

Beroep op ontbinding van de overeenkomst slaagt niet, consument dient producten af te nemen of annuleringsvergoeding aan de ondernemer te voldoen

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

Er is sprake van een tweetal overeenkomsten, beide van 17 januari 2026.

De eerste overeenkomst heeft betrekking op een '[naam model]' (hierna: de bank), ten bedrage van € 1.100,00, waarvan € 200,- is aanbetaald op 17 januari 2026 om 14.01 uur.

De tweede overeenkomst heeft betrekking op een '[naam model]' (hierna: het bed), ten bedrage van € 1.300,-, waarvan € 600,00 is aanbetaald op 17 januari 2026 om 13:47 uur.

Er heeft geen levering plaatsgevonden.

De (aanvankelijke) klacht is op 19 januari 2026 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

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

'Ik heb de betreffende bank online en in de folder gezien voor een prijs van € 701,- (na toepassing van 21% btw-korting). Op basis van deze prijs ben ik naar de winkel gegaan om de bank te bekijken. In de winkel is mij meerdere malen expliciet meegedeeld dat de stof en kleur van de bank niet aangepast konden worden en dat het model uitsluitend leverbaar was zoals opgesteld in de showroom. De enige wijziging die mogelijk was, betrof het wijzigen van de zijde waarop de hoek van de bank geplaatst zou worden.

Verder is mij een extra korting van € 350,- op het totaalbedrag toegezegd, omdat ik twijfelde over de aanschaf van een bed en de verkoopmedewerker aangaf mij hiervoor een aantrekkelijke totaalprijs te willen aanbieden. Hierdoor heb ik akkoord gegeven op de koop.

Na de eerste aanbetaling van € 600 werd de order op initiatief van de ondernemer toch gesplitst, met de mededeling dat de bank hierdoor eerder opgehaald kon worden. Na een warrige situatie, waarin de verkoopmedewerker moest navragen hoe de bedragen gesplitst moesten en welk exact bedrag op de bon moest komen, gaf de verkoopmedewerker aan dat ik € 200,- extra diende aan te betalen. Pas nadat ik thuis de factuur rustig heb kunnen doornemen en de bedragen heb nagerekend, constateerde ik dat de prijsstelling niet overeenkwam.

De verkoper stelt achteraf dat ik bewust zou hebben gekozen voor een andere, duurdere stof. Dit strookt niet met de feitelijke gang van zaken, aangezien mij herhaaldelijk is medegedeeld dat de stof en kleur niet aangepast konden worden. Van een bewuste keuze voor een hogere stofcategorie is dan ook geen sprake geweest. Hierdoor mag ik er als koper ook vanuit gaan dat de online prijs (€ 701,-) de bank betreft die ik gekocht heb. Op de orderbevestiging is bovendien geen afzonderlijke meerprijs voor een andere stofcategorie vermeld, hetgeen bevestigt dat geen specifieke meerkeuze is overeengekomen.

De onverwachte splitsing van de order, evenals de aanvullende aanbetaling, hebben ertoe geleid dat tijdens het aankoopproces geen transparant en overzichtelijk inzicht bestond in de totale prijsopbouw. Daarbij komt dat de geadverteerde bank, het showroommodel en de door mij bestelde bank dezelfde uitvoering en stof betreffen, hetgeen terug te zien is met de bijgevoegde afbeeldingen.'

De consument eist:

'Ik wil een ontbinding van de overeenkomst, mijn aanbetaling terug en vergoeding van de proceskosten.'

Standpunt ondernemer

Het standpunt van de ondernemer houdt het volgende in:

'Op 17 januari 2026 heeft [de consument] een aankoop gedaan bij [de ondernemer] in het filiaal te [plaatsnaam]. De aankoop betreft een hoekbank model [naam model] en een boxspring set model [naam model].

De aankoop is gedaan voor een totaalbedrag van € 2.400,- en vastgelegd in twee overeenkomsten, te weten [ordernummer 1] en [ordernummer 2]. De overeenkomsten zijn door de consument toegevoegd aan het dossier. Bij aankoop heeft de consument de overeenkomsten, de CBW-voorwaarden en de informatiebrochure ontvangen. Twee dagen na aankoop heeft de consument een wijziging doorgevoerd waarbij zonder meerprijs de boxspring set is gewijzigd naar een groter formaat, te weten 180x200 in plaats van 160x200. Bijgaand treft u het wijzigingsformulier en het akkoord van de consument per e-mail (bijlage 1).

De aankoop

Navraag bij de verkoopster leert ons dat de aankoop in goede harmonie tot stand is gekomen en dat alle zaken besproken zijn die in een verkoopgesprek besproken dienen te worden. Ten tijde van de aankoop had [de ondernemer] de btw actie. Dit houdt in dat er voor alle klanten op de complete collectie een extra korting wordt verstrekt door de prijs te delen door 1.21. Zodoende zou de bank in stofgroep 1 [naam stofgroep] uitkomen op een bedrag van € 701,65 (€849,-/1.21=€ 701,65). Dit zoals geadverteerd. Ten tijde van het verkoopgesprek is dit besproken en zijn de verschillende stofmogelijkheden uitgelegd en zijn de stofstalen getoond. De mogelijkheden met betrekking tot de stoffen staan tevens op de prijskaart naast het model in de showroom vermeld (bijlage 2). De consument heeft gekozen voor stoffering [naam stoffering] in de kleur [naam kleur] voor € 1.299,- en minus de BTW korting komt deze uit op € 1.073,55. Dat de consument stelt dat er geen mogelijkheden waren in stof en kleur is dan ook onjuist. Wel is het zo dat het model zoals opgesteld in de winkel op voorraad was en dus direct leverbaar was en de overige stoffen en kleuren specifiek besteld dienen te worden bij de fabrikant en er dan dus levertijd van toepassing is.

Aangaande de boxspringset heeft de verkoopster eveneens uitleg gegeven over de mogelijkheden qua maatvoering en stoffering en tevens de verschillende stofstalen getoond van de leverbare stoffen. De consument heeft vervolgens gekozen voor de afmeting 160x200 in de stof [naam stof]. Deze kostte €1.999,- en minus de btw korting komt deze uit op € 1.652,06. De prijskaart bij het showroommodel is eveneens toegevoegd aan dit schrijven (bijlage 3).

Op basis van de keuze van de consument heeft de verkoopster een berekeningsformulier gemaakt om de prijs voor te leggen aan de consument (bijlage 4). Op dit berekeningsformulier is te zien dat de prijs op een correcte wijze is uitgerekend. Het totaalbedrag van €3.298,- is verminderd met de btw korting en komt uit € 2.725,61. Er volgt vervolgens een gesprek waarin de verkoopster in samenspraak met diens filiaalmanager nog een extra korting verstrekt en er wordt overeenstemming bereikt voor een totaalbedrag van € 2.400,-.

Omdat de bank uit voorraad leverbaar is en de boxspringset besteld dient te worden bij de fabrikant van [de ondernemer], worden er 2 afzonderlijke overeenkomsten opgesteld. De boxspringset heeft namelijk een levertijd en die dient correct op de bon te komen en niet op de bon van de bank te komen. De bedragen zijn verdeeld als zijnde € 1.100,- en € 1.300,- om zodoende tot het totale afgesproken bedrag van € 2.400,- te komen. Dat de consument stelt dat er ten tijde van de aankoop geen transparant en overzichtelijk inzicht bestond raakt dan ook kant noch wal. De consument heeft vervolgens aangegeven de boxspring set een maat groter te wensen. [De ondernemer] heeft hierin zeer correct en coulant gehandeld door dit zonder meerprijs door te voeren. Een wijziging is normaliter enkel mogelijk als dit op de overeenkomst staat vermeld en tevens is de gekozen maat van 180x200 € 100,- duurder (met btw korting €82,64).

