BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Consument meldt ruim vier jaar na levering dat een onderdeel niet is geleverd, bindend adviseur oordeelt dat de klachtplicht is geschonden en de klacht wordt ongegrond 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.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft
Partijen hebben op 30 mei 2020 een overeenkomst met elkaar gesloten, waarbij de ondernemer zich verbonden heeft om tegen betaling door de consument van een bedrag van € 6.400,00 sanitair te leveren. Het sanitair is op 30 september 2021 geleverd. Op 13 februari 2026 heeft de consument voor de eerste keer geklaagd bij de ondernemer. De consument heeft de overeengekomen prijs voor het sanitair volledig voldaan.

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

‘‘Douchewand hoek opstelling maatwerk. Schuifdeur niet geleverd, in plaats daarvan bleek één van de drie dozen dubbel te zijn geleverd. De dozen waren als volgt genummerd: 1/3 2/3 3/3. Op twee dozen stond "schuifdeur met vast deel" als aanduiding. Op de overige doos stond de zijwand.

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, is als volgt geantwoord:

‘‘Wij zouden graag een schuifdeur ontvangen en het verkeerd geleverde deel retourneren.’’

Standpunt ondernemer
De ondernemer heeft in haar reactie, voor zover relevant, het volgende geschreven:

‘‘De artikelen zijn in 2021 afgehaald, als in dus vijf jaar geleden. Het mag duidelijk zijn dat de klant een verkeerd onderdeel heeft ontvangen, echter kan het ook zijn dat de eindgebruiker ook het juiste deel heeft ontvangen en deze misschien wel kwijt geraakt is of kapot is gegaan. De artikelen zijn vijf jaar in bezit geweest en hier kan van alles mee gebeurd zijn. Aangezien de order vijf jaar gelden is afgehaald, is dit niet meer te controleren.

Binnen twee maanden ontdekking: volgens de algemene voorwaarden moet een gebrek binnen een redelijke termijn na ontdekking worden gemeld. Een termijn van twee maanden wordt in ieder geval als redelijk beschouwd.

Garantieperiode: Bij CBW-erkende winkels heb je minimaal twee jaar volledige garantie op je aankoop. Reactietermijn winkelier: vaak hanteren specifieke winkels (aangesloten bij CBW) een reactietermijn van vijf werkdagen om inhoudelijk op jouw klacht te reageren, maar dit betekent niet dat jij jouw klacht binnen vijf dagen moet indienen.’’

Overwegingen en beoordeling
Juridisch kader
In dit geval is sprake van een consumentenkoop als bedoeld in artikel 7:5 BW. De consument heeft het sanitair namelijk als particulier gekocht van de ondernemer, die daarbij handelde in de uitoefening van haar bedrijf. Dit staat tussen partijen ook niet ter discussie.

Eén van de hoofdverplichtingen van de ondernemer is om sanitair te leveren dat voldoet aan de koopovereenkomst. Dit volgt uit artikel 7:17 lid 1 BW. Een zaak beantwoordt volgens het tweede lid van artikel 7:17 BW niet aan de overeenkomst (is non-conform) als zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, op het moment van aflevering niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten.

Wanneer een verkoper een gebrekkige (non-conforme) zaak aflevert, dan kan de koper op grond van artikel 7:21 lid 1 BW in beginsel aflevering van het ontbrekende (sub a), herstel van de afgeleverde zaak (sub b) of vervanging van de afgeleverde zaak (sub c) eisen.
Uit lid 2 volgt dat de verkoper de verplichtingen van lid 1 kosteloos moet verrichten. In lid 3 staat dat de verkoper dit ook binnen een redelijke termijn moet doen en zonder ernstige overlast voor de koper. Het recht op herstel (art. 7:21 lid 1 onder b BW) en vervanging (art. 7:21 lid 1 onder c BW) zijn voor de consumentenkoop in de leden 4 en 5 uitgewerkt: aan de koper komt alleen dan geen herstel of vervanging toe, indien herstel of vervanging onmogelijk is of niet van de verkoper kan worden gevergd (lid 4). Dat laatste is – kort gezegd – het geval indien de kosten van herstel of vervanging in geen verhouding staan tot de kosten die uitoefening van de alternatieve sanctie (herstel indien voor vervanging gekozen was, of omgekeerd) voor de verkoper veroorzaakt (lid 5).

Op grond van artikel 7:23 lid 1 BW kan een koper – kortgezegd – er geen beroep meer op doen dat hetgeen is afgeleverd niet aan de overeenkomst beantwoordt, indien hij de verkoper daarvan niet binnen bekwame tijd nadat hij dit heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken, kennis heeft gegeven.

