

Consument wenst deel van de order te annuleren wegens het eenzijdig wijzigen van de afgesproken levertijd door de ondernemer en de ondernemer heeft dit niet gemotiveerd betwist, 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 heeft de stichting geen aanleiding gezien een deskundige in te schakelen. 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 naar voren te brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft, kort weergegeven, de koop van meubels.

Standpunt consument

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

“Onterechte vordering van annuleringskosten [...] voor het wijzigen van de order (we bestellen een deel niet, namelijk meubels serie [naam serie] en eettafel) binnen drie dagen na akkoord op de orderbevestiging. Het ‘niet bestellen’ van de meubels is een gevolg van de eenzijdige wijziging van de levertijd. [...]”

De consument heeft zijn eis als volgt weergegeven:

“ Geen annuleringskosten verschuldigd (inclusief verklaring zwart op wit) voor het wijzigen van de bestelling (meubels [naam serie] en de eettafel bestellen we niet als gevolg van de eenzijdige wijziging van de levertijd).*

** Levering van de bank [naam model] conform de overeengekomen condities en prijs van 11 november 2025 (betaling van de bank NA plaatsing en controle van de levering).*

** Vergoeding van het klachtengeld door de ondernemer.”*

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“Graag willen wij de [naam serie] meubels van de klant kosteloos annuleren. Dit omdat wij de meubels niet op tijd kunnen leveren en wij daarnaast ook graag deze zaak willen afsluiten.

Graag willen wij de klant vragen om wel een afspraak te maken voor de levering van de bank en [naam model] eettafel.

De [naam model] eettafel is samen met de bank besteld en staat ook beide op de aankoopbon van ordernummer [ordernummer], waar de klant voor heeft getekend. De eettafel was al op 11 november 2025 voor de klant besteld en staat al een tijdje bij ons in het magazijn. Bewijs hiervan sturen wij mee. Wij hebben hier kosten aan gemaakt en zullen deze kosten verhalen op de klant, als de klant de eettafel wenst te annuleren (50% van het aankoopbedrag).

Dat er vanuit de orderafdeling e-mails zijn gestuurd met onduidelijke informatie, is erg spijtig. Onze excuses hiervoor. Dit is een menselijke fout en kan helaas voorkomen. Onze collega [...] bedoelde dat de eettafel in de bestelling meegenomen is en niet geannuleerd kan worden, maar heeft dit in één van haar e-mails verkeerd aangegeven. Dit betekent niet dat de klant de eettafel dan niet meer hoeft af te nemen.”

Overwegingen en beoordeling

1. Aan de orde is een overeenkomst van consumentenkoop.
2. De bindend adviseur constateert dat de koop ziet op ‘bank [naam model], ‘meubels [naam serie] en een eettafel. Over ‘meubels [naam serie] bestaat tussen partijen geen geschil meer, want de ondernemer heeft bevestigd dat de consument kosteloos kan afzien van dit deel van de koop.

Over 'bank [naam model] bestaat evenmin een geschil, want partijen zijn het erover eens dat dit deel van de koopovereenkomst moet worden nagekomen. Het geschil spitst zich dus toe op de koop van de eettafel.

De consument wil kosteloos van dit deel van de koop af, terwijl de ondernemer de eettafel wil leveren of anders annuleringskosten in rekening wil brengen.

3. De consument stelt, voor zover hier van belang, dat de ondernemer eenzijdig de afgesproken levertijd van de eettafel wilde aanpassen. De ondernemer heeft dit niet gemotiveerd betwist, maar heeft volstaan met de stelling dat de ondernemer de eettafel wel heeft besteld en dat de consument bij het annuleren van de order annuleringskosten verschuldigd is. Dit betekent dat de bindend adviseur als vaststaand aanneemt dat de ondernemer de afgesproken levertijd eenzijdig wilde aanpassen.
4. De bindend adviseur is van oordeel dat de consument onder deze omstandigheden, gelet op artikel 6 lid 3 van de CBW-voorwaarden, tot (gedeeltelijke) ontbinding van de overeenkomst mocht overgaan. De consument hoefde de eettafel daarom niet af te nemen en hoefde daarvoor geen (annulerings)kosten of schadevergoeding te betalen.
5. Daar komt bij dat de ondernemer in een e-mailbericht van 11 maart 2026 uitdrukkelijk heeft bevestigd dat de eettafel niet tot de bestelling behoort.
6. De klacht is gegrond.
7. De consument heeft gesteld dat hij het aankoopbedrag van het bankstel volledig heeft voldaan en heeft dit onderbouwd met een afleverbon. Verder heeft de consument gesteld dat hij recht heeft op terugbetaling van € 415,- als restant van de aanbetaling, en op vergoeding van het klachtgeld van € 260,-. Het bedrag van de terugbetaling heeft hij onderbouwd door te wijzen op de afleverbon, waarop is vermeld dat bij de levering van het bankstel een bedrag van € 245,- aan aanbetaling is verrekend, terwijl de consument in totaal € 660,- heeft aanbetaald.
8. De ondernemer is in de gelegenheid gesteld hierop te reageren, maar heeft deze bedragen niet concreet betwist.
9. Dit betekent dat de ondernemer € 415,- aan de consument dient terug te betalen. Daarnaast dient de ondernemer, gelet op de uitkomst van deze procedure, het door de consument betaalde klachtgeld van € 182,- te vergoeden.
10. Er staat een bedrag van € 688,- in depot. Dit bedrag hield verband met eventuele annuleringskosten en dient te worden terugbetaald aan de consument.
11. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De overeenkomst moet als ontbonden worden beschouwd voor zover het de koop van de eettafel betreft.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na vandaag een bedrag van € 597,- aan de consument (dat is € 415,- + € 182,-).
- Het depotbedrag van € 688,- wordt aan de consument betaald.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 18 mei 2026,