

Ondernemer overschrijdt de afgesproken levertijd, overeenkomst wordt gedeeltelijk ontbonden

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: 27 november 2024.

Inhoud overeenkomst: koop onderdelen voor badkamer(s), totaalprijs € 10.725,--.

Onderdeel van de koop zijn onder meer (zoals blijkt uit de offerte van 26 november 2024):

- 1x [naam type] radiator 60x180 centimeter, [naam kleur], € 275,-

- 1x [naam type] badwand 80 x 140 centimeter, [naam kleur], vast € 415,-

- 1x [naam type] decortegel 7,5 x 30 centimeter [naam kleur] 14 m² ten bedrage van € 998,-,

Onder de offerte staat vermeld:

'Let op! Tegels moeten nagerekend worden door de aannemer, tegels kunnen niet retour!'

Op de factuur van 27 november 2024 staat onder meer:

'Te betalen: € 2.225,-

(...)

Let op: CBW-erkend voorwaarden voor woonwinkels maken deel uit van de koopovereenkomst.

U gaat akkoord met de CBW Leveringsvoorwaarden, te downloaden op www.cbw-erkend.nl

Tegels & speciaal besteld sanitair worden niet retour genomen.

Reclamaties worden alleen binnen 5 werkdagen voor montage in behandeling genomen."

Met een factuur van 10 december 2024 (met als vermelding 'restant factuur') is een bedrag van € 8.350,00 in rekening gebracht.

Op 19 december 2024 is het grootste deel van de artikelen geleverd bij de consument. In een e-mail van dezelfde dag heeft de ondernemer aan de consument geschreven dat de maandag daarna nog een aantal andere (met name genoemde) artikelen afgeleverd gaan worden maar dat er twee artikelen zijn die consument 'nog moet ontvangen', namelijk de badwand van 80 x 140 en de 14 dozen [naam type] tegels. Daarbij heeft de ondernemer het volgende geschreven:

'De tegels zijn helaas vertraagd. Wilt u wachten op de tegels of wenst u dat [naam medewerker ondernemer] een passende soortgelijke tegel voor u zoekt?'

Hierop heeft de consument op dezelfde dag gereageerd met:

'Maandag kan er geleverd worden. Dankjewel. Heel erg vervelend dat de tegels vertraagd zijn. Wij hebben de tegels maandag nodig, ik hoor graag zo spoedig mogelijk welke alternatieven er zijn qua kleur, vorm en prijs.'

Daarop heeft de ondernemer onder meer geschreven (op dezelfde dag) dat de desbetreffende medewerker contact gaat opnemen voor de alternatieve tegels.

Op 23 december 2024 heeft de consument het volgende geschreven aan de ondernemer:

'De spullen zijn vandaag geleverd, dankjewel. Met betrekking tot de tegels en het badscherm: [naam medewerker ondernemer] heeft geen contact opgenomen, dus we hebben nu een alternatief zelf besteld. Anders zouden deze niet meer op tijd voor geleverd worden voor het betegelen en plaatsing. Wanneer kunnen wij een terugbetaling verwachten van deze producten?'

In een e-mail aan de ondernemer van 9 januari 2025 heeft de consument onder meer verzocht de radiator van 60 x 180 te kunnen ruilen voor een radiator van 45 x 180 of 50 x 180.

Op 10 januari 2025 heeft de consument in een e-mail aan de ondernemer onder meer het volgende geschreven:

'De radiator is nog niet uitgepakt geweest. Fijn als je dit wilt navragen. Wij hebben hem woensdag nodig, zou je kunnen kijken of dit lukt? Als dat niet lukt dan willen we graag de radiator retourneren.'

Daarnaast staat mijn vraag nog open over de terugbetaling van de niet geleverde tegels en het badscherm. Wanneer kan ik deze terugboeking verwachten?’

Op 11 januari 2025 heeft de ondernemer op voornoemde e-mail gereageerd met het volgende: *‘Ik heb de radiator voor u besteld (45 x 180 centimeter [naam kleur]). De radiator wordt aanstaande dinsdag bij ons geleverd. U kan de radiator aan het einde van de dag komen omruilen. De oorspronkelijk bestelde radiator kan normaliter niet retour. Ik heb met de vertegenwoordiger kunnen regelen dat dit toch kan. De retour- en verwerkingskosten hiervan bedragen € 75,-. De transportkosten om de radiator hier met spoed te krijgen bedraagt € 35,-. Op de bon staat er een bedrag van € 998,-. Op het einde heeft u nog een eindkorting gekregen over het totaal bedrag (10%). Als ik dit er vanaf haal dan komt het uit op een bedrag van € 898,-. $898 - 75 - 35 = € 788,-$. Graag ontvangen wij uw bank gegevens, zodat we dit zo spoedig mogelijk naar de boekhouder kunnen sturen.’*

Uit de correspondentie blijkt voorts dat de consument hierna ook nader heeft verzocht tot terugbetaling van de badwand. De partijen hebben daar geen overeenstemming over kunnen bereiken en tot op heden heeft de ondernemer niets terugbetaald (ook niet het bedrag van € 788,- uit de mail van de ondernemer van 11 januari 2025).

