

Ontbinding koop inloopdouche niet volgens de regels gebeurd

Partijen:

Consument: de heer [consument], wonende te [woonplaats], bijgestaan door de heer [gemachtigde].
Ondernemer: [ondernemer]., statutair gevestigd te [vestigingsplaats].

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen.

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft het leveren en plaatsen van een inloopdouche.

Standpunt consument

De consument heeft de klacht bij inleidend formulier als volgt verwoord:

“[Ondernemer] is haar afspraken niet nagekomen. Heeft niet op de afgesproken datum geleverd en is haar belofte om binnen 2 weken contact op te nemen over een nieuwe plaatsingsdatum niet nagekomen.

Wij willen daarom kosteloos de aankoop annuleren. [Ondernemer] geeft aan dat dit alleen kan tegen 50% van het initiële aankoopbedrag, te weten € 10.500 = € 5.250,-. Aangezien we reeds € 2.450,- hebben aanbetaald, gaat het geschil over € 5.250,- minus € 2.450,- = € 2.800,-”

De vraag hoe hij geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord:

“Aanbetaling retour en aankoop definitief annuleren.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in reactie hierop - samengevat weergegeven - het volgende aangevoerd. De douche zou aanvankelijk op 14 juli 2021 worden geleverd en geplaatst, maar op die dag deed de consument de deur niet open en hij was niet te bereiken. Er is vervolgens een nieuwe afspraak gemaakt voor 14 september 2021. In de nacht van 28 op 29 augustus is het bedrijfspand van de ondernemer echter volledig verwoest door brand. Hierbij is ook de bestelling die voor de consument gereed stond verloren gegaan. Daarom kon de afspraak op 14 september 2021 niet doorgaan. De ondernemer is verhuisd naar een andere locatie en is weer begonnen met bestellingen compleet te maken. Op het moment dat de ondernemer contact opnam met de consument om een nieuwe datum te plannen, liet de consument weten de overeenkomst te willen annuleren.

De ondernemer voert aan dat de consument ofwel moet meewerken aan het uitvoeren van de overeenkomst, ofwel tot annulering overgaat onder betaling van 50% van de overeengekomen som.

Overwegingen en beoordeling

1. Tussen partijen is niet in geschil dat levering en plaatsing van de douche oorspronkelijk zouden plaatsvinden op 14 juli 2021 en dat dit niet is doorgegaan wegens aan de consument te wijten omstandigheden. Er is vervolgens een nieuwe afspraak gemaakt, namelijk voor 14 september 2021.
2. Verder is tussen partijen niet in geschil dat het bedrijfspand van de ondernemer door brand is verwoest, waarbij ook de bestelling van de consument verloren is gegaan. De ondernemer heeft in verband hiermee op 8 september 2021 het volgende aan de ondernemer gemaaild:

“Wij staan voor dinsdag 14 september a.s. gepland om een nieuwe douche te installeren. Helaas is ons bedrijf vorige week zaterdag volledig door brand verwoest. Daarbij is ook uw bestelling verloren gegaan.

Gelukkig zijn wij alweer op een nieuwe locatie (Zeewolde) druk aan het werk om alle producten weer op voorraad te krijgen.

Wij verwachten dan ook binnen 2 weken u te kunnen informeren wanneer wij alsnog de douche kunnen plaatsen.”

3. Uit de stukken blijkt dat de consument vervolgens bij brief van 1 oktober 2021 kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst te ontbinden. De bindend adviseur begrijpt dat de consument ook in deze procedure van de overeenkomst af wil, waarbij de door hem betaalde som wordt terugbetaald.
4. Vaststaat dat partijen hadden afgesproken dat de douche op 14 september 2021 zou worden geleverd en geplaatst, maar dat dit niet is gebeurd. Op grond van artikel 14 lid 1 van de CBW-voorwaarden is een partij, indien nakoming van de overeenkomst tijdelijk onmogelijk is door een oorzaak die niet aan een van partijen kan worden toegerekend, voor die periode van zijn verplichtingen ontheven. Een dergelijke situatie doet zich hier voor, gelet op de bedrijfsbrand die bij de ondernemer heeft plaatsgevonden. Dit betekent dat de ondernemer niet gehouden kon worden aan de verplichting om de douche op 14 september 2021 te leveren en te plaatsen.
5. Het had in de rede gelegen dat partijen vervolgens nieuwe afspraken zouden maken over een datum voor levering en plaatsing, maar op dit punt is het misgelopen. De consument heeft bij brief van 1 oktober 2021 kenbaar gemaakt de overeenkomst te ontbinden, maar op dat moment hadden partijen nog geen nieuwe datum voor levering en plaatsing afgesproken, terwijl het niet halen van de eerdere datum (14 september 2021) een situatie van overmacht betrof. De consument had, alvorens tot ontbinding over te gaan, eerst een redelijke termijn aan de ondernemer moeten stellen waarbinnen alsnog nakoming moest plaatsvinden.
6. Voor zover de consument heeft beoogd aan te voeren dat hij direct tot ontbinding mocht overgaan omdat de ondernemer in de e-mail van 8 september 2021 had aangegeven binnen 2 weken contact te zullen opnemen en hij zich daar niet aan heeft gehouden, wordt overwogen dat in de e-mail van 8 september 2021 geen toezegging te lezen is dat de ondernemer binnen 2 weken contact zou opnemen. Die e-mail laat dan ook onverlet dat de consument de ondernemer een termijn had moeten stellen voor nakoming.
7. Gelet op het voorafgaande kan een kosteloze annulering of ontbinding niet worden toegewezen.
8. De klacht is ongegrond.
9. Op welke wijze partijen verder willen - of bijvoorbeeld alsnog uitvoering wordt gegeven aan de overeenkomst, of dat annulering plaatsvindt tegen een bepaalde vergoeding - ligt buiten de reikwijdte van het door de consument voorgelegde geschil. Partijen zullen hierover met elkaar in gesprek moeten gaan.
10. De consument heeft een deel van de overeengekomen som, namelijk een bedrag van € 2.800,00, in depot gestort. In deze procedure is niet komen vast te staan dat de consument dit bedrag nu al verschuldigd is. De ondernemer heeft de bestelling immers nog niet geleverd en de werkzaamheden nog niet opgeleverd. Het in depot gestorte bedrag moet dan ook worden terugbetaald aan de consument.
11. De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De eis wordt afgewezen.
- Het in depot gestorte bedrag moet worden terugbetaald aan de consument.
- De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 20 juni 2022,

mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur