

Onvoldoende waarschuwing voor mogelijke invloed lichamelijke situatie klant op leer

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.

Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige].

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

Datum overeenkomst: 30 juli 2022.

Inhoud overeenkomst: aankoop bankstel bestaande uit een 2-zits bank en 2 fauteuils, totaalprijs € 6.375,--.

De levering vond plaats op 15 november 2022.

De klacht is op 3 juli 2023 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Het standpunt van de consument zoals weergegeven op het klachtenformulier luidt als volgt:

'Toplaag lederen bankstel laat los binnen halfjaar na leverdatum (15-11-2022). Vervangen van 2 kopkussens geaccepteerd echter zonder vertrouwen dat de klacht blijvend zou zijn verholpen bij gebruik zitplaatsen. Kregen zoals verwacht een nieuwe, zelfde klacht bij in gebruik neming andere zitplaats.

(...)

Het aanbod was geaccepteerd zonder vertrouwen dat de klacht blijvend verholpen was. Dit bleek wel omdat eenzelfde klacht ontstond bij ingebruikname van een derde zitplaats. Bij deze andere zitplaats moesten we zelf de vervanging betalen. (€ 525,00).'

De consument eist:

'Ontbinding van de koopovereenkomst. Bankstel voldoet niet aan gebruikseisen die een consument kan en mag verwachten bij normaal gebruik van een zitmeubel in deze prijsklasse.'

Standpunt ondernemer

Het standpunt van de ondernemer zoals weergegeven op het reactieformulier luidt als volgt: .

'alle eigenschappen zijn besproken met de consument en aangetekend op de verkoopbon en voor akkoord ondertekend door de consument'

Bij de vraag of dit is vastgelegd heeft de ondernemer 'Ja' ingevuld.

Bij de vraag over welk(e) onderdeel(e)l(en) van de overeenkomst de klachten gaan heeft de ondernemer het volgende ingevuld:

'inwerking van transpiratie haar/hoofd en huidvetten op de hoofdsteunen.'

Bij de vraag of en hoe de ondernemer aan de consument een aanbod heeft gedaan ter oplossing van de klacht, heeft de ondernemer het volgende ingevuld:

'Daar het relatief snel was heeft [de ondernemer] de consument zonder kosten 2 nieuwe hoofdsteunhoezen geleverd. Echter heeft een onafhankelijk leereexpert geconstateerd dat de schade van buitenaf is ontstaan en niet aan de kwaliteit van het leer.'

De ondernemer heeft tenslotte nog het volgende naar voren gebracht:

'Wij zijn het niet eens met ontbinden van de order.

Schade van buitenaf zijn voor kosten consument en niet voor [de ondernemer].'

Reactie consument

De consument heeft in reactie op de stellingname van de ondernemer gereageerd en daarbij het volgende naar voren gebracht:

'Wij bestrijden ook niet dat het leer is aangetast. Er is geen schade aan het leer. Alleen de hechting van de toplaag is niet goed omdat de toplaag loslaat van het leer bij normaal onderhoud en gebruik. [De ondernemer] stelt dat alle eigenschappen van de meubels zijn besproken en aangetekend op de verkoopbon. Op de verkoopbon staat dat we er rekening mee dienden te houden met onder andere de volgende leer- eigenschap: het leer is UV, vocht en vet gevoelig. We zijn ons ervan bewust dat een natuurproduct zoals leer, gevoelig is voor UV, vocht en vet. We hadden niet kunnen verwachten dat de bovenste laag van het leer op verschillende plekken en op verschillende meubels los zou gaan laten.

Er is niet met ons besproken dat de toplaag bij normaal gebruik zou loslaten binnen een halfjaar.

