

Onduidelijkheid over welk type koelkast is gekocht valt in nadeel ondernemer uit

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Gezien de aard van het geschil was de inschakeling van een deskundige niet nodig.

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat zij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 21-07-2022/ 08-11-2022.

Inhoud overeenkomst: Levering van een keuken met apparatuur voor een totaalbedrag ad € 18.400, -.

De levering vond plaats op 16-02-2023.

De klacht is op 17-02-2023 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

De consument heeft een keuken met apparatuur gekocht, maar bij levering bleek dat de koelkast niet overeenkwam met de koelkast die de consument had besteld. De koelkast kwam wel overeen met de bestelcode, er bleek dat met de bestelcode van de gewenste koelkast één letter verschilde.

“Dit is niet de koelkast die wij in de showroom hebben bekeken en hebben uitgezocht. De koelkast in de showroom had geen vriesvak (boven in de koelkast). Wij kozen voor een hoge koelkast, zonder vriesvak. Echter is er dus een koelkast met vriesvak geleverd door een foutieve invoer op de order.”

De consument eist:

“Wij wensen dat het artikel met het juiste artikelnummer alsnog geleverd gaat worden, kortom, dat er een ruiling plaats gaat vinden. De geïnstalleerde koelkast is tot op heden niet gebruikt en zal ook niet gebruikt gaan worden. Wij wensen een levering van de door ons uitgezocht en besproken koelkast.”

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

De ondernemer stelt dat is geleverd wat er is besteld en heeft dat als volgt m.b.t. de koelkast verwoord:

“Wat betreft de koelkast is het duidelijk heeft altijd op de bon gestaan, deze is 1 op 1 overgenomen in jullie 2 planning.

Daar kunnen we verder ook niks aan doen jullie hebben deze zelf ook nog afgetekend op het afroep formulier..... Er zijn meerdere gesprekken geweest hier in de showroom en aan de hand daarvan is de keuken besteld, er is geleverd qua koelkast wat is besteld.

Dit is in mijn ogen ook geen geschil er is wel degelijk een eigen onderzoeksplicht want wij hebben immers geleverd wat op het contract staat, mocht het dan niet verwachting zijn dan bent u daar zelf verantwoordelijk voor. Er zijn ook meerdere momenten geweest om alles goed te controleren en te wijzigen! Tijdens de rondleiding heeft u misschien iets anders gezien maar bij het definitieve gesprek is toch echt deze koeler met vriesvak erin gezet, en heeft het altijd op de bon gestaan.

Overwegingen en beoordeling

Partijen zijn het erover eens dat de consument met de verkoper in de showroom een koelkast heeft bekeken. De consument geeft aan tegen de verkoper te hebben gezegd die koelkast te willen zoals in de showroom bekeken. De verkoper heeft de totale opdracht genoteerd en daaruit is een opdrachtbevestiging gekomen. Nadien is met een andere verkoper e.e.a. nog aangepast en is een tweede opdrachtbevestiging gemaakt.

* Op de opdrachtbevestiging van 21-07-2022 staat bij apparatuur vermeld:

2.1 M1 1.00 KOELKAST

Koelkast

Prijs opvragen aub!

3.1 1.00 SFE818E9ZC

L Koelkast Eén deur 178cm

* Op het afroepformulier van 27-10-2022 staat handgeschreven vermeld:

Koelkast Merk AEG Type SFE818E92C

* Daarna is een aangepaste opdrachtbevestiging verstrekt gedateerd 08-11-2022 waarbij onder apparaat staat vermeld:

2.1 M2 1.00 VRIESKAST	Vriestkast
	Prijs opvragen aub!
3.1 1.00 SFE818E92C	L Koelkast Eén deur 178cm

Op de factuur van 27-01-2023 staat onder apparaat vermeld:

2.1 1.00 SFE818E92C	L Koelkast Eén deur 178cm
---------------------	---------------------------

De consument was in de veronderstelling een koelkast en geen koel/vriestkast te hebben besteld. De bindend adviseur constateert dat alleen op de tweede opdrachtbevestiging ook 1.00 vriestkast staat vermeld, maar daaronder staat vermeld: Prijs opvragen aub en daaronder staat weer 1.00 Koelkast vermeld. Op het afroepformulier en de factuur staat alleen koelkast vermeld. Alle codes voor de koelkast zijn gelijk ((al is het afroepformulier wat onduidelijk en lijkt er een 2 i.p.v. een Z te staan). Het betrof hier geen online bestelling waar de consument zelf de productcodes heeft aangeklikt. Van de consument mag worden verwacht dat hij goed naleest wat voor apparaat op de bevestiging staat vermeld, maar de codes worden normaliter alleen tussen verkoper en leverancier/producent uitgewisseld. Hoe de consument zou hebben kunnen weten dat de F een K in de code had moeten zijn blijkt ook niet uit het dossier.

De ondernemer stelt dat de consument een onderzoeksplicht had en dat op de bon altijd heeft gestaan dat er bij het definitieve gesprek een koeler met vriesvak is ingezet. De bindend adviseur is van mening dat dit noch uit de opdrachtbevestigingen, noch uit de factuur en het afroepdocument blijkt. Op alle documenten is dezelfde code gebruikt en bij alle documenten staat daarna vermeld: Koelkast en niet: Koel/vriestkast. Juist van de verkoper zou in deze extra zorgvuldigheid mogen worden verwacht, nu uit de omschrijving niet blijkt dat het om een koel/vriestkast ging.

Anders dan de ondernemer stelt, betekent een levering conform de op de bevestiging door de verkoper vermelde code in deze niet dat is geleverd wat de consument heeft besteld. (Andersom worden bestelcodes wel aangepast en kan een nieuwe code juist nog steeds het bestelde product vertegenwoordigen.) De consument heeft een hoge koelkast zonder vriesvak in de showroom gezien en aangegeven die te willen kopen. De consument is in de veronderstelling geweest een koelkast en geen koel/vriestkast te hebben gekocht en geleverd te krijgen. De geleverde koel/vriestkast voldoet dan ook niet aan de overeenkomst die partijen hebben gesloten. De ondernemer is tekortgeschoten in het nakomen van zijn verplichtingen en de consument heeft recht op vervanging, zodat het geleverde in overeenstemming wordt gebracht met de overeenkomst.

Uit de stukken blijkt niet wat de prijs van de koelkast is geweest, er is sprake geweest van een totaalprijs voor de gehele keuken.

Uit de stukken blijkt ook niet dat vervanging onmogelijk is of niet van de ondernemer kan worden geveerd.

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De ondernemer zorgt voor vervanging van de geleverde koel/vriestkast door levering van een koelkast zonder vriesgedeelte zoals aan de consument in de showroom is getoond en door hem is gekocht. Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor het omwisselen van de apparaten, waaronder (reële) levertermijnen. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van de vervanging. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen. Worden deze door toedoen van de ondernemer overschreden, dan heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding, zodat de consument het apparaat bij een derde kan bestellen en laten bezorgen en monteren. Deze

vergoeding wordt binnen twee weken na ontvangst van een offerte op briefpapier van die derde op rekening van de consument gestort. De ondernemer zorgt er ook dan nog voor dat de geleverde koel/vrieskast bij de consument op een afgesproken en redelijke termijn wordt afgehaald.

De ondernemer vergoedt bovendien binnen 4 weken na datum van dit bindend advies de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 175,= aan de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 1 augustus 2023,