

Aflevering bank aan consument niet bewezen, ondernemer betaalt koopsom terug

Verloop van de procedure

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

Op initiatief van de bindend adviseur heeft een videoconferentie plaatsgevonden op 9 mei 2023, waaraan de bindend adviseur en de consument deelnamen. De ondernemer heeft, zonder bericht, niet deelgenomen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 21-07-2022.

Inhoud overeenkomst: Koop en levering van een bank.

Er heeft geen levering plaatsgevonden.

De klacht is op 07-12-2022 's avonds via email voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Bestelling is tot heden niet geleverd.

De consument eist: Terugbetaling van de volledige koopsom.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

De bank is wel geleverd. De bezorgers hebben twee keer gebeld met de consument. De eerste keer is geen contact gekregen, de tweede keer wel. Rond 8.00 uur 's morgens is de bank bezorgd. Omdat de consument in een verbouwing zat is gevraagd de bank niet uit te pakken, maar zo neer te zetten.

Daarbij heeft de ondernemer de door de consument ondertekende afleverbon, een overzicht van de telefoonlog, foto's van het adres van de consument en een verklaring van de bezorgers overgelegd.

Reactie consument

Ik ben niet gebeld. Uit het stuk van de ondernemer blijkt wel dat naar mij gebeld is, maar niet dat er ook is opgenomen.

De handtekening op de afleverbon is niet van mij.

De foto's van mijn adres zijn (oude) foto's van Google en zeggen dus niets.

Tijdens de mondelinge behandeling heeft de consument daar nog aan toegevoegd dat hij extra heeft betaald voor het bezorgen en in elkaar zetten van de bank. Het zou dan toch wel vreemd zijn als hij van dat in elkaar zetten zou afzien. Er was bovendien geen sprake van een verbouwing. Bij meerdere andere woningen in de straat werd op dat moment wel verbouwd, maar niet bij de consument.

Overwegingen en beoordeling

Als een consument stelt dat een gekochte zaak niet is geleverd, moet de ondernemer bewijzen dat wel is geleverd.

De ondernemer beroept zich op de afleverbon en de verklaring van de bezorgers en hun ritinformatie.

De consument stelt dat de handtekening op de afleverbon niet van hem is. Op verzoek van de bindend adviseur heeft de consument nog een kopie van zijn rijbewijs overgelegd, met daarop zijn handtekening. Er is geen overeenkomst tussen beide handtekeningen.

Als iemand stelt dat de handtekening onder een stuk niet van hem is, moet degene die zich erop beroept dat het betreffende stuk door deze persoon ondertekend is, bewijzen dat het wel zijn handtekening is. Dat heeft de ondernemer niet gedaan, zodat de afleverbon niet kan dienen als bewijs.

Dat de bezorgers de bank hebben afgeleverd blijkt uit hun verklaring. Dat dit ook bij deze consument is, blijkt hieruit echter niet.

Zo was, zoals de consument onweersproken stelt, geen sprake van verbouwing. Verder staat in de verklaring van de bezorgers dat de bezorging op nummer 61 ongeveer 15 minuten heeft geduurd, maar staat in de bijgevoegde ritlijst dat de bezorging op 24-100 nog geen 33 seconden heeft geduurd. Ook hieruit blijkt niet dat op het juiste adres is bezorgd. Er is immers geen concreet huisnummer ingevuld, terwijl de genoemde (even) huisnummers aan de overkant van de straat zijn.

Het voorgaande betekent dat de ondernemer er niet in is geslaagd te bewijzen of aannemelijk te maken dat de bank op het juiste adres is bezorgd.

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De ondernemer betaalt de volledige koopsom met bijkomende kosten van € 3.693,00 aan de consument.

De ondernemer vergoedt bovendien de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 175 aan de consument.

Betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 15 mei 2023,