

Mondelinge afspraak over bijbetaling bij omruiling bank niet aangetoond

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 partijen hun standpunten voldoende naar voren hebben kunnen brengen en de bindend adviseur zich voldoende geïnformeerd achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft de koop van een bank.

Standpunt consument

De consument heeft zijn klacht als volgt geformuleerd:

“Er zijn problemen met het leer van onze bank, daar is op verzoek van [ondernemer] een expert bij geweest die heeft geconstateerd en dat het leer ondeugdelijk was

Op verzoek van de [ondernemer] via mail dd 13 augustus 2022 zijn wij op 7 september 2022 naar de winkel gegaan voor een herkeuze van de bank.

Tijdens dat bezoek, wat al met al bijna 2 uur duurde, zijn er vele opties gepasseerd, ook ontbinding van de overeenkomst omdat wij eerder dezelfde problemen hadden gehad en dus weinig vertrouwen meer hadden in de kwaliteit van de banken.

Echter de verkoopster heeft ons overtuigd dat wij gewoon pech hebben gehad en dat we een nieuwe bank konden verwachten.

We zagen in de winkel een nieuw model waar we interesse in hadden.

Met de verkoopster besproken dat we het verschil in waarde tussen de bank die we zouden krijgen en het andere exemplaar moesten bijbetalen.

Zij kwam op een bedrag van ongeveer € 550, daar gingen wij mee akkoord,.

Omdat zij die dag alleen was moest zij dit voorleggen aan hogerhand.

Vier dagen later op 11 september 2022 kregen wij een telefoontje van haar dat de deal akkoord was en de omwisseling in gang gezet ging worden voor de afgesproken bijbetaling.

Weken later op 4 oktober 2022 krijgen wij echter een mail van een andere afdeling dat “het” alleen door kon gaan voor een bedrag van € 1700 (1200 meer).”

De consument heeft zij eis als volgt geformuleerd:

“Ik wil bij deze dat [ondernemer] de in mijn ogen bindende overeenkomst nakomt van 11 september nakomt, en alle door mij gemaakte kosten vergoeden.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“26 november 2017 kocht klant bij [ondernemer] model [model 1] van € 4990,- voor € 4000,- 30 november 2019 heeft klant een herkeuze mogen maken ter oplossing klacht, te weten model [model 2] van € 5460,- zonder dat klant heeft moeten bijbetalen. 7 september 2022 heeft klant een herkeuze gemaakt ter oplossing nieuwe klacht, te weten model [model 3] van € 7150,-. Zoals klant zelf aangeeft in zijn mail van 5 oktober 2022 er samen te zijn uitgekomen, klant een ander type wil nemen met bijbetaling van het prijsverschil. Zoals hierboven aangegeven is het prijsverschil tussen € 7150,- en € 5460,- van toepassing, zijnde € 1690,-. Volgens garantievoorwaarden heeft u een afschrijving van 12,5% per jaar. Gezien voorgaande zal [ondernemer] deze afschrijving bij u niet toepassen. Klant heeft in totaal € 4000,- betaald, het kan niet zo zijn dat de klant een nieuw meubel geleverd krijgt van € 7150,- en maar € 550,- i.p.v. € 1690,- wil bijbetalen. [Ondernemer] heeft de klant ook aangeboden het huidige model [model 2] kosteloos te vervangen voor nieuw.”

Overwegingen en beoordeling

1. De consument wenst nakoming van de nadere afspraak die op 11 september 2022 tussen partijen zou zijn gemaakt. Die afspraak houdt volgens de consument in dat hij van de ondernemer de gekozen bank van het andere type zou krijgen tegen bijbetaling van € 550,-.
2. Uit de e-mailcorrespondentie die de consument heeft overgelegd blijkt dat de ondernemer steeds heeft betwist dat de door de consument gestelde afspraak is gemaakt. Volgens de ondernemer is afgesproken dat de consument het prijsverschil tussen de eerder geleverde bank en het thans gekozen type zou moeten bijbetalen.
3. Overwogen wordt dat de consument op zichzelf terecht naar voren heeft gebracht dat een mondelinge overeenkomst rechtsgeldig is. Het bestaan en de inhoud van een overeenkomst zijn vaak echter wel lastiger te bewijzen wanneer deze mondeling is gesloten. Ook in dit geval is dat zo. De consument stelt weliswaar dat er een mondelinge overeenkomst tot stand is gekomen, maar in de stukken zijn daarvoor geen althans onvoldoende aanwijzingen te vinden. Verder ontbreken bijvoorbeeld schriftelijke verklaringen van getuigen die dit zouden kunnen bevestigen.
4. Nu de consument zich beroept op het bestaan van de mondelinge overeenkomst, ligt het op zijn weg om dit voldoende te onderbouwen (artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering). Daarin is hij niet geslaagd, mede gezien de gemotiveerde betwisting van de zijde van de ondernemer.
5. De klacht is ongegrond. De eis wordt afgewezen.
6. De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De eis wordt afgewezen.
- De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 6 april 2023,