

Niet kunnen leveren bestelde bed leidt tot levering duurder bed voor zelfde prijs

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 voor 18 maart 2021 te 15:00 uur uitgenodigd deel te nemen aan een digitale hoorzitting om in aanwezigheid van beide partijen bepaalde punten met betrekking tot het geschil nader te kunnen bespreken en toelichten. Consument heeft aan deze bespreking deelgenomen. De ondernemer heeft op 18 maart 2021 laten weten buiten het digitale dossier om een bericht van verhindering te hebben gestuurd. Daarop heeft de bindend adviseur laten weten nog telefonisch contact op te nemen. De bindend adviseur heeft enkele malen getracht telefonisch contact op te nemen met de ondernemer, maar is daarin niet geslaagd. Daarop heeft de bindend adviseur de ondernemer op 25 maart 2021 nog de gelegenheid gegeven binnen 24 uur zijn zienswijze schriftelijk aan te geven. Van de mogelijkheid heeft de ondernemer op 25 maart 2021 (17:06 uur) gebruik gemaakt. Daarop 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: 10 november 2020

Inhoud overeenkomst: Levering massief beuken [type bed] bed voor een prijs van € 838,-

De overeenkomst is op 11 november 2020 door de ondernemer geannuleerd.

De klacht is op 11 november 2020 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consumenten

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt: Door aanbod en acceptatie is een overeenkomst tussen consument en ondernemer tot stand gekomen voor de levering. Het aanbod was een bed, dat de ondernemer op haar website aanbod. De consument heeft dat aanbod geaccepteerd door een bestelling op de website te plaatsen. Daarbij is bovendien meteen de koopprijs betaald. Dat het bed vervolgens niet (meer) leverbaar bleef is het risico van de ondernemer. De consument verlangt levering van een vergelijkbaar bed zonder meerprijs.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt: nadat de consument de bestelling geplaatst had bleek dat de leverancier dit specifieke bed uit productie had genomen. Als alternatief is een vergelijkbaar bed aan de consument aangeboden, maar dit bed had een meerprijs. De consument wilde de meerprijs niet accepteren en daarop heeft de ondernemer de aankoopprijs van het aanvankelijk bestelde bed terugbetaald aan de consument.

Overwegingen en beoordeling

Voor de beoordeling van dit voorliggende geschil neemt de bindend adviseur als uitgangspunt dat op 10 november 2020 een koopovereenkomst tot stand is gekomen tussen de consument als koper en de ondernemer als verkoper. Deze koopovereenkomst is door de ondernemer op 10 november 2020 om 10:00 uur aan de consument bevestigd. De betreffende bestelling bevestiging (nr. # 14876) vermeldt duidelijk om welk product het gaat: een bed [type bed] massief beukenhout metaalvrij [naam leverancier] met een comforthoogte van 50 cm. De koopprijs voor dit bed was € 838,- en dit bedrag is bij het plaatsen van de bestelling meteen door de consument via iDeal betaald.

De betreffende e-mailbevestiging bevat geen enkel voorbehoud ten aanzien van de leverbaarheid van het betreffende bed. Evenmin bevat de e-mailbevestiging enige verwijzing naar toepasselijke algemene voorwaarden.

Doordat op 10 november 2020 om 10:00 uur een (koop)overeenkomst voor de levering van een bepaald bed tot stand is gekomen en de consument de koopprijs van dat bed reeds betaald had, rustte nog slechts op de ondernemer de verplichting op dat bed aan de consument te leveren.

Meteen na de opdrachtbevestiging bleek aan de ondernemer dat het betreffende bed door de producent uit productie was genomen en daardoor niet meer leverbaar was. Per e-mail van 10 november 2020 (17:06 uur) heeft de ondernemer aan de consument informatie gestuurd met betrekking tot mogelijk alternatieve bedden, die allemaal een meerprijs bleken te hebben. Uit de alternatieven heeft de consument een keuze gemaakt voor een [naam leverancier] bed [type bed] Maxi. In de betreffende e-mail heeft de consument daarbij aangegeven dat een eventuele meerprijs voor rekening van de ondernemer zou zijn. Daarop heeft de ondernemer bij e-mail 11 november 2020 (11:21 uur) aan de consument medegedeeld het vervangende bed alleen tegen betaling van een meerprijs te willen leveren en voor het geval de consument daarmee niet akkoord was het betaalde bedrag voor het oorspronkelijke bed te zullen terugbetalen. Omdat vervolgens de consument niet akkoord ging met de meerprijs heeft de ondernemer het betaalde bedrag van € 838,- terugbetaald. Niettemin blijft de consument aanspraak maken op de levering van het alternatieve bed, zonder meerprijs.