*De toplaag laat inderdaad **niet los** als je **geen gebruik** maakt van de meubel. Voor deze leren meubels, hadden we al leren meubels en daar hebben we jarenlang gebruik van kunnen maken. We hebben de meubels onderhouden zoals aan ons is geadviseerd en we hebben de juiste onderhoudsmiddelen gebruikt. Verkeerd onderhoud of verkeerde onderhoudsmiddelen kunnen geen oorzaak van de gebreken zijn. Ook is het opvallend dat het gebrek zich niet vertoont op een plek en/of een meubel, maar op meerdere plekken en op verschillende meubels. Als we dit hadden geweten, dan hadden we deze leren meubels niet gekocht. Trouwens de opmerking dat 'alleen garantie wordt gegeven en de schade vergoed als de schade wordt veroorzaakt van binnenuit' is een opmerking die in feite zou betekenen dat geen enkele schade aan het leer kan en zal worden vergoed. Deze beperking van de garantie is ook niet met ons besproken tijdens het sluiten van de verkoop/aankoop order (19409). En is ook zodanig nergens terug te vinden in de CBW-erkend-voorwaarden voor woonwinkels. Op laatstgemelde aan-/verkooporder wordt verwezen dat de levering plaatsvindt op basis van deze CBW-voorwaarden. Volgens ons probeert de leverancier allerlei zaken erbij te halen om maar niet te hoeven te voldoen aan artikel 15 van deze voorwaarden (Conformiteit en garantie).'*

Nadere reactie ondernemer

De ondernemer heeft op voornoemde reactie van de consument nog het volgende naar voren gebracht:

'[De ondernemer] heeft aan consument gemeld dat schade welke ontstaat door inwerking van buitenaf niet onder garantie valt! Gegronde klachten worden opgelost volgens garantievoorwaarden.'

Deskundigenrapportage

De door de Stichting ingeschakelde deskundige heeft, voor zover relevant, het volgende vastgesteld en gerapporteerd:

'3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)

Het betreft de toplaag van het leder. Deze is zicht- en voelbaar schraal op een aantal hoofdsteungedeelten. Invloeden van buitenaf, zoals huidvet van de hoofdhuid en/of gebruik van medicijnen, tasten de gespoten patine-afwerklaag van het leder aan. Door microvervuiling (huidvet-transpiratie-stofdeeltjes) laat de toplaag los. Het betreft een 2-zits bank + 2 fauteuils. Van de meegeleverde onderhoudsset is de cleaner (150ml) na 1,5 jaar volledig opgebruikt, van de eveneens 150 ml voeding is ongeveer de helft gebruikt. Na anderhalf jaar meubelgebruik is dit onvoldoende voor een juiste bescherming van het leder.'

Bij de vraag wat de ernst van de klacht is, heeft de deskundige zowel het vakje bij 'opvallend' als 'gering' ingevuld en als toelichting het volgende geschreven: 'Op voornamelijk de hoofdsteungedeelten licht zicht- en voelbaar.'

Herstel is volgens de deskundige technisch niet mogelijk om de volgende reden: 'Toplaag is naderhand niet te herstellen'.

Bij door de deskundige toegevoegde foto's aan het rapport heeft de deskundige het volgende vermeld: 'Toplaag laat los, zie witte puntjes.'

Als nadere toelichting op het rapport heeft de deskundige nog het volgende vermeld: 'Er is onvoldoende onderhoud gepleegd.'

Reactie consument op deskundigenrapportage

De consument heeft in reactie op de deskundigenrapportage het volgende naar voren gebracht:

'De in het rapport genoemde deskundigen waren het vrij snel met elkaar eens over de oorzaak van de beschadigingen. De "deskundige" van [de ondernemer], (...) kwam snel tot de conclusie, door te kijken naar wat er over was van de onderhoudsmiddelen na 1,5 jaar, dat er te weinig onderhoud was gepleegd. Met deze conclusie gaan de heren wel erg snel door de bocht.

