

Kleine vergoeding voor verkeerd geleverde eettafel

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, die zijn opgenomen in het digitale dossier.

Naar aanleiding van de ingebrachte stukken heeft de bindend adviseur beide partijen op 7 maart 2021 enkele aanvullende vragen gesteld. De consument heeft op 8 maart 2021 op de gestelde vragen gereageerd, waarop de bindend adviseur op 10 maart 2021 nog een vervolgvraag heeft gesteld. Deze heeft de consument op 11 maart 2021 geantwoord. De bindend adviseur heeft het antwoord van de consument van 8 maart 2021 op 10 maart 2021 doorgezonden aan de ondernemer, met de vraag daarop te reageren. Op 15 maart 2021 heeft de ondernemer daarop gereageerd onder toezending van enkele aanvullende documenten. Op 29 maart 2021 heeft de bindend adviseur aangegeven zich voldoende ingelicht te achten en schriftelijk uitspraak te zullen doen.

Er heeft geen deskundigenrapportage plaatsgevonden.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 15 juni 2020

Inhoud overeenkomst: Levering van een meubelset, inclusief eettafel, voor een (totaal)prijs van € 3.525,-

De klacht is op 25 september 2020 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consumenten

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt: Ik heb een meubelset gekocht, met een tafel zonder middennaad. Tijdens het bezoek aan de winkel van de ondernemer was alleen een (uitschuifbare) tafel met middennaad in de showroom aanwezig. Omdat ik die middennaad ontsierend vond heb ik specifiek een tafel zonder middennaad besteld. De verkoper van de ondernemer heeft eerst nog de tafel met middennaad zonder de extra prijs van € 500,- aangeboden, maar dat aanbod heb ik verworpen. Daarna heeft de verkoper een tafel zonder middennaad toegezegd. Desondanks is op 25 september 2020 toch een tafel met middennaad geleverd, waartegen ik meteen bezwaar heb gemaakt. De ondernemer bood vervolgens aan dat ik de tafel met middennaad zonder de meerprijs van € 500,- kon behouden. Dat aanbod heb ik verworpen. Ik wil de koopovereenkomst op grond van dwaling ontbinden.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt: de betreffende tafel is niet leverbaar zonder middennaad. Het tafelmodel dat in de showroom stond was een tafel met middennaad en uitschuifblad. De consument heeft gekozen voor de uitvoering zonder tussenblad. Per abuis is toch een tafel met uitschuifstelsel geleverd. Er is aangeboden deze alsnog te blokkeren of te verwijderen. Ook kon de consument de tafel met uitschuifstelsel zonder meerprijs behouden.

Overwegingen en beoordeling

Op 15 juni 2020 is de consument in de showroom van de ondernemer geweest en zij heeft bij die gelegenheid een meubelset gekocht ter waarde van € 3.525,-. Onderdeel van de meubelset is een eettafel. Op de betreffende bestelbon staat de eettafel aangeduid als: '[type tafel] Eetkamertafel vast, Frame: ZWART. 22 x 95 cm. Kleur: Aristo Oak.

Tussen partijen staat vast dat op 25 september 2020 een eetkamertafel is geleverd met een uitschuifstelsel. Daarmee staat in ieder geval vast dat de ondernemer niet de door de consument bestelde eettafel is geleverd. De consument wilde immers geen tafel met uitschuifmogelijkheid. Dat heeft de ondernemer ook erkend.

Het geschil spitst zich echter erop toe of de consument ten tijde van het bezoek aan de showroom een eetkamertafel zonder middennaad heeft besteld, zoals de consument stelt, of dat de consument een eettafel heeft besteld zonder uitschuifstelsel, zoals de ondernemer stelt. Daarbij voert de ondernemer nog aan dat een eettafel zonder middennaad niet leverbaar is en ook nooit in het assortiment van de leverancier heeft gezeten. Er is slechts keuze tussen een tafel met of zonder uitschuifstelsel. Met de aanduiding 'vast' op de bestelbon is aangegeven dat de consument een tafel zonder uitschuifstelsel heeft besteld. Weliswaar is een tafel met uitschuifstelsel geleverd, die

duurder is, en de consument zou deze tafel mogen behouden. De ondernemer is echter ook bereid het uitschuifstelsel vast te zetten, zonder meerprijs.

De consument geeft echter aan de bestelling te willen annuleren op grond van dwaling. Als zij geweten had dat een tafel zonder middennaad niet leverbaar is, had zij in het geheel geen meubelset gekocht.

Voor de vernietiging van een overeenkomst op grond van dwaling dient voldaan te zijn de voorwaarden die artikel 6:228 Burgerlijk Wetboek (BW) aan de vernietiging van de overeenkomst op grond van dwaling stelt. In principe zou daarom getoetst moeten worden of aan deze voorwaarden is voldaan.