De conclusie kan in deze geen andere zijn dan dat de aankoop op een correcte wijze tot stand is gekomen, [de ondernemer] heeft voldaan aan diens informatieplicht en er op geen enkele wijze sprake is van misleidende informatie dan wel een gebrek aan uitleg vanuit de verkoopster. Alles was volstrekt duidelijk en inzichtelijk en de consument heeft met diens volle verstand een weloverwogen beslissing genomen om tot aankoop over te gaan.

Na aankoop

Na aankoop op 20 januari 2026 ontvangt [de ondernemer] van de consument een schrijven waarin wordt gevraagd om uitleg van de prijs en daarnaast een bericht waarin wordt aangegeven door de consument dat ze de overeenkomst met betrekking tot de boxspring set willen annuleren. Als reden voor het annuleren wordt gesteld dat ze de prijs te hoog vindt.

(Deze beide berichten zijn door de consument toegevoegd aan het dossier). [De ondernemer] reageert hierop per mail op 23 januari 2026 dat er aan een annulering van een overeenkomst annuleringskosten verbonden zijn en vraagt of de consument zeker weet of ze de annulering door willen zetten.

De consument reageert vervolgens per mail op 23 januari 2026 met een uiteenzetting over de totstandkoming van de aankoop met betrekking tot de bank en de prijsstelling daarvan. Dit bevreemd [de ondernemer] ten zeerste daar de consument eerder juist de boxspring set wilde annuleren omdat het bedrag waarvoor de aankoop is gedaan achteraf te hoog bleek. [De ondernemer] reageert hierop per mail op 30 januari met een uitleg over de prijsstelling en vraagt de consument opnieuw of deze de annulering wenst door te zetten. Hier volgt geen reactie meer op vanuit de consument en op 10 februari stuurt [de ondernemer] een reminder aan de consument met opnieuw de vraag of de consument de annulering wenst door te zetten. Deze geeft vervolgens per mail aan dat deze de klacht aanhangig heeft gemaakt bij UitgesprokenZaak.nl. Nadien vraagt de consument wat de hoogte van de annuleringskosten is. [De ondernemer] reageert hierop per mail op 24 februari 2026 en geeft aan dat er slechts 30% annuleringskosten worden gerekend en dat als de consument ervoor kiest om daadwerkelijk te annuleren, [de ondernemer] deze kosten aannemelijk zal maken zoals voorgeschreven in de CBW-voorwaarden (bijlage 5). Er wordt vervolgens niets meer van de consument vernomen.

Annulering

Met de consument is op een correcte manier in goede harmonie een rechtsgeldige koop gesloten. Van toepassing op de aankoop zijn de Algemene Voorwaarden van de Centrale Branchevereniging Wonen (CBW). Deze voorwaarden zijn na binnenkomst in het filiaal direct zichtbaar en leesbaar bij de balie en te allen tijde via de website van [de ondernemer] beschikbaar en leesbaar. Vóórdat de consument over ging tot ondertekening van de koopovereenkomst zijn deze voorwaarden verstrekt en de consument heeft zelfs verklaart, door middel van ondertekening van de overeenkomst, de tekst van deze voorwaarden te hebben ontvangen. Daarnaast staat, ten overvloede, op de koopovereenkomst vermeld; 'een van deze voorwaarden is: Bij annuleren berekenen wij respectievelijk 30% tot 50% annuleringskosten.' Een beroep op een tekortkoming van [de ondernemer] zoals bedoeld in art. 6:233 lid b BW faalt in deze dan ook.

De algemene voorwaarden zijn geen partijdige voorwaarden van [de ondernemer], doch dit zijn branchevoorwaarden. Deze voorwaarden zijn opgesteld door de Centrale Branchevereniging Wonen (CBW) en zijn in het verleden tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond en de Sociaaleconomische Raad (SER).

De letterlijke voorwaarden aangaande annulering van een rechtsgeldig gesloten koopovereenkomst in de CBW- voorwaarden luidt:

“12.1 De schade van een ondernemer bij annulering bestaat uit de brutowinstmarge (vaste en variabele kosten, winstopslag), verminderd met niet gemaakte variabele kosten. In de praktijk blijkt de schade van ondernemers meer dan 30% van de koopsom te zijn als er nog niet geleverd is en (aanzienlijk) hoger als er al onherroepelijk is ingekocht. Meer informatie over (de hoogte van) annuleringskosten in de woonbranche is te vinden op www.cbw-erkend.nl.

