

Oneerlijke handelspraktijk duur actie leidt tot ontbinding koop

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 14 januari 2021 te 10:00 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. Consumenten hebben aan deze bespreking deelgenomen. De ondernemer heeft op 12 januari 2021 in het digitale dossier aangetekend geheel af te zien van nader verweer. Er heeft geen deskundigenrapportage plaatsgevonden.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 16 mei 2020

Inhoud overeenkomst: Levering en installatie van een keuken voor een prijs van € 10.520,-

De klacht is op 20 mei 2020 voorgelegd aan de ondernemer.

De overeenkomst is op 1 juli 2020 door de consumenten geannuleerd.

Standpunt consumenten

Samengevat luidt het standpunt van de consumenten als volgt: Wij voelden ons op zaterdag 16 mei 2020 onder druk gezet om gebruik te maken van de 'XXXX-actie', waarvan diezelfde 16 mei 2020 de laatste dag zou zijn, volgende de verkoper van de ondernemer. Daardoor was de door ons gewenste bedenktijd, volgens de verkoper van de ondernemer, niet mogelijk en moesten wij meteen beslissen. Dat hebben wij toen gedaan. De maandag erop bleek daarentegen dat de actie nog niet afgelopen was. De consumenten menen dat sprake is van oneerlijke handelspraktijken, waardoor de order zonder kosten ontbonden moet kunnen worden.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt: De consumenten hebben een juridisch geldende overeenkomst gesloten en wel negen keer hun handtekening gezet. In de overeenkomst is bepaald dat CBW-voorwaarden van toepassing zijn. In geval van annulering na het tot stand komen van een order bepalen de CBW-voorwaarden dat de consument 30% van de overeengekomen prijs verschuldigd is.

Overwegingen en beoordeling

Waar in deze procedure een bindend advies over gegeven moet worden is de vraag of de order van de consumenten voor het leveren en plaatsen van een keuken geannuleerd kon worden zonder kosten, zoals de consumenten stellen, of dat de order alleen geannuleerd kon worden tegen betaling van 30% van de koopprijs van de keuken, zoals de ondernemer stelt.

Voor de beantwoording van deze vraag neemt de bindend adviseur als uitgangspunt dat partijen niet van mening verschillen dat op de overeenkomst de CBW-voorwaarden van toepassing zijn. Immers, beide partijen beroepen zich op de CBW-voorwaarden, de ondernemer op artikel 12 lid 1 van de CBW-voorwaarden en de consumenten op artikel 12 lid 6 van de CBW-voorwaarden.

Artikel 12 lid 1 van de CBW-voorwaarden luidt (voor zover relevant):

Als de afnemer annuleert, is hij een schadevergoeding verschuldigd. Deze is gebaseerd op door de ondernemer gederfde inkomsten. De schadevergoeding is opgebouwd uit de brutowinstmarge (vaste en variabele kosten, winststopslag), verminderd met niet gemaakte variabele kosten zoals afleverkosten. De schadevergoeding bedraagt 30% van de koop-/aanneemsom, behalve als partijen iets ander hebben afgesproken.

Artikel 12 lid 6 van de CBW-voorwaarden luidt:

Bij een oneerlijke handelspraktijk als bedoeld in de Wet Oneerlijke Handelspraktijken kan een consument de overeenkomst ontbinden zonder kosten. De consument moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

Omdat het de consumenten zijn, die zich beroepen op het meest verstrekkende standpunt, namelijk dat de overeenkomst zonder kosten ontbonden kan worden, zal de bindend adviseur dat standpunt met name bespreken. Immers, indien het beroep van de consumenten op artikel 12 lid 6 van de CBW-voorwaarden niet gevolgd wordt, is automatisch artikel 12 lid 1 van de CBW-voorwaarden van toepassing en dienen de consumenten 30% van de overeengekomen prijs te betalen.

Consumenten stellen zich op het standpunt dat sprake was van oneerlijke handelspraktijken als bedoeld in de Wet Oneerlijke Handelspraktijken. Daarover hebben de consumenten gesteld dat zij zich op de bewuste dag, dat zij de overeenkomst hebben getekend, 16 mei 2020 onder druk gezet voelden door de verkoper van de ondernemer. De consumenten wilden in beginsel enige dagen bedenktijd, voordat zij definitief wilden beslissen tot de aankoop van de keuken. Van de zijde van de ondernemer werd daarentegen gesteld dat die betreffende dag de laatste dag was van de 'XXXX-actie' en dat de voorwaarden van die actie niet moet zouden gelden als de consumenten niet nog diezelfde dag een bestelling zouden plaatsen. Enkele dagen daarna bleek het de consumenten dat de ondernemer nog steeds de 'XXXX-actie' aanpreeft, getuige een spandoek met die inhoud aan de vestiging van de ondernemer. Nadat vervolgens de consumenten nog bepaalde wijzigingen wensten en het contact daarover stroef verliep hebben zij de order geannuleerd. Aldus hebben de consumenten hun standpunt tijdens de digitale hoorzitting op 14 januari 2021 nader toegelicht. Omdat van de zijde van de ondernemer kenbaar is gemaakt via het digitale dossier dat deze niet aan de hoorzitting wilde deelnemen, heeft ondernemer niet op het voornoemde standpunt van de consumenten willen en kunnen reageren, zodat de bindend adviseur een mogelijk weerwoord van de ondernemer niet in zijn overwegingen kan betrekken.