Non-conformiteit
Tussen partijen is niet in geschil dat de ondernemer een verkeerd artikel heeft geleverd. De consument heeft namelijk twee keer een vast deel van de douchewand ontvangen in plaats van een vast deel en een schuifdeur. Hiermee staat vast dat de ondernemer een non-conform product heeft geleverd.

De consument kan daarom in beginsel aanspraak maken op aflevering van de ontbrekende schuifdeur, tenzij de consument zijn klachtplicht als bedoeld in artikel 7:23 lid 1 BW heeft geschonden.

Klachtplicht
De ondernemer voert aan dat de consument te laat geklaagd heeft over het feit dat een verkeerd product is geleverd, zodat de consument geen aanspraak meer kan maken op aflevering van de ontbrekende schuifdeur.

Bij de beoordeling stelt de bindend adviseur voorop dat een schuldeiser op grond van artikel 7:23 BW geen beroep meer kan doen op een gebrek in de prestatie als hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, daarover bij de schuldenaar heeft geprotesteerd. Met deze bepaling wordt beoogd de verkoper te beschermen tegen te late en moeilijk te weerleggen klachten. De verkoper moet erop kunnen vertrouwen dat de koper met de van deze te vergen spoed de zaak op conformiteit onderzoekt. Als onderzoek uitwijst dat de zaak non-conform is, dan dient daarvan met voortvarendheid mededeling te worden gedaan aan de verkoper.

Als sprake is van een consumentenkoop, dan wordt een kennisgeving binnen een termijn van twee maanden na ontdekking steeds als tijdig aangemerkt (artikel 7:23 lid 1 derde zin BW). Daarmee is niet uitgesloten dat een latere mededeling in de gegeven omstandigheden toch nog ‘binnen bekwame tijd’ is en daarmee tijdig is gedaan, maar de consument zal daartoe wel bijzondere omstandigheden moeten stellen.

Vast staat dat het sanitair op 30 september 2021 is geleverd. De consument had al bij die levering kunnen en moeten ontdekken dat een verkeerd product was geleverd, omdat dit direct zichtbaar is. Daar doet niet aan af dat de producten in verpakkingsmateriaal worden geleverd, omdat mag worden verwacht dat de producten onmiddellijk bij de levering worden gecontroleerd op, onder meer, hoedanigheid. De klachttermijn is dus op 30 september 2021 gaan lopen.

Tussen partijen is niet in geschil dat de consument op 13 februari 2026 voor het eerst bij de ondernemer heeft geklaagd over de foutieve levering. Dit betekent dat een periode van ruim vier jaar verstreken is tussen het tijdstip waarop de klachttermijn voor de consument is gaan lopen en het moment dat hij daadwerkelijk heeft geklaagd. Dit is ruim na het verstrijken van de termijn van twee maanden als bedoeld in artikel 7:23 lid 1 BW. De consument heeft geen bijzondere omstandigheden gesteld die maken dat een klacht op een dergelijk lange termijn gerechtvaardigd is. Het feit dat de consument door omstandigheden later is gestart met de verbouwing van zijn badkamer, dient naar het oordeel van de bindend adviseur voor rekening van de consument te komen. Een ander oordeel zou namelijk afbreuk doen aan het doel aan de strekking van de klachtplicht om de verkoper te beschermen tegen late klachten.

Hierbij komt dat aannemelijk is dat de ondernemer door de late klacht nadeel lijdt, al was het maar omdat het foutief geleverde product na al die jaren niet meer als nieuw product kan worden verkocht.

Nu de consument zijn klachtplicht heeft geschonden, zijn alle rechten die hij had kunnen ontlenen aan de non-conformiteit vervallen, waaronder het recht op aflevering van het ontbrekende. De daartoe strekkende eis van de consument wordt dan ook afgewezen.

De ondernemer heeft tijdens deze procedure aangeboden om de kosten voor een schuifdeur 50/50 te delen. Hoewel de consument dit aanbod (vooralsnog) niet heeft geaccepteerd, biedt dit mogelijk aanknopingspunten om het geschil alsnog in onderling overleg en naar ieders tevredenheid op te lossen.

Conclusie
Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is. Dit betekent dat de eis van de consument wordt afgewezen.

De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- de klacht is ongegrond;
- de eis van de consument wordt afgewezen;
- de kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument;
- de ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief als vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 30 juni 2026,

mr. M.A.H. Faassen,
Bindend adviseur