12.2 De ondernemer moet zijn schade aannemelijk maken.”

De uitleg zoals het CBW die geeft aangaande de annuleringskosten is toegevoegd aan dit schrijven. (bijlage 6) Naast deze uitleg heeft [de ondernemer] in het verleden een extra onderbouwing ontvangen welke eveneens is toegevoegd (bijlage 7).

Verder heeft de boekhouding van [de ondernemer] een specifieke schadeberekening gemaakt voort de aankoop van de consument. Hieruit blijkt dat de dekkingsbijdrage in de gemaakte kosten van de aankoop van de consument 2.93% is wat maakt dat 32.49% van de verkoopprijs bijdraagt aan de kosten. (bijlage 8). De gevorderde 30% is dus alleszins reëel.

Op grond van de argumentatie zoals uitgelegd in bijlage 6 en 7 acht [de ondernemer] het voldoende aannemelijk gemaakt dat het vorderen van een schadevergoeding van 30% van de verkoopprijs bij annulering alleszins reëel is en slechts een deel van de kosten dekt. Eerdere zaken bij UitgesprokenZaak.nl en de rechtspraak bevestigen dit en maken eveneens aannemelijk dat het percentage annuleringskosten van 30% een alleszins reële vergoeding betreft voor het geleden verlies en de gedeelde winst (bijlage 9 en 10).

Ons standpunt in dit dossier:

Op een correcte wijze in goede harmonie is een aankoop tot stand gekomen tussen [de ondernemer] en [de consument]. Van misleiding of een gebrekkige uitleg is geen enkele sprake.

[De consument] heeft in eerste instantie aangegeven dat de aankoop voor een te hoog bedrag is gedaan en wenste vanuit die optiek de boxspring set te annuleren. Nadien wenste ze de gehele aankoop te annuleren op basis van een vermeende tekortkoming in de verkoopwijze van [de ondernemer] met betrekking tot de bank. Dit is onjuist en doet [de ondernemer] vermoeden dat er een andere reden ten grondslag ligt aan de wens van [de consument] om de aankoop te annuleren. Op basis van de uiteenzetting zoals gegeven in dit schrijven kan de conclusie in deze geen andere zijn dan dat [de ondernemer] op een correcte wijze heeft gehandeld en er een rechtsgeldige koop tot stand is gekomen waarop van toepassing zijn de Algemene Voorwaarden van de Centrale Branchevereniging Wonen. Een ontbinding van de overeenkomst zoals door [de consument] verzocht, acht [de ondernemer] dan ook niet gerechtvaardigd.

Daar er van een ontbindende voorwaarde of voorwaarde tot kosteloze annulering geen enkele sprake is, staat [de ondernemer] volledig in haar recht om annuleringskosten in rekening te brengen a 30% van het aankoopbedrag. Dit conform de Algemene Voorwaarden van het CBW. Het is aan [de ondernemer] om deze kosten aannemelijk te maken. Middels de algemene cijfers vanuit de Branche, de uitleg vanuit het CBW, de schadeberekening en jurisprudentie uit het verleden vanuit UGZ en De Rechtspraak acht [de ondernemer] voldoende aannemelijk gemaakt dat 30% annuleringskosten een alleszins reële vergoeding is voor het geleden verlies en de gedeerde winst. Wij verzoeken u dan ook om de eis van de consument af te wijzen en het depotbedrag van de resterende annuleringskosten aan [de ondernemer] toe te kennen.'

Reactie consument op standpunt ondernemer

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

'De ondernemer stelt dat ik bewust zou hebben gekozen voor een duurdere stof ([naam stof en kleur]) voor de bank. Dit komt niet overeen met de feitelijke gang van zaken tijdens het verkoopgesprek. Op basis van de folder met de actieprijs ben ik naar de winkel gegaan. Tijdens het gesprek heb ik aangegeven dat ik de bank graag in een lichtere, meer crèmekleur wilde. De verkoopmedewerker gaf daarop aan dat de stof en kleur van de bank niet aangepast konden worden.