Uit hetgeen de consument naar voren heeft gebracht over hetgeen tijdens het bezoek aan de showroom is besproken volgt dat de consument zich op het standpunt stelt dat zij is afgegaan op een mededeling van een verkoper van de ondernemer, die, na navraag gedaan te hebben, bevestigd zou hebben dat de tafel ook zonder middennaad leverbaar was. De ondernemer bestrijdt dat de verkoper zich aldus zou hebben uitgelaten, omdat de tafel niet leverbaar is zonder middennaad en ook nooit zo leverbaar is geweest. De consument stelt dus dat haar dwaling te wijten is aan inlichtingen van de kant van de (verkoper van de) ondernemer en dat zij op grond daarvan gedwaald heeft. Omdat de ondernemer bestrijdt dat de verkoper gezegd zou hebben dat de tafel ook zonder middennaad leverbaar zou zijn, kan de bindend adviseur niet op basis van hetgeen partijen op dit punt hebben gewisseld een beslissing nemen. De verklaringen van beide partijen spreken elkaar juist op dat punt tegen en de bindend adviseur kan noch de verklaring van de consument noch die van de ondernemer op juistheid toetsen. Omdat beide partijen stellen dat de informatie omtrent de uitvoering van de tafel slechts mondeling is uitgewisseld, kan ook niet aan de hand van de stukken in het digitaal dossier worden beslist wie in deze het gelijk aan zijn zijde heeft. Voor zover de consument zich erop heeft beroepen dat de tekst op de bestelbon 'Eetkamertafel vast' af te leiden zou zijn dat de bestelling een eettafel zonder middennaad betrof, volgt de bindend adviseur haar niet. Die tekst is eerder een ondersteuning van het standpunt van de ondernemer dat een tafel zonder uitschuifmogelijkheid was besteld. Al met al biedt het digitale dossier te weinig ondersteuning om de eis van de consument om de overeenkomst op grond van dwaling te ontbinden (vernietigen) toe te kunnen toewijzen. Dat betekent dat de overeenkomst als zodanig in stand zal blijven.

Het voorgaande neemt echter niet weg dat vaststaat dat de consument los van het voorgaande niet geleverd heeft gekregen hetgeen zij ook volgens de ondernemer besteld had, namelijk een eettafel zonder uitschuifstelsel. Dat de ondernemer tegen de consument gezegd zou hebben dat zij de (duurdere) versie van de eettafel (met uitschuifstelsel) mag houden, mag zo zijn, maar dat neemt niet weg dat daarmee de ondernemer van haar verplichting zou zijn ontheven om een 'vaste' eettafel te leveren. Immers, de consument is niet gehouden dat aanbod van de ondernemer, dat een wijziging zou inhouden van de eerder gesloten overeenkomst, te aanvaarden.

Nergens blijkt uit het digitale dossier dat de ondernemer heeft aangeboden (tenminste) de geleverde eettafel om te ruilen tegen een tafel zonder uitschuifstelsel. De ondernemer heeft het erbij gelaten dat de consument de duurdere uitvoering zonder meerprijs kon behouden. Wel heeft de ondernemer aangeboden het uitschuifstelsel te verwijderen of te blokkeren. Hoe dan ook heeft de consument daardoor ook niet een 'vaste' eettafel geleverd gekregen, zoals op de bestelbon staat vermeld.

Naar het oordeel van de bindend adviseur moet het voorgaande zich vertalen in een zekere tegemoetkoming van de ondernemer aan de consument. Een dergelijke tegemoetkoming is moeilijk op geld te waarderen, maar helaas is een geldelijke tegemoetkoming de enige manier om het nadeel van de consument bij een eettafel die tegen haar wil van een uitschuifstelsel is voorzien op te heffen. Naar billijkheid zal de bindend adviseur deze geldelijke tegemoetkoming stellen op een bedrag van € 500,-, dat de ondernemer aan de consument dient te betalen als billijke vergoeding voor de levering van een eettafel, waarvan vaststaat dat deze in de geleverde uitvoering niet door de consument is besteld. Daarbij zal de consument nog steeds de keuze hebben om te verlangen dat het uitschuifstelsel van de geleverde eettafel alsnog door de ondernemer wordt geblokkeerd, op na te melden wijze.

Beslissing

De eis van de consument wordt gedeeltelijk toegewezen. De ondernemer dient aan de consument een bedrag te betalen van € 500,- als compensatie voor de verkeerd geleverde tafel. Daarnaast krijgt de consument de keuze van de ondernemer te verlangen dat het uitschuifstelsel alsnog wordt geblokkeerd. De consument zal die keuze binnen veertien dagen na deze beslissing aan de ondernemer kenbaar moeten maken, waarop de ondernemer het systeem binnen veertien dagen na die mededeling van de consument zal dienen uit te voeren. Daarnaast dient de ondernemer de helft van de door de consument betaalde kosten van deze procedure van € 175,- aan haar te vergoeden, nu de consument gedeeltelijk in het gelijk is gesteld. Dit is een bedrag van € 87,50.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 12 april 2021,