Ik ben degene die de twee [naam type] stoelen uit de winkel heeft verkocht. Samen met de klant heb ik toen geprobeerd om via de salesassist de 6 [naam kleur] stoelen te bestellen. Toen heb ik al laten zien dat ik ze niet kon bestellen omdat er nog maar 5 op voorraad waren! Meneer heeft meegekeken op het scherm.

Hij zei dat het via de site wel kon, dus ik heb gezegd dat hij dat kan proberen maar dat ik niet zeker weet of hij ze dan wel krijgt. Meneer was dus in de winkel al op de hoogte van de voorraad en het risico."

Klant wist dit dus al, daarnaast is de klacht dat klant nu geen eetkamerstoelen heeft omdat hij de oude heeft weggedaan niet onze verantwoording. Een voorraad verschil kan overal gebeuren, hoe spijtig ook."

Overwegingen en beoordeling

1. Uit de inhoud van het (inleidend) vragenformulier leidt de bindend adviseur af dat de consument zich op het standpunt stelt dat de ondernemer toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van de tussen hen gesloten (koop)overeenkomst door vertraagde levering en dat hij primair aanspraak maakt op nakoming van de (koop)overeenkomst.

De tussen partijen gemaakte afspraken met betrekking tot de levertijd

2. In de eerste plaats zal vastgesteld moeten worden of er sprake is van een tekortkoming van de ondernemer in de nakoming van een van haar verbintenissen. Met het oog daarop zal de bindend adviseur allereerst vaststellen wat partijen zijn overeengekomen ten aanzien van de levertijd van de door de consument bestelde eetkamerstoelen. In de orderbevestiging van de ondernemer van 12 september 2025 is op dat punt het volgende vermeld:

"(...)
Indicatieve levertijd *16-9-2025*
(...)"

3. In de op de (koop)overeenkomst van toepassing zijnde CBW-erkend voorwaarden (hierna: de algemene voorwaarden) is ten aanzien van de levertijd, voor zover relevant, het volgende vermeld:

"(...) **Artikel 6 (.) Levertijd**

- 1. De levertijd is de afgesproken tijd waarbinnen het werk moet zijn verricht of de producten moeten zijn geleverd. De levertijd is vast tenzij in de overeenkomst een vermoedelijke levertijd staat. (...)*
- 2. Als de vermoedelijke levertijd niet wordt gehaald, krijgt de ondernemer een extra termijn om alsnog te leveren. De extra termijn is maximaal een maand maar nooit langer dan de oorspronkelijke levertijd. (...)*
- 3. Bij overschrijding van de extra termijn of de vast afgesproken levertijd mag de afnemer de overeenkomst zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst ontbinden en/of schadevergoeding vragen.*
- 4. (...)*
- 5. Bij een overeenkomst met een consument moet de ondernemer die schade vergoeden die verband houdt met de overschrijding en die mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en de aard van de schade hem kan worden toegerekend. De consument moet de schade zo veel mogelijk beperken.*
- 6. (...)"*

Toerekenbare tekortkoming?

4. In de orderbevestiging van 12 september 2025 is een indicatieve leveringstermijn vermeld, met andere woorden een vermoedelijke levertijd als bedoeld in artikel 6 lid 1 en 2 van de algemene voorwaarden. Tussen partijen staat vast dat de eetkamerstoelen niet zijn geleverd binnen de indicatieve leveringstermijn, zoals tussen partijen is overeengekomen. De consument heeft na het verstrijken van de vermoedelijke levertijd overeenkomstig artikel 6 lid 2 van de algemene voorwaarden aan de ondernemer een extra termijn gegund, althans door de ondernemer is niet, althans niet toereikend, gereageerd op het verzoek van de consument om binnen een redelijke termijn toe te zeggen dat de (koop)overeenkomst alsnog binnen een eveneens redelijke termijn zal worden nagekomen. Ook naar aanleiding daarvan zijn de eetkamerstoelen niet geleverd door de ondernemer.

5. Indien en voor zover de ondernemer een beroep doet op overmacht, is de bindend adviseur van oordeel dat daarvoor geen grond bestaat. De door de consument overgelegde opdrachtbevestiging van de ondernemer bevat geen schriftelijk voorbehoud aangaande de beschikbaarheid van de te leveren eetkamerstoelen, de stelling van de ondernemer - dat met de consument besproken is dat de eetkamerstoelen (nog) niet leverbaar zijn - is door de consument gemotiveerd weersproken en door de ondernemer niet nader onderbouwd. Ook uit hetgeen de ondernemer in de stukken over deze kwestie heeft aangevoerd, kan naar het oordeel van de bindend adviseur niet volgen dat de ondernemer op andere wijze een voorbehoud heeft gemaakt. Daar komt bij dat de ondernemer geen behoorlijke verklaring heeft gegeven waarom door haar geen schriftelijk voorbehoud is gemaakt.

Gelet hierop mocht en mag de consument erop vertrouwen dat de ondernemer zich onvoorwaardelijk jegens hem heeft verbonden de gekochte eetkamerstoelen aan hem te leveren.

6. Uit het voorgaande volgt dat de ondernemer toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar uit de (koop)overeenkomst voortvloeiende verplichting tot (tijdige) levering van de eetkamerstoelen. Hoewel de consument bevoegd is de (koop)overeenkomst te ontbinden, kiest hij daar niet voor en eist hij nakoming. Deze eis is zonder meer toewijsbaar (artikel 3:296 BW). Uit de door consument overgelegde correspondentie blijkt dat de ondernemer kenbaar heeft gemaakt dat de eetkamerstoelen medio februari 2026 (alsnog) geleverd kunnen worden. Gelet hierop zal de bindend adviseur bepalen dat de ondernemer de eetkamerstoelen uiterlijk op 1 maart 2026 aan de consument dient te leveren.

Slotopmerkingen

7. Voor het geval de ondernemer nalaat om uiterlijk op 1 maart 2026 tot levering over te gaan, overweegt de bindend adviseur nog het volgende. In dat geval blijft staan dat de consument de (koop)overeenkomst zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst mag ontbinden. De ondernemer is dan gehouden om het aankoopbedrag aan de consument terug te betalen. Daarnaast kan de consument aanspraak maken op schadevergoeding. De consument dient dan wel concreet te maken op welke schade hij doelt, waaruit deze schade volgt en tot welk bedrag schade is geleden. In deze procedure heeft hij nagelaten zijn enkele stelling nader te onderbouwen.

Conclusie

8. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is. De primaire eis van de consument zal worden toegewezen.

9. De ondernemer dient, als de in het ongelijk gestelde partij, de kosten van behandeling van dit geschil aan de consument te vergoeden.

Beslissing

- De klacht is gegrond;
- Bepaalt dat de ondernemer de door de consument bij haar bestelde zes eetkamerstoelen uiterlijk op 1 maart 2026 aan hem dient te leveren;
- De ondernemer vergoedt binnen 4 weken na dit bindend advies de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten van € 182,00;
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 13 februari 2026,