

Ondernemer onderbouwt onvoldoende welk verlies hij heeft geleden of welke winst hij door de annulering van de consument derft, klacht gegrond verklaard en consument hoeft geen annuleringsvergoeding te voldoen

### **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 13 november 2024 betreft - samengevat - de koop van een keuken (met toebehoren) tegen een door de consument aan de ondernemer te betalen bedrag van € 9.912,00. Er heeft geen levering plaatsgevonden. Een bedrag van € 991,20 staat in depot. De consument heeft bij e-mail van 17 november 2024 de koop geannuleerd bij de ondernemer.

### **Standpunt consument**

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

*“Free-cost cancellation conditions. Contract establishes that order can be cancelled free-of-costs via email within 5 days from date of signature. [Ondernemer] has received the cancellation email on time but it is still pursuing a financial compensation.”*

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

*“[Ondernemer] stops to claim financial compensation for a cost-free cancellation made according to the contract terms agreed by both parties. [Ondernemer] should compensate me financially for all stress caused and pay all expenses arising from the procedures/means used to solve the differences, including the expenses for the use of this platform.”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

*“Annuleren mag alleen tegen betaling annuleringskosten.”*

En:

*“Cliënt betaalt de annuleringskosten zoals in rekening gebracht, zijnde 10% van de koopsom.”*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. Niet in geschil is dat de consument op 13 november 2024 een keuken bij de ondernemer heeft gekocht en dat hij deze koop heeft geannuleerd bij e-mail van 17 november 2024. De ondernemer stelt zich op het standpunt dat de consument in beginsel gehouden is om 30% annuleringskosten aan haar te betalen. Zij geeft echter aan dat zij uit coulance aanspraak maakt op 10% annuleringskosten in plaats van 30%. De ondernemer baseert de verschuldigdheid van de annuleringsvergoeding op artikel 12 van de op de koopovereenkomst van toepassing verklaarde algemene voorwaarden. De consument heeft de toepasselijkheid daarvan niet weersproken. Artikel 12 van de algemene voorwaarden luidt, voor zover relevant, als volgt:

*“(…)*

#### **Artikel 12 – Annulering**

*1. Als de afnemer annuleert, is hij een schadevergoeding verschuldigd. Deze is gebaseerd op door de ondernemer gederfde inkomsten. De schadevergoeding is opgebouwd uit de brutowinstmarge (vaste en variabele kosten, winstopslag), verminderd met niet gemaakte variabele kosten zoals afleverkosten.*

*De schadevergoeding bedraagt 30% van de koop-/aanneemsom, behalve als partijen iets anders hebben afgesproken. (...) Genoemde percentages zijn gebaseerd op gemiddelden in de branche.*

2. De in lid 1 genoemde percentages zijn vaststaand, behalve als de ondernemer kan bewijzen dat zijn schade groter is of de afnemer aannemelijk kan maken dat de schade kleiner is. (...)"

2. Uit deze 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. Het is inmiddels echter vaste jurisprudentie 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% - of, in dit geval, een percentage van 10% - van de aankoopssom. De consument heeft zich voorafgaand aan deze procedure al op het standpunt gesteld dat de ondernemer in dit geval geen concrete schade heeft geleden. Daarbij is van belang dat de koop binnen vier dagen na aankoop is geannuleerd en dat door de ondernemer niet is weersproken dat de keuken nooit in bestelling is gegaan, zodat moet worden aangenomen dat veel gebruikelijke kosten niet zijn gemaakt. De ondernemer heeft daarop zowel voorafgaand aan als in deze procedure niet concreet gereageerd.

3. Het lag - gelet op wat hiervoor is overwogen - op de weg van de ondernemer om haar enkele stelling(en) van een nadere onderbouwing te voorzien. Zij heeft echter nagelaten om concreet te onderbouwen welke kosten zij heeft gemaakt, die als schade gekwalificeerd zouden moeten worden. Weliswaar kan niet worden uitgesloten dat de ondernemer kosten heeft gemaakt, maar zij heeft geen concrete feiten aangevoerd waaruit volgt dat de door haar geclaimde annuleringsvergoeding een redelijke vergoeding is voor het verlies dat de ondernemer lijdt of de winst die zij derft door de annulering van de consument (binnen enkele dagen).

4. Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de ondernemer geen recht heeft op een (schade)vergoeding als gevolg van de annulering van de (aan)koop door de consument.

#### Conclusie

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

6. De ondernemer dient de kosten van behandeling aan de consument te vergoeden, te weten tot een bedrag van € 187,50.

7. De consument heeft nog aanspraak gemaakt op een financiële compensatie vanwege de volgens hem door de ondernemer bij hem veroorzaakte stress. Deze eis zal worden afgewezen, alleen al omdat een onderbouwing daarvan ontbreekt.

#### **Beslissing**

- De klacht is gegrond;
- De consument is door de annulering van de tussen partijen gesloten koopovereenkomst niet gehouden om een annuleringsvergoeding aan de ondernemer te betalen;
- Het depotbedrag van € 991,20 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 € 187,50;
- 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 6 mei 2026,

Mr. M.J.P. Faassen,  
Bindend adviseur