Omdat ik twijfelde over de bestaande kleur en omdat de verkoopmedewerker aangaf dat het de laatste dag was waarop de actie met 21% btw-korting gold, hebben wij het kussen van het showroommodel buiten bekeken om de kleur in het daglicht te beoordelen. Bij terugkomst heb ik nog even een rondje door de winkel gelopen, omdat ik ook bij de bedden wilde kijken en nog even wilde nadenken over de aankoop.

Bij de bedden liet de verkoopmedewerker mij een stofstaal zien met meerdere kleuren die toepasbaar waren op de boxspring. Tussen deze kleuren zag ik een beige tint die ik mooi vond voor de bank. Ik heb dit ook benoemd, waarop de verkoopmedewerker opnieuw aangaf dat dit niet mogelijk was en dat de bank uitsluitend leverbaar was zoals deze in de showroom stond opgesteld, met dezelfde stof en kleur.

Uiteindelijk kwam de filiaalmanager bij ons staan, die voorstelde om een mooie prijs te maken wanneer ik zowel de bank als het bed zou afnemen. Daarbij noemde hij enkele bedragen en een totaalprijs en gaf hij aan dat er naast de 21% btw-actie nog een extra korting van € 350,- zou worden toegepast.

Tijdens het verkoopgesprek zijn er geen stofstalen voor de bank getoond en is er geen keuze gemaakt uit verschillende stofcategorieën. Ook is er niet gesproken over een eventuele meerprijs of een andere levertijd bij een andere stof. Indien daadwerkelijk sprake was geweest van een bewuste keuze voor een andere stofcategorie, zou dit duidelijk op de orderbevestiging moeten staan vermeld met een specifieke stofnaam, stofcategorie en meerprijs. Een dergelijke vermelding ontbreekt op mijn orderbevestiging en bevestigt het bovenstaande.

De ondernemer toont een prijskaartje waarop staat vermeld "Cat 1 [naam model] € 849". In de folder en op de website wordt dezelfde bank afgebeeld met de vermelding "stof [naam stof]", waarbij de afgebeelde bank visueel overeenkomt met het showroommodel.

Dit betreft hetzelfde model als door mij is besteld, wat ook duidelijk zichtbaar is op de bijgevoegde foto's. Er blijkt dus geen sprake te zijn van verschillende stoffen, maar van één en dezelfde stof.

De ondernemer stelt verder dat er een totaalprijs van € 2.400,- is besproken en dat deze vervolgens administratief over twee orders is verdeeld. Dit bevestigt mijn verklaring dat tijdens het verkoopsgesprek geen duidelijke prijsopbouw per product is gegeven. Voor mij als consument was tijdens het gesprek niet duidelijk welk bedrag specifiek voor de bank werd gerekend. De prijs van € 1.100,- voor de bank werd pas achteraf zichtbaar op de gesplitste orderbevestiging. Ook ontbreekt op de orderbevestiging een duidelijke vermelding van de door hen genoemde meerprijs voor de stof en hoe de extra korting van € 350,- precies is verwerkt.

Nadat ik thuis de orderbevestiging had bekeken en de prijsopbouw zag, heb ik kort daarna contact opgenomen met de ondernemer om hierover navraag te doen. In eerste instantie dacht ik dat het prijsverschil mogelijk bij het bed lag. Tijdens dit contact is daarom gesproken over de maat van het bed en is deze aangepast. Pas later werd mij telefonisch bevestigd dat de prijs van €1.100,- daadwerkelijk betrekking had op de bank. Toen bleek dat de bank aanzienlijk duurder was dan de geadverteerde prijs, heb ik kort daarna opnieuw contact opgenomen om de overeenkomst te annuleren.

