

Online speciaal voor consument besteld fornuis kan kosteloos worden herroepen

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 op 10 december 2020 aan beide partijen een aantal vragen gesteld. Consument heeft deze vragen op 11 december 2020 beantwoord en ondernemer op 18 december 2020. Op 21 december 2020 heeft de bindend adviseur aan partijen medegedeeld zich in beginsel voldoende voorlicht te achten om een beslissing te kunnen nemen. Niettemin zijn partijen nog in de gelegenheid gesteld op elkaars antwoorden te reageren. Consument heeft op 23 december 2020 van die mogelijkheid gebruik gemaakt. Er heeft geen deskundigenrapportage plaatsgevonden.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 25 maart 2020.

Inhoud overeenkomst: Levering van een gasfornuis.

De consument heeft een bedrag van € 1.795,- betaald; de levering van het fornuis heeft niet plaatsgevonden.

De klacht is op 16 april 2020 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt: Er is online een bestelling geplaatst voor de levering van een gasfornuis. Nog voor de daadwerkelijke levering van het fornuis is de bestelling geannuleerd. Een online bestelling kan binnen 14 dagen na levering kosteloos worden geannuleerd. In dit geval is de bestelling zelfs nog voor de levering geannuleerd. Daarom heeft consument recht op volledige teruggave van de koopprijs van € 1.795,-.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt: in dit geval is sprake van een fornuis dat speciaal voor de consument is gemaakt. Het betreft dus geen standaard fornuis. Consument is daarover bij bestelling geïnformeerd en zij heeft daaraan haar akkoord gegeven.

Overwegingen en beoordeling

Voor de koop en levering van goederen aan consumenten, die via het internet besteld worden geldt speciale regelgeving, die tot doel heeft de consument te beschermen. Een van die regels is de regel, die in deze procedure ook door de consument wordt genoemd, en dat is de regel dat een overeenkomst met betrekking tot een 'consumentenkoop', die 'op afstand' tot stand is gekomen binnen veertien dagen na ontvangst zonder opgave van redenen kan worden ontbonden. Het betreffende wetsartikel is artikel 6:230o lid 1 onder b.1° BW, dat luidt:

De consument kan een overeenkomst op afstand of een overeenkomst buiten de verkoopprijs zonder opgave van redenen ontbinden tot een termijn van veertien dagen is verstreken, na: bij een consumentenkoop: de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de zaak heeft ontvangen.

Op deze hoofdregel van digitale aankopen worden door de wet een aantal uitzonderingen gemaakt. Een van de uitzonderingen is de koop van specifieke zaken. Het betreffende wetsartikel is artikel 6:230p, aanhef en onder f.1° BW, dat luidt:

De consument heeft geen recht van ontbinding bij: een consumentenkoop betreffende: de levering van volgens specificaties van de consument vervaardigde zaken, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn.

De wetgeving met betrekking tot digitale aankopen is afkomstig uit Europese richtlijnen, die beogen de consument te beschermen. De betreffende EU-richtlijn is in dit geval Richtlijn 2011/83/EU van het

Europees Parlement en de Europese Raad van 25 oktober 2011. Onder punt 49 van de considerans bij deze Richtlijn wordt daarover het volgende gezegd:

Bepaalde uitzonderingen op het herroepingsrecht moeten mogelijk zijn, zowel voor op afstand als voor buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten. (...) Het herroepingsrecht mag ook niet gelden voor volgens specificaties van de consument vervaardigde goederen of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn, zoals op maat gemaakte gordijnen.

Europese Richtlijnen moeten worden opgenomen in de nationale wetgevingen van de betrokken EU-lidstaten en daarvoor is een (invoerings)wet noodzakelijk. In de Memorie van Toelichting op de invoeringswet van Richtlijn 21011/83/EU staat over deze uitzondering het volgende:

Onderdeel f zondert enkele consumentenkopen uit. In de eerste plaats (subonderdeel 1) gaat het om zaken die volgens opgave van de consument vervaardigd zijn. Het moet om zaken gaan die <niet geprefabriceerd zijn>. Heeft een consument de keuze uit een aantal standaardmaten van bijvoorbeeld tafels, dan is er geen sprake van een volgens opgave van de consument vervaardigde zaak. De uitzondering is wel van toepassing bij op maat gemaakte gordijnen (overweging 49 van de richtlijn) of een door de consument samengesteld boek met vakantiefoto's.

De wetgever vindt de wetgeving rondom digitale aankopen zodanig belangrijk dat hij heeft bepaald dat de regels van 'dwingend recht', zijn, hetgeen betekent dat partijen niet (ten nadele van de consument) van de wetsbepalingen kunnen afwijken. Dat staat in artikel 6:230i lid 1 BW, dat luidt:

Van het bepaalde bij of krachtens deze afdeling kan niet ten nadele van de consument worden afgeweken.

Naar aanleiding van door de bindend adviseur gestelde vragen heeft de ondernemer de orderbevestiging van 25 maart 2020 aan het dossier toegevoegd, waarin staat:

Wij willen u erop wijzen dat na bevestiging van deze voor ons klant specifieke order wij voornoemde producten zullen bestellen en zo nodig op maat laten maken. Dat betekent dat na ontvangst van uw akkoord, de koopovereenkomst niet zonder kosten kan worden ontbonden.

Tegelijkertijd is aan het dossier een e-mail van de consument van 28 maart 2020 (23:48 uur) toegevoegd waarin de consument zich akkoord verklaard met de orderbevestiging.

In het licht van het feit dat partijen niet kunnen afwijken van de consument beschermende bepalingen bij digitale aankopen gaat het er bij de beoordeling van de vraag of in dit geval al dan niet sprake is van een klant specifieke order niet om of partijen de aankoop (via de weg van een overeenkomst) als klant specifiek *aanmerken*, maar of de order inderdaad als dan niet klant specifiek *is*.

In de correspondentie die partijen (of hun vertegenwoordigers) voorafgaand aan deze procedure hebben gevoerd, meer in het bijzonder een e-mail van de ondernemer aan de vertegenwoordiger van de consument van 12 juni 2020 (17:59 uur) heeft de ondernemer het volgende verklaard:

- gasfornuizen zijn sinds 2018 geen voorraad producten meer.

- dit artikel staat niet in de distributie op voorraad en derhalve moesten wij het fornuis specifiek laten bouwen in Engeland.

Het feit dat een bepaald product niet op voorraad is en (door de leverancier) naar aanleiding van een order van een consument vervaardigd moeten worden al dan niet door de leverancier zelf of een door de leverancier ingeschakelde derde, maakt nog niet dat het product daarmee klant specifiek wordt. Partijen kunnen het ook niet bij wijze van overeenkomst tot klant specifiek bestempelen. Waar het om gaat is of vast komt te staan dat voorafgaand aan de productie van het product de consument aan de leverancier opgave heeft gedaan van een bepaald (voor de consument specifieke) maatvoering, kleurstelling of andere eigenschap. Daarvan is in dit geval niet gebleken. Van de zijde van consument

is, onweersproken door de ondernemer, gesteld dat de consument op de website van de ondernemer een order heeft geplaatst voor een [type fornuis], zonder dat de consument bepaalde specifieke uitvoeringseisen wat betreft (bijvoorbeeld) maatvoering heeft opgegeven.

Naar het oordeel van de bindend adviseur valt dit specifieke fornuis daarmee in de in de Memorie van Toelichting genoemde categorie van producten, waarbij de consument de keuze heeft uit een aantal standaardmaten. Dan is er geen sprake van een *volgens opgave van de consument* vervaardigde zaak. En, zoals eerder opgemerkt, in het licht van de dwingendrechtelijke bepaling kunnen partijen een product ook niet bij (afwijkende) overeenkomst tot klant specifiek bestempelen.

Het staat vast dat de consument het product tijdig, namelijk nog voor de aflevering, heeft geannuleerd. Uit het voorgaande vloeit voort dat de consument terecht en tijdig een beroep heeft gedaan op de ontbinding van de order. Dat betekent dat de eis van de consument wordt toegewezen en dat de consument recht heeft op volledige terugbetaling van de aankoopprijs van het fornuis.

Beslissing

De eis van de consument wordt toegewezen. De ondernemer dient binnen veertien dagen na de dag van dit bindend het aankoopbedrag van € 1.795,- aan de consument te vergoeden, alsmede het de door de consument betaalde kosten van deze procedure van € 175,- nu de ondernemer in het ongelijk is gesteld.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 7 januari 2021,