Dit geschil kan niet anders worden beslecht dan met een juridische bril naar de hierboven weergegeven elementen te kijken. Daarbij is in de eerste plaats van belang vast te stellen dat door de totstandkoming van de koopovereenkomst op 10 november 2020 (10:00 uur) geen van beide partijen nog eenzijdig de overeenkomst konden wijzigen. Voor wat betreft de consument is dat niet relevant, omdat deze reeds zijn verplichtingen op grond van de overeenkomst, betaling van de koopprijs, had voldaan. Voor de ondernemer restte nog de levering van het bestelde bed.

In het voorliggende geval bleek de levering van het bestelde bed niet (langer) mogelijk, omdat de producent dit type bed uit productie had genomen. Dat gegeven is echter in beginsel onvoldoende voor de ondernemer om de koopovereenkomst eenzijdig te kunnen wijzigen. Dat zou alleen anders kunnen zijn, indien bij de bestelling de ondernemer een zeker voorbehoud had gemaakt met betrekking tot de leverbaarheid van het betreffende bed, of indien uit hetgeen tussen partijen was overeengekomen dan wel op grond van mogelijk toepasselijke algemene voorwaarden zou voortvloeien dat de ondernemer niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor mogelijke leveringsproblemen, of indien de ondernemer zich zou kunnen beroepen op 'overmacht'. Zoals hiervoor al aan de orde is geweest heeft de ondernemer in de orderbevestiging geen voorbehoud gemaakt en blijkt ook niet van andersluidende contractvoorwaarden. Het voorgaande betekent dat de leveringsproblemen van het bestelde bed de ondernemer niet kunnen ontheffen van zijn verplichting om een dergelijk bed te leveren. Het voorgaande betekent ook dat de ondernemer de overeenkomst niet meer eenzijdig kon annuleren, zoals hij gedaan heeft door de aankoopprijs aan de consument terug te betalen. Op een mogelijk beroep op overmacht komt de bindend adviseur later nog terug.

Omdat in ieder geval vaststaat dat het oorspronkelijke bestelde bed niet langer leverbaar is, maar de ondernemer niettemin niet ontheven is van zijn (contractuele) verplichting om een dergelijk bed te leveren is het aan de consument te kiezen uit de remedies die de wet hem biedt in geval de ondernemer zijn verplichtingen niet kan nakomen. Deze remedies zijn kortweg nakoming vorderen, de overeenkomst ontbinden en het vorderen van schadevergoeding, al dan niet in combinatie met de nakoming vorderen of de overeenkomst ontbinden.

Het is duidelijk dat in dit geval de consument nakoming van de overeenkomst verlangt en dat hij in plaats van het oorspronkelijk bestelde bed het door de ondernemer aangedragen alternatief wenst, zij het zonder betaling van een meerprijs.

Omdat beide partijen niet van mening verschillen dat het door de consument gekozen alternatief een redelijk alternatief is voor het oorspronkelijk bestelde bed en de consument in die zin nakoming van de koopovereenkomst wenst, kan de consument op deze wijze verlangen dat de ondernemer de koopovereenkomst nakomt. Dat betekent dat de ondernemer het als alternatief gekozen bed dient te leveren zonder meerprijs. Dat laatste vloeit mede voort uit het feit dat het de ondernemer het risico dat het bed na bestelling niet meer leverbaar bleek niet zonder meer kan doorschuiven naar de consument. Voor zover de ondernemer, zoals hiervoor reeds aangestipt, een beroep op overmacht zou willen doen kan hem dat beroep niet baten. Voor een geslaagd beroep op overmacht is namelijk vereist dat het feit dat hij de overeenkomst niet kan nakomen niet voor zijn risico komt. Het risico dat het bestelde bed niet langer leverbaar was komt echter niet voor risico van de consument, maar voor

risico van de ondernemer. De meerprijs van het alternatieve bed dient daarom voor rekening te komen van de ondernemer en niet van de consument.

De slotsom van dit geschil is daarom dat de ondernemer tegen betaling door de consument van een bedrag van € 838,- een bed dient te leveren van het type [type bed] Maxi met een comforthoogte van 50 cm en overigens volgens de specificaties, die in de orderbevestiging van 10 november 2020 zijn vermeld.

Beslissing

De eis van de consument wordt toegewezen. De ondernemer dient tegen betaling door de consument van een bedrag van € 838,- een bed te leveren, zoals in de vorige alinea nader is gespecificeerd. Daarnaast dient de ondernemer het de door de consument betaalde kosten van deze procedure van € 175,- aan hem te vergoeden, nu de ondernemer in het ongelijk is gesteld.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 1 april 2021,