Standpunt consument

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

‘Op 19 december zou de ondernemer de badkamer benodigheden leveren zoals een spiegel, wastafels, badwand, tegels, toilet en douchescherm. Alle spullen zijn op die dag geleverd, echter ontbraken de tegels en de badwand.

(...)

Een badwand en [naam type] tegels zijn niet geleverd. De ondernemer wil de kosten voor de tegels wel terugbetalen maar alleen als we de badwand alsnog afnemen.

(...)

Op 19 december, vrijdag, mailde de ondernemer dat de goederen nog nageleverd zouden worden alleen niet wanneer. Wij hebben toen teruggemaid dat we de items maandag 22 december nodig hebben. In de tussentijd hebben wij meermaals telefonisch contact opgenomen met de ondernemer zonder gehoor te krijgen. Op 23 december hebben wij gemaid dat wij de tegels en badwand willen annuleren omdat we zelf een alternatief hebben besteld. Dit omdat we de items voor kerst nodig hadden met betrekking tot de aannemer.

(...)

De ondernemer reageerde pas 6 januari dat we teruggebeld zouden worden. De tegels en badwand die wij als alternatief hadden besteld waren toen allang geplaatst door onze aannemer. Op 9 januari heb ik weer gemaid en nog steeds geen reactie. Op 30 januari kregen wij een mail dat ze de badwand graag willen bezorgen. Ze willen het geld van de tegels pas terugstorten als we de badwand aannemen. Dit was onacceptabel omdat we de badwand op tijd geannuleerd hebben en deze nu niet meer nodig hebben.’

De consument eist:

‘Wij willen de kosten voor de niet geleverde spullen terug (tegels € 788,- en badwand € 415,-).’

Standpunt ondernemer

Het standpunt van de ondernemer zoals weergegeven op het reactieformulier houdt het volgende in:

‘Hier zijn we het niet mee eens, dit zijn speciaal bestelde artikelen en kunnen helaas niet retour. Dit geldt voor de tegels als voor de badwand.

(...)

Radiator is omgewisseld terwijl dit eigenlijk niet kon.

Tegels: konden niet retour, toch uit coulance aangegeven dat we de tegels retour nemen maar hier helaas niks meer mee kunnen omdat dit speciaal bestelde tegels zijn.

Badwand: is speciaal besteld, kan niet retour maar de leverancier heeft gekeken of er exact zo'n bestelling was zodat we dit toch nog konden leveren aan een ander. Helaas niet gelukt.

(...)

We zijn erg coulant geweest om mee te denken met de tegels en de radiator. We hebben ons best gedaan om met haar mee te denken. Echter kan het niet zo zijn dat we altijd kunnen meegaan in oplossingen. Ook hebben we nogmaals het aanbod gedaan om haar badwand alsnog te leveren.’

In een nadere brief heeft de ondernemer nog onder meer het volgende geschreven:

'[De consument] heeft bij ons op 26 november 2024 een badkamer besteld. In overleg met [de consument] zouden ze goederen in week 51 bij haar worden geleverd.

(...)

Wij hebben op verzoek van [de consument] speciale tegels voor [de consument] besteld, dit kwam iets later dan gewenst binnen. [De consument] heeft hierin het eigen heft in handen genomen en ergens anders alsnog tegels besteld. Hierna heeft [de consument] aangegeven dat [de consument] de tegels niet meer nodig heeft. We hebben [de consument] aangegeven dat het speciaal bestelde tegels zijn en dat dit niet geannuleerd kon worden. Uit coulance hebben we met [de consument] meegedacht. Echter is het zo dat de tegels niet meer retour kunnen en wij opdraaien voor deze kosten. Het bedrag van de tegels zou worden teruggestort. Dit kunnen we ook terugdraaien. (...)

Badwand:

Ook dit is een speciaal besteld artikel. Het is geen standaardmodel.

(...)

[De consument] heeft dit te laat geannuleerd, dit kon niet meer retour.

(...)