Wat betreft de door de ondernemer genoemde annuleringskosten van 30% acht ik deze eveneens niet in verhouding tot de situatie. De ondernemer geeft zelf aan dat de bank uit voorraad leverbaar is en het bed betreft een standaardmodel met beperkte keuzemogelijkheden. Er is daarom geen sprake van maatwerk wat speciaal voor mij geproduceerd moest worden. Voor zover de ondernemer zich beroept op de CBW-voorwaarden en het daarin genoemde percentage van 30% annuleringskosten, merk ik op dat dit een maximaal percentage betreft en niet automatisch betekent dat dit in iedere situatie redelijk is. Bij de beoordeling van annuleringskosten dient ook te worden gekeken naar de daadwerkelijke schade voor de ondernemer. Gezien het feit dat de ondernemer zelf aangeeft dat de bank uit voorraad leverbaar is en het bed een standaardproduct betreft, ligt het voor de hand dat deze producten opnieuw verkocht kunnen worden.

Opvallend is bovendien dat de ondernemer enerzijds stelt dat ik een specifieke stof zou hebben gekozen op basis van stofstalen, terwijl anderzijds wordt aangegeven dat de bank uit voorraad leverbaar was. Deze combinatie roept vragen op over de juistheid van deze uitleg.

Tijdens het gehele verkoopsgesprek waren mijn vader en stiefmoeder aanwezig. Zij hebben het gesprek volledig meegemaakt en kunnen bevestigen dat er niet is gesproken over een meerprijs voor een andere stof en dat mij juist is medegedeeld dat de stof en kleur van de bank niet aangepast konden worden. Indien nodig zijn zij bereid dit schriftelijk te bevestigen.'

Nader standpunt van de ondernemer

De ondernemer heeft tenslotte in reactie op voornoemde reactie van de consument nog het volgende naar voren gebracht.

'De consument stelt niet bewust voor de stof [naam stof] te hebben gekozen en geen weet te hebben gehad van andere mogelijkheden en stoffen. Dit is onjuist. Zoals in de eerdere inhoudelijke reactie uitgelegd en aangetoond, is er wel degelijk een duidelijke uitleg gegeven over de stofmogelijkheden en de verschillende kleuren waaruit kan worden gekozen. De stoffen staan nota bene op de prijskaart naast het model vermeld. Daarnaast geeft de consument aan zelfs met een kussen naar buiten te zijn gelopen om de kleur in daglicht te zien. Dus er is wel degelijk sprake van een bewuste keuze van de consument voor de gekozen stoffering van de bank.

Vervolgens stelt de consument een stofstaal bij het bed te hebben gezien en hier een kleurkeuze uit gemaakt te hebben. De fabrikant van de boxspringset is echter een andere dan de fabrikant van de bank. Dat de consument dus stelt dat de gekozen stof en kleur uit de kleurstaal bij het bed niet beschikbaar was voor de bank is dan ook correct. De stof [naam stof] is niet beschikbaar voor de bank en deze staat ook niet vermeld op de prijskaart bij de bank.

De consument verwijt [de ondernemer] dat de meerprijs van de stof [naam stof] niet staat vermeld op diens orderbevestiging. Waarom dit als verwijt wordt gebracht is een raadsel. Er is immers zeer transparant de prijs gecommuniceerd op de prijskaart naast het model en tevens is er een berekening met vermelding van de prijzen gemaakt op basis van de keuzes van de klant. Daarop is een akkoord bereikt waarna vervolgens de stof en kleur op een correcte wijze op de overeenkomst zijn vermeld.

De consument gaat verder in diens verwijten jegens [de ondernemer] door aan te geven dat de prijzen en de kortingen niet duidelijk waren ten tijde van de aankoop. Ook dit kan vanzelfsprekend naar het rijk der fabelen worden verwezen. De prijzen zijn keurig berekend en uitgelegd aan de hand van het berekeningsformulier. De consument is hier vervolgens mee akkoord gegaan en heeft de koop bekrachtigd met een aanbetaling. De conclusie is in deze echt geen andere dan dat er op een correcte wijze overeenstemming is bereikt over de aankoop en dit op een correcte wijze conform afspraak is vastgelegd op een koopovereenkomst welke door beide partijen voor akkoord is ondertekend.

