

Geen aantoonbaar maatwerk dus retournering wel mogelijk conform aanbod ondernemer

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. Omdat hij zich op basis daarvan voldoende voorgelicht achtte, heeft geen videozitting plaatsgevonden.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft de koop van een bankstel tegen betaling van € 891,00 (inclusief btw). De consument heeft dit bedrag voldaan.

Standpunt consument

De consument stelt dat na levering is gebleken dat het bankstel te klein is voor de woonkamer. Op basis van de voorwaarden is het mogelijk de bank te retourneren, waarbij het aankoopbedrag volledig wordt terugbetaald. De ondernemer wilde echter slechts 70% van het aankoopbedrag terugbetalen. De consument wenst, ook thans in de procedure, 100% van het aankoopbedrag terug.

Standpunt ondernemer

De ondernemer voert aan dat bij het annuleren van de koop bij normale meubels 70% van het aankoopbedrag wordt terugbetaald, maar dat dit niet geldt voor maatwerkmeubels. De door de consument aangeschafte bank betreft maatwerk, omdat deze speciaal voor haar is gemaakt. Desondanks heeft de ondernemer - uit coulance - voorgesteld de bank terug te nemen onder terugbetaling van 70% van het aankoopbedrag, maar de consument ging daarmee niet akkoord.

Overwegingen en beoordeling

1. De consument beroept zich, ter onderbouwing van de stelling dat zij recht heeft op retournering van het bankstel onder terugbetaling van 100% van het aankoopbedrag, op een door haar overgelegde folder van de ondernemer. De bindend adviseur stelt vast dat in die folder, voor zover hier van belang, is vermeld: "30 dagen retourrecht".
2. De ondernemer voert aan dat dit 'retourrecht' alleen geldt voor online aankopen en dat het bankstel in dit geval niet online is gekocht maar in de winkel. Op de orderbevestiging is vermeld dat hier geldt dat bij annuleren 30% van de aankoopprijs verschuldigd is en in geval van annuleren bij maatwerk 100% van de aankoopprijs.
3. De bindend adviseur overweegt dat uit de folder niet duidelijk blijkt dat hetgeen daarin is vermeld uitsluitend van toepassing is op online aankopen. Dat laat echter onverlet dat tussen partijen andere voorwaarden kunnen gelden dan hetgeen de ondernemer in de folder heeft vermeld. Een dergelijk geval doet zich hier voor, omdat in de door de consument ondertekende orderbevestiging vetgedrukt en in niet mis te verstane bewoordingen is vermeld dat de consument bij het annuleren van de aankoop 30% van het aankoopbedrag verschuldigd is en bij een maatwerkmeubel 100%. Deze afspraak, die aansluit bij artikel 12 lid 1 van de CBW-voorwaarden, maakt onderdeel uit van de overeenkomst tussen partijen en de consument kan de ondernemer dan ook niet houden aan een andersluidende - kennelijk ook bij wijze van aanprijzing opgenomen - vermelding in de folder.
4. Voor zover de consument aanvoert dat een annulering hier niet aan de orde is omdat het bankstel al is geleverd, wordt zij hierin niet gevolgd. De consument wil van de koop af en in die zin wenst zij de koop te annuleren. Dat de bank al is geleverd, doet daaraan niet af.
5. De bindend adviseur is van oordeel dat de consument wel aanspraak kan maken op retournering van het bankstel onder terugbetaling van 70% van het aankoopbedrag. Uit de orderbevestiging blijkt immers niet duidelijk dat het gekochte bankstel een maatwerkmeubel betreft. De ondernemer heeft ook onvoldoende toegelicht hoe dit de consument duidelijk had moeten zijn. Het had op de weg van de ondernemer gelegen om dit in de communicatie naar de consument helder te maken en bij voorkeur ook op de orderbevestiging eenduidig te vermelden, omdat de kwalificatie als maatwerk gevolgen heeft voor de annuleringsregeling. Nu dit niet is gebeurd, kan de consument zich beroepen op de regeling die het mogelijk

maakt de aankoop te retourneren tegen terugbetaling van 70% van het aankoopbedrag, dat is € 623,70.

6. De uitkomst van deze procedure komt overeen met het aanbod dat de ondernemer eerder al, voorafgaand aan deze procedure, aan de consument heeft gedaan. Om deze reden dienen de kosten van behandeling voor rekening van de consument te blijven.

Beslissing

- De eis van de consument wordt deels toegewezen en deels afgewezen.
- De ondernemer dient € 623,70 terug te betalen aan de consument, waarbij het bankstel retour gaat naar de ondernemer.
- De kosten van behandeling van deze zaak blijven door rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 16 september 2021,