Daarnaast hebben we contact gehad met de vertegenwoordiger van de leverancier zodat we konden kijken naar een oplossing. De vertegenwoordiger heeft intern gekeken naar hun bestellingen en is op zoek gegaan naar een bestelling met de exacte badwand die [de consument] heeft besteld, zodat ze dit konden verstrekken aan een andere nieuwe/lopende klant. Echter was dit niet het geval.

We hebben ook hierin geprobeerd mee te denken met [de consument] maar helaas is dit niet gelukt.

Ook hebben we gevraagd wanneer we haar badwand alsnog konden leveren. Over het bezorgen hiervan hebben we tot op heden geen reactie mogen ontvangen.

(...)

[De consument] heeft bij ons getekend, volgens CBW-voorwaarden. We hebben 8 weken de tijd om de goederen na te kunnen leveren. (...)

Daarnaast is het helaas zo dat met de kerstperiode, leveranciers 2 weken dicht zijn waardoor zij dit niet altijd tijdig bij ons kunnen afleveren. We zijn helaas ook afhankelijk van onze leveranciers.

Zoals u kunt lezen zijn we erg coulant geweest en hebben we in hoeverre het mogelijk is, verschillende opties/oplossing aangeboden. We vinden het erg vervelend dat het op deze manier moet gaan. We hebben onze uiterste best gedaan om mee te denken met [de consument].'

Reactie consument op standpunt ondernemer

De consument heeft in reactie op het standpunt van de ondernemer onder meer het volgende naar voren gebracht:

'Allereerst willen wij benadrukken dat de levering in week 51 een essentiële afspraak was in verband met onze verbouwing en het tijdig kunnen afronden van de badkamer vóór kerst. Toen duidelijk werd dat zowel de tegels als de badwand niet binnen deze overeengekomen termijn geleverd konden worden, hebben wij deze onderdelen direct geannuleerd. Daarmee is sprake van ontbinding wegens het niet nakomen van een wezenlijke leveringsverplichting.

Het beroep op de vermelding "tegels en speciaal besteld sanitair worden niet retour genomen" is in deze situatie juridisch niet van toepassing. Deze bepaling ziet op reguliere retour na levering, niet op ontbinding wegens wanprestatie. Op grond van artikel 6:265 BW mag een consument een overeenkomst ontbinden wanneer de verkoper tekortschiet in de nakoming, waaronder het overschrijden van een overeengekomen leveringstermijn. Algemene voorwaarden, inclusief CBW-voorwaarden, kunnen dit wettelijke recht niet beperken.

Ten aanzien van de tegels is door [de ondernemer] meerdere malen aangegeven dat terugbetaling zou plaatsvinden, echter, uitsluitend onder de voorwaarde dat wij de badwand alsnog zouden afnemen. Wij hebben daarop steeds schriftelijk laten weten dat wij de badwand niet accepteren vanwege de te late levering, maar wél aanspraak maken op terugbetaling van de tegels. Het koppelen van restitutie aan het verplicht afnemen van een ander product waarvoor de overeenkomst reeds is ontbonden, is in strijd met consumentenvetgeving en heeft de afhandeling onnodig vertraagd. Ook voor de badwand geldt dat deze niet "te laat" is geannuleerd, maar op het moment dat vaststond dat levering vóór kerst niet mogelijk was. Daarmee is de overeenkomst rechtsgeldig ontbonden. Het feit dat het een speciaal besteld artikel betreft, doet hier niet aan af.

Het niet tijdig kunnen leveren blijft een tekortkoming aan de zijde van de verkoper en het risico daarvan kan niet bij de consument worden gelegd.

Wij willen hierbij wel uitdrukkelijk aangeven dat wij de medewerking van [de ondernemer] bij het omruilen van de radiator waarderen en hen daarvoor bedanken. Dit laat zien dat zij bereid zijn geweest om mee te denken, waarvoor dank. Ook het meedenken in het ontwerp van onze badkamers hebben wij als erg prettig ervaren. Deze kwestie staat echter los van het huidige geschil en heeft geen invloed op onze rechten met betrekking tot de te laat geleverde en geannuleerde producten. Wij handhaven daarom ons verzoek tot volledige terugbetaling van zowel de tegels als de badwand op basis van ontbinding wegens niet-tijdige levering.'

Nadere reactie ondernemer

De ondernemer heeft niet meer gereageerd op voornoemde reactie van de consument.

