BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Consument betwist annuleringskosten terwijl ondernemer aanvoert dat partijen een betalingsregeling hebben getroffen, bindend adviseur oordeelt dat er inderdaad een betalingsregeling is overeengekomen waardoor klacht ongegrond 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, kort weergegeven, de koop van een bed. Een bedrag van € 1.001,- staat in depot.

Standpunt consument

De consument stelt dat zij de koop heeft geannuleerd en dat de ondernemer hierbij ten onrechte een bedrag van € 2.501,- aan annuleringskosten in rekening brengt. De consument is het niet eens met het in rekening brengen van annuleringskosten en ook niet met de hoogte van het bedrag.

Standpunt ondernemer

De ondernemer voert aan dat partijen hebben afgesproken dat de consument de annuleringskosten van € 2.501,- zou vergoeden en dat de consument zich aan die afspraak moet houden.

Overwegingen en beoordeling

1. De bindend adviseur stelt op basis van de stukken vast dat de ondernemer de consument op 2 oktober 2025 een e-mailbericht heeft gestuurd, waarin de ondernemer heeft medegedeeld te willen meewerken aan een betalingsregeling voor een totaalbedrag van € 2.501, te betalen in tien termijnen. Op 6 oktober 2025 heeft de ondernemer de consument nogmaals gemaild. In dit bericht wordt gerefereerd aan een gesprek met de consument op 2 oktober 2025 en wordt bevestigd wat daarbij – volgens de ondernemer – is afgesproken. Die afspraak houdt in, kort weergegeven, dat de consument een bedrag van € 2.501,- aan de ondernemer betaalt, in tien maandelijkse termijnen, waarbij de eerste termijn in november 2025 moet worden voldaan.

2. De consument heeft betwist dat partijen een betalingsregeling hebben afgesproken. Zij heeft nooit een handtekening onder die afspraak gezet en zij heeft weliswaar een aantal termijnen aan de ondernemer betaald, maar onder protest.

3. De bindend adviseur is van oordeel dat de consument onvoldoende gemotiveerd heeft betwist dat partijen een bindende afspraak hebben gemaakt, inhoudende dat de consument een totaalbedrag van € 2.501,- aan de ondernemer betaalt in tien termijnen. Hierbij is van belang dat de ondernemer in het e-mailbericht van 6 oktober 2025 heeft verwezen naar afspraken die mondeling zijn gemaakt. De consument heeft in reactie daarop niet laten weten dat zij het daar niet mee eens is. Integendeel, zij is conform de inhoud van dat bericht de termijnen gaan voldoen. Dit volgt uit de overgelegde bankafschriften. Bij het voldoen van die termijnen heeft zij niet vermeld dat dit onder protest gebeurt of enig ander voorbehoud gemaakt. Ook anderszins heeft zij dit niet kenbaar gemaakt. De bindend adviseur neemt daarom als vaststaand aan dat partijen hebben afgesproken dat de consument € 2.501,- aan de ondernemer betaalt in tien termijnen. Dat de consument geen handtekening heeft gezet, betekent niet dat er geen bindende afspraak tot stand kan zijn gekomen.

4. Voor zover de consument beoogt te betogen dat de ondernemer haar niet aan die afspraak kan houden, kan zij daarin niet worden gevolgd. De consument zou niet aan de afspraken met de ondernemer gebonden zijn, indien deze bijvoorbeeld wegens dwaling (artikel 6:228 van het Burgerlijk Wetboek) vernietigbaar zijn. Zij heeft echter onvoldoende gesteld om tot die conclusie te kunnen komen. De enkele omstandigheid dat de kosten die de ondernemer daadwerkelijk heeft gemaakt in de ogen van de consument lager zijn dan het bedrag dat zij aan annuleringskosten moet betalen, volstaat niet.

5. Dit betekent dat de klacht ongegrond is en dat de consument gehouden is de afspraken met de ondernemer na te komen.

6. Het bedrag van € 1.001,- dat in depot staat, wordt aan de ondernemer overgemaakt.

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

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De eis van de consument wordt afgewezen.
- De consument draagt de eigen kosten van de procedure.
- Het depotbedrag van € 1.001,- wordt aan de ondernemer overgemaakt, onder aftrek van de aan de stichting verschuldigde behandelingskosten.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 3 november 2026,

mr. J.J. Janssen,
bindend adviseur