BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Consument koopt topper op afstand danwel buiten de verkoopruimte van de ondernemer en maakt gebruik van het herroepingsrecht, waardoor overeenkomst als ontbonden wordt beschouwd en de klacht gegrond wordt 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 en partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten toe te lichten.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft de koop van een topper.
Datum overeenkomst: 11 januari 2026.

Standpunt consument

De consument voert aan, samengevat weergegeven, dat hij de topper online heeft gekocht bij de ondernemer, dat hij de topper één keer heeft uitgeprobeerd en dat deze niet aan zijn wensen en verwachtingen voldoet. Hij wil daarom de koopovereenkomst ontbinden en het betaalde bedrag terug ontvangen.

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft ten verwere aangevoerd, samengevat weergegeven, dat de geleverde topper aan de specificaties voldoet en dat bij een online aankoop weliswaar gebruik kan worden gemaakt van het herroepingsrecht, maar dat dan wel rekening moet worden gehouden met de waardevermindering als gevolg van het gebruik door de consument.

Overwegingen en beoordeling

1. Aan de orde is een overeenkomst van consumentenkoop.

2. Niet in geschil is dat het gaat om een op afstand of buiten de verkoopruimte gesloten overeenkomst, als bedoeld in artikel 18 van de CBW-voorwaarden.

3. Uit artikel 18, onderdeel B, lid 1 van de CBW-voorwaarden volgt dat de consument een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen kan ontbinden. Dat is in dit geval gebeurd, zo volgt uit de overgelegde correspondentie. De bindend adviseur passeert dan ook het verweer van de ondernemer dat de geleverde topper aan de specificaties voldoet. Dit is immers niet relevant voor het al dan niet kunnen inroepen van het herroepingsrecht.

4. Ook het verweer van de ondernemer dat rekening moet worden gehouden met de waardevermindering van het product als gevolg van het gebruik door de consument, slaagt niet. Hierbij is het volgende van belang.

5. Op grond van artikel 18, onderdeel C, lid 1 van de CBW-voorwaarden zal de consument tijdens de bedenktijd zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product alleen zodanig uitpakken of gebruiken als nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. De consument mag het product hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen. Op grond van artikel 18, onderdeel C, lid 2 van de CBW-voorwaarden is de consument, als hij verder gaat dan omschreven in artikel 18, onderdeel C, lid 1, aansprakelijk voor waardevermindering van het product.

6. De consument stelt dat hij de topper één keer heeft uitgeprobeerd. De ondernemer heeft dit niet betwist. De bindend adviseur neemt dit daarom als vaststaand aan. Naar het oordeel van de bindend adviseur leidt dit niet tot de conclusie dat de consument verder is gegaan dan nodig om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Dit betekent dat, anders dan de ondernemer aanvoert, geen rekening hoeft te worden gehouden met een mogelijke waardevermindering.

7. De klacht van de consument is gegrond.

8. De overeenkomst dient als ontbonden te worden beschouwd. De consument dient de topper voor eigen rekening te retourneren aan de ondernemer en de ondernemer dient het volledige bedrag dat de consument heeft betaald, terug te betalen (€ 1.014,-).

9. De ondernemer vergoedt daarnaast de door de consument betaalde geschilkosten (€ 187,50).

10. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gegrond.

- De overeenkomst dient als ontbonden te worden beschouwd.

- De consument retourneert de topper binnen 14 dagen na heden aan de ondernemer.

- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 1.201,50 (€ 1.014,- + € 187,50) aan de consument.

- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 15 september 2026,

mr. J.J. Janssen,
bindend adviseur