

Onvolledig aanbod ondernemer bij ontbinding van koop bankstel

Partijen:

Consument: [consument] (hierna: de consument), wonende te [woonplaats]

Ondernemer: [ondernemer] (hierna: de ondernemer), gevestigd te [vestigingsplaats].

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl (hierna: de stichting) te laten beoordelen. Gezien de aard van het geschil en hetgeen door partijen in dit kader is aangevoerd, was de inschakeling van een deskundige niet nodig. De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken. Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft - samengevat - de koop en levering van een bankstel voor een bedrag van € 1.125,00. Dit bedrag is geheel door de consument aan de ondernemer voldaan.

Standpunt consument

De consument heeft in het inleidend (vragen)formulier haar klacht als volgt geformuleerd:

“De klacht gaat misleiding, En het niet nakomen van de overeenkomst, Ik heb iets gekocht door het zien en voel en gebruiken van het product in de showroom, echter heb ik een bankstel gekregen met een hele harde zitting. De kussens zouden volgens de verkoper na enkele maanden inzakken en zachter worden. Na 5 maanden waren de kussens nog even hard als voorheen. Ik heb toen foto's gemaakt van de geleverde kussens en ben teruggegaan naar de showroom van [ondernemer] in [vestigingsplaats]. Daar heb ik de kussens uit de hoezen gehaald en heb ook hier een foto van gemaakt. Het verschil is dus niet alleen te voelen maar ook duidelijk te zien. De Klantenservice van [ondernemer] reageerde vanaf het begin erg nonchalant en zonder empathie. U kunt lezen in 1 van de e-mails dat [ondernemer] toegeeft dat de fabrikant wederom verkeerde kussens had gestuurd. Maar hij zou dit keer de juiste leveren. Ik heb het recht om na zo een lange tijd de koop te ontbinden. Ik heb ze redelijke tijd gegeven om deze grove fout op te lossen. Ik wacht nu weer langer dan een maand op een terugkoppeling van [ondernemer]. Ik zou teruggebeld worden, op dat moment kon niemand mij vertellen wat er nu zou gebeuren en of er gehoor zou worden gegeven aan mijn eis voor de koopontbinding. Ik heb hiervan niet alleen emotionele schade opgelopen maar ook lichamelijke. Ik heb namelijk ernstige reuma arthritis en kan niet herstellen van een operatie aan een dubbelle hernia, mede omdat mijn bank geen rust geeft.

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, heeft zij in het inleidend (vragen)formulier, voor zover relevant, als volgt geantwoord:

“Ik wil de koop ontbinden. Dit is pure oplichting. Ik heb in het begin aangegeven bij [ondernemer] dat ik op zoek was naar een bank die niet hard is, omdat ik dat fysiek niet aankan. Ik wil ook ter compensatie dat de bank pas afgehaald wordt als ik mijn nieuwe bank geleverd krijg. Mijn geld wil ik per direct terug (...).

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

“De client geeft aan dat wij hebben toegegeven dat er verkeerde vullingen geleverd zijn. Dat klopt. Maar daar in zijn wij te allen tijde afhankelijk van de toelevering vanuit de fabriek. Wij hebben zelf geen vullingen op voorraad en produceren en produceren deze ook niet. Oplichters zijn wij dan ook niet.

Daarom gaan wij in deze ook (deels) akkoord met het verzoek van de cliënt en nemen wij de bank terug ter annulering. De cliënt zal volgende week bericht worden voor het maken van een ophaalafpraak. De bank zal dan binnen 2 weken bij de cliënt opgehaald worden en niet pas wanneer de cliënt een nieuwe bank heeft. Zodra de bank in de bus staat van onze bezorgers (NIET eerder), dient de cliënt ons een e-mail te sturen met volledige IBAN-gegevens en tenaamstelling. Het aankoopbedrag van de bank (€ 1.030,-) zal dan binnen 3-10 werkdagen aan de cliënt worden

*overgemaakt. De bezorgkosten worden niet terugbetaald, daar dit een uitgevoerde dienst is en wij de bank ook weer komen ophalen.
(...)"*

Overwegingen en beoordeling

1. De consument stelt dat het bankstel niet de eigenschappen bezit, die zij op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De consument wenst de koopovereenkomst te ontbinden (als bedoeld in artikel 7:22 lid 1 onder a van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW)).