De consument acht vervolgens de annuleringskosten onredelijk en benoemt hiervoor redenen die kant noch wal raken. Duidelijk mag zijn dat de consument de inhoudelijke reactie van [de ondernemer] niet goed heeft gelezen, dan wel correct heeft geïnterpreteerd. [De ondernemer] heeft heel duidelijk uitleg gegeven en onderbouwd in haar inhoudelijke reactie waarom de bepaalde annuleringskosten a 30% gerechtvaardigd zijn en dit een alleszins redelijke vergoeding betreft voor de schade die [de ondernemer] heeft bij annulering van de overeenkomst. Een herhaling van deze uitleg acht [de ondernemer] in deze reactie dan ook overbodig.

Ons standpunt in dit dossier:

[De ondernemer] heeft op een correcte wijze met de consument een overeenkomst gesloten en wil graag de plichten uit de overeenkomst nakomen. De consument wenst dit echter niet en heeft klaarblijkelijk spijt van diens aankoop. Dat is vervelend voor de consument maar niet aan [de ondernemer] te verwijten. We vinden het betreuenswaardig dat de consument [de ondernemer] ten onrechte in een negatief daglicht stelt en de schuld geeft van de ontstane situatie. Temeer omdat de consument zich hiermee volledig onttrekt van diens eigen verantwoordelijkheid.'

Overwegingen en beoordeling

De gevorderde ontbinding

1. De consument wenst de gehele koop (bank en bed) ontbonden te zien omdat hij – kort gezegd – stelt dat er een te hoge prijs (afwijkend van de geadverteerde prijs) is gerekend voor de bank. Hij heeft daartoe onder meer bij de weergave van zijn standpunt op het vragenformulier aangevoerd dat op de orderbevestiging geen afzonderlijke meerprijs voor een andere stofcategorie vermeld staat en bij zijn nadere reactie heeft hij dit nader uitgewerkt met de stelling dat indien er sprake was geweest van een bewuste keuze voor een andere stofcategorie, dit duidelijk op de orderbevestiging vermeld zou moeten staan, met een specifieke stofnaam, stofcategorie en meerprijs. Hij heeft daarbij geschreven: *'Een dergelijke vermelding ontbreekt op mijn orderbevestiging en bevestigt het bovenstaande.'* Daarbij heeft de consument geschreven dat de bank zoals weergegeven in de folder en zoals staande in de showroom (met de stof [naam stof]) de door hem bestelde bank betreft.

2. De bindend adviseur oordeelt hieromtrent als volgt. Het standpunt van de consument houdt in dat hij de bank in de uitvoering met de stof [naam stof] had willen kopen en ten onrechte uiteindelijk betaald heeft voor de bank in een duurdere uitvoering (met de stof [naam stof]). In tegenstelling tot wat de consument heeft aangevoerd staat op de door hem ondertekende koopovereenkomst wel degelijk '[naam stof en kleur]' vermeld. Ook is duidelijk per overeenkomst de desbetreffende prijs vermeld. Zelfs indien aangenomen moet worden dat de consument zich hier bij het tekenen van de koopovereenkomst niet bewust van was, moet op grond van dit feit aangenomen worden dat de ondernemer er wel vanuit mocht gaan dat de consument weldegelijk de bank wilde kopen in de duurdere versie. Het feit dat in de desbetreffende reclame-uitingen (folder e.d.) alleen melding gemaakt wordt van de prijsstelling in de stof [naam stof], maakt niet dat er sprake is van een misleidende kortingsactie, het is aannemelijk dat in de winkel kenbaar gemaakt wordt dat de bank ook in duurdere stoffen leverbaar is. Als de consument betaald zou hebben voor een uitvoering in de stof [naam stof] en een bank geleverd zou hebben gekregen in de stof [naam stof] zou het een heel ander verhaal worden. Maar daar is geen sprake van omdat de bank (nog) nooit door de consument is afgehaald.

3. Indien de consument zich hieromtrent vergist zou hebben dan had het voor de hand gelegen dat de consument aan de ondernemer verzocht zou hebben de gekochte bank te ruilen voor een bank in de uitvoering van de stof [naam stof]. Maar dat heeft de consument niet gedaan. De consument heeft na de aankoop verzocht om een grotere uitvoering van het bed (waar de ondernemer zonder meerprijs mee heeft ingestemd). Zoals de ondernemer naar voren gebracht heeft (hetgeen ook blijkt uit de overgelegde correspondentie), heeft de consument daarna eerst verzocht om annulering van het bed en pas daarna (tevens) verzocht om annulering van de bank.

Die gang van zaken is moeilijk te volgen, te meer nu ook in deze procedure de consument ten aanzien van het bed geen enkele stelling naar voren heeft gebracht met betrekking tot de vraag wat er aan het bed niet goed zou zijn. Evenwel vordert de consument ontbinding van de gehele koop (zoals blijkt uit het vragenformulier).

4. Resumerend:

- de consument heeft zich mogelijk vergist en ten gevolge daarvan de bank in de uitvoering met stof [naam stof] gekocht in plaats van de stof [naam stof];
- de ondernemer mag er op grond van de door de consument ondertekende koopovereenkomst vanuit gaan de dat consument (bewust) gekozen heeft voor de stof [naam stof];
- de consument heeft geen inhoudelijke klachten ten aanzien van de (aankoop van) het bed naar voren gebracht.

Hieruit volgt dat de door de consument gevorderde ontbinding niet toegewezen kan worden.

De annuleringskosten

5. Wat betreft de annuleringskosten zijn de hoogte van de door de ondernemer naar voren gebrachte schadebedragen op zichzelf door de consument niet betwist. De consument heeft vragen gesteld bij de systematiek van de schadeberekening en daarbij kort gezegd naar voren gebracht dat er geen sprake is van maatwerk en dat de bank en het bed opnieuw verkocht kunnen worden. Uit de door de ondernemer overgelegde schadeberekening blijkt evenwel dat de door hem berekende dekkingsbijdrage niet omgeslagen wordt over de inkoopprijs maar (alleen) over de gemaakte kosten (van reclame, huisvesting, personeel en kantoor). Het zou inderdaad niet redelijk zijn als (een gedeelte van de) inkoopkosten aan de consument zouden worden toegerekend als de producten alsnog verkocht worden aan een andere consument (voor de volle prijs). Deze kosten zouden dan tweemaal gedekt worden en de ondernemer zou dan uiteindelijk in een gunstiger positie terechtkomen dan als de onderhavige koop wel door zou (zijn) (ge)gaan. Kosten als nu gevorderd door de ondernemer bij annulering zijn (in beginsel) al gemaakt ten behoeve van de consument en moeten (in beginsel) opnieuw gemaakt worden bij een nieuwe verkoop. Zo gezien kan van de door de ondernemer toegepaste systematiek niet gezegd worden dat deze onredelijk is en dat moet in dit geval leiden tot de conclusie dat niet gezegd kan worden dat het percentage van 30% onacceptabel is. De consument zal, als hij de annulering van de koop wenst voort te zetten, gehouden zijn de gevorderde annuleringskosten te betalen.

6. De overige door de partijen naar voren gebrachte stellingen behoeven in het licht van het voorgaande geen nadere bespreking. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De klacht is ongegrond:

- de gevorderde ontbinding wordt afgewezen;
- de consument moet binnen twee weken na deze uitspraak aan de ondernemer laten weten of hij alsnog de bank en/of het bed wil afnemen tegen betaling van het resterende aankoopbedrag of (blijvend) wil annuleren, dit met gelijktijdige kennisgeving hiervan aan de Stichting in het berichtensysteem;
- als de consument de bank en/of het bed (blijvend) wil annuleren dan is hij de desbetreffende annuleringskosten van totaal € 720,- verschuldigd aan de ondernemer. Aangezien er reeds € 800,- door de consument is aanbetaald zal de ondernemer in dat geval € 80,- aan de consument dienen terug te betalen.
- de consument draagt de eigen kosten (het klachtengeld) van deze procedure;
- 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 4 weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 11 mei 2026,

mr. dr. J.A.I. Wendt,
Bindend adviseur