Overwegingen en beoordeling

1. De bindend adviseur overweegt als volgt. De consument heeft bij zijn klacht (zoals weergegeven op het klachtenformulier) gesteld dat er geleverd zou worden op 19 december 2024. In zijn verweer heeft de ondernemer bevestigd dat in overleg met de consument inderdaad in week 51 geleverd zou worden. Hierna heeft de consument nog benadrukt dat levering in week 51 een essentiële afspraak betrof in verband met zijn verbouwing. De ondernemer heeft hier niet meer op gereageerd. Uit het volgende volgt naar oordeel van de bindend adviseur dat er een vaste levertijd is afgesproken. De ondernemer heeft naar voren gebracht dat hij op grond van de CBW-erkend algemene voorwaarden 8 weken de tijd heeft om 'na te kunnen leveren'. Deze stelling van de ondernemer vindt echter geen grondslag in genoemde voorwaarden (hierna: de algemene voorwaarden).

2. Artikel 6 van de algemene voorwaarden luidt voor zover relevant als volgt:

*'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. Als geen levertijd is afgesproken, dan geldt bij een consumentenkoop een vaste levertijd van 30 dagen.
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. Eventuele prijsverhoging binnen deze termijn mogen niet worden doorberekend.
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.'*

3. Hieruit volgt dat indien er sprake is van een (vast) afgesproken levertijd, de consument het recht heeft om bij overschrijding van deze levertijd de overeenkomst zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst te ontbinden. De stellingen van de consument hieromtrent dienen gevolgd te worden, gelet op de hiervoor aangehaalde e-mail van 23 december 2024 van de consument aan de ondernemer (met daarin het verzoek tot terugbetaling van deze producten). Dat wil zeggen dat naar oordeel van de bindend adviseur toen reeds op grond van de algemene voorwaarden door de consument tot ontbinding overgegaan mocht worden, hetgeen hij metterdaad gedaan heeft met zijn verzoek tot terugbetaling. Hiermee komt reeds vast te staan dat de klacht gegrond is en er een terugbetalingsverplichting bestaat van de ondernemer aan de consument.

4. De bindend adviseur overweegt daartoe echter – deels ten overvloede – nog het volgende. Het verweer van de ondernemer dat speciale bestellingen niet retour kunnen worden gezonden snijdt geen hout omdat er in dit geval überhaupt nog geen sprake was van levering van de artikelen in kwestie (tegels en badwand). Wat daar verder van zij; zoals uit het voorgaande blijkt is het probleem hier niet of de artikelen in kwestie (tegels en badwand) retour zouden mogen maar of bij niet tijdige levering ontbinding mogelijk is.

Uit de e-mail van de ondernemer van 11 januari 2025 blijkt overigens niet dat hij toen uit coulance de tegels heeft terug willen betalen. Op het oorspronkelijke bedrag van de tegels heeft hij blijkens die e-mail kosten in mindering gebracht verband houdende met de ruil van de radiator. De consument is daarmee kennelijk akkoord, hetgeen ook blijkt uit zijn vordering. Het aldus verminderde bedrag zal worden toegewezen. Daarom de ondernemer destijds een kennelijk onderscheid gemaakt heeft tussen de tegels en de badwand blijkt niet uit genoemde mail.

Wel is duidelijk dat de ondernemer later het bedrag van de tegels niet heeft willen betalen omdat de consument niet akkoord ging met afname van de badwand.

De bindend adviseur is van oordeel dat de ondernemer geen grond had om terugbetaling van de tegels uit te stellen in afwachting van een finale akkoord betreffende de badwand. Dit geld had de ondernemer in ieder geval meteen terug moeten betalen, te meer na zijn eigen toezegging daartoe op 11 januari 2025.

5. 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 overeenkomst zal ontbonden verklaard worden ten aanzien van de desbetreffende tegels en de badwand en de door de consument gevorderde bedragen dienen door de ondernemer te worden terugbetaald aan de consument. De ondernemer zal tevens het door de consument aan de Stichting betaalde klachtengeld aan de consument dienen te vergoeden en de eigen kosten van de behandeling aan de Stichting dienen te betalen.

Beslissing

De klacht is gegrond:

- de overeenkomst is ontbonden voor zover het de desbetreffende badwand ([naam type] badwand 80 x 140 centimeter, [naam kleur], vast) en desbetreffende tegels ([naam type] 7,5x30 centimeter [naam kleur]) betreft;
- de ondernemer betaalt ten gevolge van de ontbinding aan de consument een gedeelte van het aankoopbedrag terug van totaal (€ 788,-- + € 415,-- =) €1.203,--;
- de ondernemer vergoedt bovendien aan de consument het door de consument aan de Stichting betaalde klachtengeld van € 260,-;
- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem;
- betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen vier weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 16 maart 2026,