Na leveringsdatum 15-11-2022, er ontstaan zichtbare beschadigingen op 2 hoofdsteunhoezen na ongeveer een halfjaar, klacht ingediend op 3-7-2023. (De foto's hiervan in bezit van [de ondernemer] en UitgesprokenZaak). Deze foto's ontbreken in het deskundigenrapport d.d. 4-6-2024. De hoofdsteunhoezen zijn door en in opdracht van [de ondernemer] door [leverancier] op 4-12-2023 vervangen. Waar wij al bang voor waren gebeurde ook met deze vervangen hoofdsteunhoezen. Ook hier weer het loskomen van de (beschermende) toplaag op het leder. Wij spreken tegen dat er onvoldoende onderhoud is gepleegd.

Ons gezin bestaat uit slechts 2 personen, aldus worden maar 2 zitplaatsen gebruikt. Het regelmatig onderhoud vond wekelijks plaats bij de gebruikte zitplaatsen, waarbij de andere zitplaatsen soms werden meegenomen. (Je gaat ongebruikte schone kopjes toch ook niet iedere keer afwassen met de gebruikte?) Het wekelijks onderhoud en de halfjaarlijkse voeding heeft dus wel degelijk plaats gevonden met uitzondering van onze meerdere vakanties.

Dat een 3^e zitplaats ook verschijnselen had komt door het feit dat door een gebroken heup een andere zitplaats makkelijker was (hogere zitplaats). In die tijd werd de gebruikte zitplaats dus wekelijks gereinigd. Zoals gemeld door de verkoopster zou een paar druppels van het reinigingsmiddel voldoende zijn voor een zitplaats. Dit advies hebben wij overgenomen.

Om op basis van de gebruikte reinigingshoeveelheid te stellen dat er te weinig is onderhouden vinden we dus onjuist.

De foto in de rapportage is onjuist. Dit is een foto van de huidige stand van zaken. Foto's van de beschadigingen die een halfjaar na aankoop zichtbaar waren en waarover het geschil en klacht betrekking hebben zijn niet in de rapportage getoond.

*De deskundigen spreken in de rapportage telkens over de toplaag **van** het leder. Wij klagen niet over de toplaag van het leder. Deze vertoont geen enkele beschadiging. Het betreft de toplaag **op** het leder. Deze toplaag gaf, zoals verkoopster ons beloofde, een extra bescherming van het leder. Na aankoop blijkt dat deze beschermende toplaag juist zorgt voor alle problemen.*

Wij vinden dus dat we door het rapport niet juist zijn beoordeeld.'

Reactie ondernemer op deskundigenrapportage

De ondernemer heeft in reactie op de deskundigenrapportage het volgende geschreven:

'Wij zijn het eens met de bevindingen uit het deskundigenrapport.

In december afgelopen jaar hebben wij [de consument] een oplossing geboden voor het vervangen van de hoezen op kosten van de klant, dit aanbod staat nog steeds mits de kosten hiervoor niet veranderd zijn.

Wij kunnen dit navragen wanneer [de consument] gebruik wenst te maken van deze oplossing.'

Nadere reactie consument

De consument heeft in een nadere reactie op de deskundigenrapportage nog onder meer het volgende naar voren gebracht:

'Het euvel van het loslaten van de toplaag ligt volgens ons niet aan een matig onderhoud. Tot aan de constatering dat de toplaag losliet, na ongeveer een ½ jaar na aankoop, hebben wij getrouw elke week de bank onderhouden conform de voorschriften. Als je dan ziet dat er schade ontstaat zou het misschien ook aan het onderhoudsmiddel kunnen liggen.