Ontbinding koopovereenkomst

2. Tussen partijen is niet in geschil dat de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van de (koop)overeenkomst en dat herstel of vervanging van het bankstel niet mogelijk is. De consument beroept zich daarom met succes op ontbinding van de (koop)overeenkomst. De bindend adviseur begrijpt uit de stellingen van de ondernemer dat ook zij van mening is dat de (koop)overeenkomst ontbonden moet worden.

Gevolgen ontbinding

3. Uit artikel 6:271 BW volgt dat een ontbinding partijen bevrijdt van de daardoor getroffen verbintenissen en dat zover deze verbintenissen reeds zijn nagekomen voor partijen een verbintenis tot ongedaanmaking van de reeds door hen ontvangen prestaties ontstaat. Voor de ondernemer houdt dit in dat zij gehouden is de door de consument verrichte betaling ongedaan te maken door middel van terugbetaling van de koopsom. De ondernemer heeft opgemerkt dat een bedrag van € 1.030,00 ziet op de koopsom en een bedrag van € 95,00 op de bezorgkosten. De ondernemer stelt zich op het standpunt dat de bezorgkosten door haar niet terugbetaald hoeven te worden, omdat die kosten zien op een uitgevoerde dienst en zij het bankstel ook weer op komt halen. De bindend adviseur volgt de ondernemer daarin niet. In de door de consument overgelegde koopovereenkomst wordt geen onderscheid gemaakt tussen de koopsom en de bezorgkosten. Daarin is alleen een bedrag van € 1.125,00 als koopsom vermeld. Nu de ondernemer geen stukken/documenten heeft overgelegd waaruit de juistheid van haar standpunt volgt, is de bindend adviseur van oordeel dat uitgegaan moet worden van een koopsom van € 1.125,00. Dit bedrag dient door de ondernemer aan de consument te worden terugbetaald. Daartegenover staat dat de consument verplicht is tot teruggave van het bankstel. De ondernemer kan het bankstel ophalen bij de consument. Hiertoe dient een afspraak te worden gemaakt.

4. Verder eist de consument dat de bindend adviseur zal bepalen dat het onderhavige bankstel pas opgehaald zou moeten worden door de ondernemer op het moment dat een nieuw bankstel aan haar geleverd is. Die eis zal worden afgewezen, omdat - zoals hiervoor is overwogen - na ontbinding ook op haar de verbintenis rust tot ongedaanmaking van reeds door haar ontvangen prestaties, in dit geval teruggave van het bankstel. Haar eis op dit punt is bovendien te onbepaald en daarmee onvoldoende geconcretiseerd.

5. Gezien het voorgaande zal de bindend adviseur bepalen dat de ondernemer het bankstel binnen 4 weken na dit bindend advies op dient te halen, onder gelijktijdige terugbetaling van de door de consument betaalde koopsom van € 1.125,00.

Conclusie

6. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is.

7. De ondernemer dient, als de in het ongelijk gestelde partij, de kosten van behandeling van dit geschil aan de consument te vergoeden.

Beslissing

- De klacht is gegrond;
- De koopovereenkomst tussen partijen wordt ontbonden;
- De ondernemer haalt binnen 4 weken na dit bindend advies het bankstel op, onder gelijktijdige terugbetaling van de door de consument betaalde koopsom van € 1.125,00.

Partijen maken een afspraak over het ophalen van het bankstel door de ondernemer. De consument dient hieraan haar medewerking te verlenen;

- De ondernemer dient binnen 4 weken na dit bindend advies aan de consument te betalen een bedrag van € 175,00 wegens kosten van behandeling.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 20 september 2022,

Mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur