

Ondernemer mag in dit geval geen bijbetaling vragen bij vervanging defect product

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. 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 hij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst van 25 januari 2020 betreft - samengevat - de koop, levering en plaatsing van een keuken met apparatuur, waaronder een koelkast van het merk [merk], tegen een daarvoor door de consument te betalen (totaal)prijs van € 19.103,00 (inclusief btw). Dit bedrag is door de consument volledig aan de ondernemer voldaan. De levering vond plaats op of omstreeks 19 maart 2021. De klacht is op 14 mei 2024 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

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

“Op 13 mei deed de koelkast (onderdeel van de keuken die [ondernemer] heeft geïnstalleerd) het plotseling niet meer. Een erkend reparatiebedrijf heeft op 16 mei geconstateerd dat het koelsysteem lekt en de koelkast niet meer te repareren is. Ik heb de koelkast normaal gebruikt en mag verwachten dat dit probleem na 3 jaar zich dan niet voordoet. Zowel Consumentenbond) als de ACM spreken van een ondeugdelijk product en dat conform de wet [ondernemer] de koelkast zonder kosten dient te vervangen. [Ondernemer] weigert dit.”

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

“Ik verwacht dat [ondernemer] conform de wet (artikel 7:21 BW) de koelkast gratis vervangt.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

“Helaas is de koelkast aan het begin van het 4^e levensjaar kapot. Klant verwijst naar ondeugdelijk product wat an sich correct is en kosteloos herstel plaats dient te vinden. Helaas is herstel niet meer mogelijk en dient het gehele product vervangen te worden waardoor een bijdrage op basis van nieuw voor oud van de consument geveerd kan worden. Deze bijdrage is bepaald op basis van 8 economische levensjaren en betaalt de consument 4/8 deel van de nieuwe koelkast. Bij een totale vervanging verlengt (hernieuwt) de levensduur wat de consument dient te betalen. Zie eerdere uitspraken van de rechter.”

Wat betreft de door de consument gewenste oplossing heeft de ondernemer als volgt gereageerd:

“Buiten proportie daar een gewin ontstaat.”

Overwegingen en beoordeling

Het geschil

1. Partijen zijn een overeenkomst aangegaan, inhoudende dat de ondernemer in opdracht van de consument een keuken (met apparatuur) zou leveren en in zijn woning zou plaatsen. De consument stelt dat de (mee)geleverde koelkast niet de eigenschappen bezit, die hij op grond van de (koop)overeenkomst mocht verwachten. De koelkast functioneert niet meer. Een deskundige heeft vastgesteld dat het koelsysteem lekt, dat de koelkast niet meer gerepareerd kan worden en dat deze vervangen dient te worden. Gelet op de datum van aanschaf, de aard van het product, het merk, de mededelingen van de ondernemer voorafgaand aan het sluiten van de (koop)overeenkomst en de aanschafprijs van het product, had hij dit probleem niet (al) hoeven te verwachten, zo licht de consument toe. De consument maakt daarom aanspraak op kosteloze vervanging van de koelkast door de ondernemer.

Non-conformiteit

2. Op grond van artikel 7:17 lid 1 BW moet een afgeleverde zaak aan de overeenkomst beantwoorden. Van non-conformiteit is sprake wanneer een geleverde zaak, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet behoefde te betwijfelen, alsmede de eigenschappen die nodig zijn voor een bijzonder gebruik dat bij de overeenkomst is voorzien (artikel 7:17 lid 2 BW).

3. Tussen partijen staat vast dat het koelsysteem van de koelkast binnen een periode van krap drie jaar kapot is gegaan en dat dit defect niet gerepareerd kan worden. De door de consument ingeschakelde deskundige/monteur heeft dit defect immers geconstateerd en de ondernemer heeft zijn bevindingen niet betwist. Naar het oordeel van de bindend adviseur beantwoordt de koelkast - vanwege het defecte koelsysteem, waardoor de koelkast niet koelt - niet aan de overeenkomst. De consument mocht, mede gelet op de gemiddelde levensduur van koelkasten (om en nabij 8 jaar, zo staat als onweersproken vast) en de aanschafprijs van de onderhavige koelkast (om en nabij € 1.200,00), verwachten dat hij na krap drie jaar nog gebruik kan maken van de koelkast, wat niet het geval is. Met andere woorden: de consument mag uitgaan van een beter/langer gebruiksgenot van de koelkast dan nu het geval is (geweest). De conclusie is dat de koelkast niet de eigenschappen bezit, die de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten en daarom non-conform is. Dat daarvan sprake is, is overigens ook niet weersproken door de ondernemer.

Heeft de consument recht op kosteloze vervanging van de koelkast?

4. Indien, zoals hier het geval is, een zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt, dan heeft de koper (de consument) op grond van artikel 7:21 lid 1 sub c BW het recht om van de verkoper (in dit geval de ondernemer) vervanging van die zaak te verlangen. Dat is alleen anders indien het gebrek te gering is om vervanging te rechtvaardigen, vervanging onmogelijk is of van de verkoper niet gevergd kan worden (artikel 7:21 lid 4 BW). Door de ondernemer is echter niet gesteld en het is de bindend adviseur evenmin gebleken dat één van deze uitzonderingsgevallen zich in dit geval voordoet.

5. Voorafgaand aan deze procedure heeft de ondernemer de consument aangeboden om een nieuwe koelkast (de opvolger van de koelkast die de consument nu in bezit heeft) bij/van haar te kopen op basis van afschrijving, meer concreet tegen betaling van een bedrag van € 650,61, waarbij de ondernemer de montage- en voorrijkosten voor haar rekening zou nemen. De bindend adviseur is van oordeel dat de consument dit aanbod op goede gronden heeft afgewezen. De ondernemer gaat er namelijk aan voorbij dat in artikel 7:21 lid 2 BW is bepaald dat de kosten die met de vervanging gepaard gaan niet aan de koper (de consument) in rekening kunnen worden gebracht.

6. Indien en voor zover de ondernemer heeft willen betogen dat de consument een gebruiksvergoeding aan haar verschuldigd is in het geval van vervanging van de koelkast, overweegt de bindend adviseur als volgt.

7. Zoals hiervoor al is overwogen, verplicht de wet de koper (de consument) bij vervanging van een zaak niet tot het betalen van een vergoeding voor het gebruik dat hij ondertussen van die zaak heeft gehad. De wetgever heeft welbewust geen specifieke bepaling in de wet opgenomen om de koper te verplichten bij (onder meer) vervanging een gebruiksvergoeding te betalen. Wanneer de consument kiest voor vervanging van de zaak die niet aan de overeenkomst voldoet, en vervanging van de verkoper kan worden gevergd, blijft de waardedaling die het gevolg is van het normale gebruik van de zaak voorafgaand aan de vervanging van de zaak voor rekening van de verkoper. Het zal zich slechts bij uitzondering voordoen dat een gebrek na zo lange tijd wordt ontdekt dat het - uitgaande van het feit dat de verkoper in beginsel het risico van tekortkomingen behoort te dragen - redelijk zou kunnen zijn dat de koper een vergoeding voor het gebruik betaalt. In die uitzonderingsgevallen zou een verplichting tot vergoeding door de bindend adviseur op ongerechtvaardigde verrijking of op de redelijkheid en billijkheid gebaseerd kunnen worden. Het enkele gebruik van een zaak door de koper is echter onvoldoende voor toewijsbaarheid van een dergelijke vordering.

8. In dit verband wijst de bindend adviseur bovendien op de uitspraak van het Europese Hof van Justitie van de Europese Unie van 17 april 2008 (zaak C-404/06, ECLI:EU:C:2008:231 (Quelle/Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände)), waarin onder meer het volgende is overwogen:

“(...)

33. *Zowel uit de tekst als uit de relevante voorstukken van de richtlijn [Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 mei 1999 betreffende bepaalde aspecten van de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen; toevoeging bindend adviseur] blijkt dus dat voor de gemeenschapswetgever de kosteloosheid van het in overeenstemming brengen van het goed door de verkoper een wezenlijk element van de door deze richtlijn aan de consument verleende bescherming is.*

34. *Deze op de verkoper rustende verplichting om het goed kosteloos in overeenstemming te brengen, hetzij in de vorm van herstel hetzij in de vorm van vervanging van het niet-conforme goed, beoogt de consument te beschermen tegen het risico van financiële lasten, dat, zoals de advocaat-generaal in punt 49 van haar conclusie heeft opgemerkt, hem zonder die bescherming ervan zou kunnen weerhouden zijn rechten geldend te maken. Op grond van deze door de gemeenschapswetgever gewilde kosteloosheid moet worden uitgesloten dat de verkoper financiële aanspraken geldend maakt in het kader van de nakoming van zijn verplichting om het goed waarop de overeenkomst betrekking heeft, in overeenstemming te brengen.*

(...)

41. *Ingeval de verkoper een niet-conform goed levert, voert hij de verbintenis die hij bij de verkoopovereenkomst is aangegaan, niet correct uit en moet hij dus opkomen voor de gevolgen van de slechte uitvoering van die verbintenis. Dat de consument die de verkoopprijs heeft betaald en zijn contractuele verbintenis dus correct heeft uitgevoerd, een nieuw goed ontvangt ter vervanging van het niet-conforme goed, levert geen ongerechtvaardigde verrijking op. Hij ontvangt slechts met vertraging een goed dat in overeenstemming is met de bepalingen van de overeenkomst, een goed dat hij van meet af aan had moeten ontvangen.*

(...)

43. *Gelet op een en ander moet op de gestelde vraag worden geantwoord dat art. 3 van de richtlijn aldus moet worden uitgelegd dat het in de weg staat aan een nationale regeling volgens welke de verkoper, in geval van levering van een niet-conform consumptiegoed, van de consument een vergoeding mag eisen voor het gebruik van het niet-conforme goed tot aan de vervanging ervan door een nieuw goed.*

(...)”

9. Onder verwijzing naar alles wat hiervoor is overwogen, is de bindend adviseur dan ook van oordeel dat de ondernemer tot kosteloze vervanging van de koelkast over dient te gaan, zodat de eis van de consument zal worden toegewezen.

Conclusie

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

11. 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 ondernemer dient de koelkast kosteloos te vervangen (door een vergelijkbaar exemplaar);
- Partijen treden binnen 4 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken over het vervangen van de koelkast, waaronder (reële) termijnen. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering daarvan. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen;
- De ondernemer vergoedt binnen 4 weken na dit bindend advies de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten van € 175,00;
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 23 oktober 2024,