Zoals uit artikel 12 lid 6 van de CBW-voorwaarden blijkt is het aan de consument om een beroep te doen op de Wet Oneerlijke Handelspraktijken en in voorkomend geval te bewijzen dat van een oneerlijke handelspraktijk sprake is geweest.

De Wet Oneerlijke Handelspraktijken maakt deel uit van het Burgerlijk Wetboek, Boek 6, Titel 3, Afdeling 3A, de artikelen 6:193a tot en met 6:193j BW. In het licht van deze procedure is artikel 6:193b, leden 2 en 3, die luiden:

Een handelspraktijk is oneerlijk indien een handelaar handelt:

- a.** *in strijd met de vereisten van professionele toewijding, en*
- b.** *het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit te nemen merkbaar is beperkt of kan worden beperkt,*
waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.

3.

Een handelspraktijk is in het bijzonder oneerlijk indien een handelaar:

- a.** *een misleidende handelspraktijk verricht als bedoeld in de artikelen 193c tot en met 193g;*

In het kader van deze procedure is nog artikel 6:193g aanhef en onder g BW van belang, dat achtereenvolgens luidt:

De volgende handelspraktijken zijn onder alle omstandigheden misleidend:

(...)

bedrieglijk beweren dat het product slechts gedurende een zeer beperkte tijd beschikbaar zal zijn of dat het slechts onder speciale voorwaarden gedurende een zeer beperkte tijd beschikbaar zal zijn om de consument onmiddellijk te doen beslissen en hem geen kans of onvoldoende tijd te geven een geïnformeerd besluit te nemen;

De consumenten hebben gesteld dat zij op de bewuste 16 mei 2020 de koopovereenkomst hebben getekend, ondanks dat zij de ondernemer om enige bedenktijd hadden gevraagd, omdat, naar zeggen van de ondernemer, die bewuste dag de laatste dag was van de 'XXXX-actie'. Desondanks bleek de

ondernemer in de daaropvolgende week nog via spandoeken aan zijn vestiging met deze actie te adverteren. De ondernemer heeft door niet deel te nemen aan de digitale hoorzitting deze stelling van de zijde van de consumenten niet (willen) weerspreken, zodat voor deze procedure van de juistheid van de stellingen van de consumenten moet worden uitgegaan.

Naar het oordeel van de bindend adviseur staat daarmee vast dat sprake was van oneerlijke handelspraktijken aan de zijde van de ondernemer. Ondanks dat de consumenten enige bedenktijd wensten, voordat zij zich voor een bedrag van meer dan € 10.000,- vastlegden, hebben zij de koopovereenkomst getekend op grond van de mededeling door de ondernemer dat het de laatste dag van de verkoopactie was. Desondanks bleek de ondernemer in de daaropvolgende week nog met deze actie te adverteren. Daarmee valt de handelwijze van de ondernemer binnen de hierboven weergegeven definities van oneerlijke handelspraktijken, meer in het bijzonder artikel 6:193b lid 2 onder a BW, artikel 6:193b lid 3 BW in verbinding met artikel 6:193g onder g. BW.

Omdat de bindend adviseur tot het oordeel komt dat in het voorliggende geval sprake was van oneerlijke handelspraktijken aan de zijde van de ondernemer konden de consumenten de order zonder kosten op grond van artikel 12 lid 6 van de CBW-voorwaarden annuleren en zijn zij in verband met de annulering geen kosten aan de ondernemer verschuldigd.

Beslissing

De eis van de consument wordt toegewezen. Het door de consumenten betaalde depotbedrag van € 1.500,- zal aan hen door de stichting UitgesprokenZaak.nl worden terugbetaald. Daarnaast dient de ondernemer de door de consumenten betaalde kosten van deze procedure van € 175,- aan hen te vergoeden, nu de ondernemer in het ongelijk is gesteld.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 25 januari 2021,