*Onder punt 3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en). Staat **na 1 ½ jaar meubelgebruik is dit onvoldoende enz. enz. Echter een ½ jaar na aankoop en bij voldoende onderhoud was de toplaag op het leder er al volledig af.***

*Nadat de eerste hoezen waren vervangen zijn wij weer getrouw de bank (met fauteuils) gaan onderhouden. Zelfs de vervangen hoezen gaan weer binnen een ½ jaar hetzelfde euvel vertonen. Wij kregen ook te horen dat wij het bankstel niet goed hadden onderhouden gezien de gebruikte hoeveelheden reinigingsmiddel. De hoeveelheid schoonmaakmiddel die na **1 ½ jaar** is gebruikt verklaart niet de schade van een **½ jaar na aankoop**. In ons vorige schrijven hebben wij er al op gewezen dat dit erg kort door de bocht was aangezien wij alleen die delen van de bank reinigen die gebruikt zijn. (Overigens is ons in de winkel verteld dat enkele druppels van het schoonmaakmiddel op een spons voldoende zouden zijn voor een zitplaats.)*

Bij het deskundigenbezoek kregen wij het verwijt van [de ondernemer], dat wij ons eventuele medicijngebruik hadden moeten melden bij de aankoop, en dat wij dekjes op de kopsteunhoezen hadden moeten leggen "Dat doen ze immers ook in de vliegtuigen en treinen". Wij hebben immers informatieplicht? Wij voelden ons hierdoor wel enigszins geschoffeerd.

Verder een opmerking over de ernst van de klachten punt 4. Van de rapportage. De zichtbaarheid van de schade die gering is en bijna niet zichtbaar: dit klopt niet. De schade wordt wel degelijk goed zichtbaar als je een beetje verder in de tijd bent, nu is het gebaseerd op de reeds vervangen hoezen. Zie ook de bijgevoegde foto's in ons dossier. De deskundige heeft alleen de schade meegenomen op de vervangen hoofdsteunen, daar is inderdaad nog niet veel te zien van de schade. Het kussen dat wij nog over hadden en lieten zien (zie foto's die al in ons dossier zitten) van de eerste schade telde volgens [de ondernemer] niet meer mee, dat was immers door hen vervangen? Dat de nieuwe hoofdsteunen en de 2^e fauteuil alweer in het beginstadium zitten van eenzelfde schade werd weggewoven.

Onze eindconclusie:

Als wij zouden meewerken met het voorstel van [de ondernemer]:

Zou dit bankstel ons gaan kosten:

(...)

Eur. 7.950,00

Alsmede bijna 2 jaar over en weer brieven/mails, veel ongemak en ergernis.

Wat krijgen we ervoor terug:

Een opgelapt bankstel, waarvan de hoofdkussens die steeds (na een ½ jaar) vervangen moeten worden ondanks correct onderhoud. Dus een kostbaar gebod zonder eind.'

Nadere reactie ondernemer

De ondernemer heeft tenslotte in antwoord op voornoemde nadere reactie van de consument nog het volgende naar voren gebracht:

'Verschillende deskundig (leerspecialist, servicemonteur, deskundige adviseurs) hebben allemaal vastgesteld dat de klacht is ontstaan door inwerking van buitenaf, namelijk inwerking van huidvetten en/of transpiratie. Huidvetten en/of transpiratie kunnen ervoor zorgen dat het leer verzadigd raakt waardoor de donkere vlekken ontstaan. Dit gebeurt veelal bij de hoofdsteun of armleuningen. Dit is mogelijk op alle leersoorten, het is niet bij iedereen van toepassing gezien het afhankelijk is van de zuurtegraad die bij ieder persoon anders is en ook kan veranderen.

Aangezien de eerste hoezen in een korte tijd ernstig beschadigd waren heeft de leverancier/fabrikant ervoor gekozen deze uit coulance te vervangen. Voor deze hoezen was het dan ook niet geheel duidelijk waarom deze zo ernstig aangetast werden door de huid/transpiratie vetten.

Bij elke aankoop wordt er een onderhoudsadvies gegeven, dit is een algemeen advies. Wanneer een meubel meer vervuild wordt dient deze ook meer schoongemaakt te worden.

Helaas kunnen wij niet anders concluderen dan dat de schade ontstaat door inwerking van buitenaf waar wij niet verantwoordelijk voor kunnen zijn.'

Overwegingen en beoordeling

Ten aanzien van de feiten

1. Op de desbetreffende 'Verkooporder' is bij 'Opmerkingen' het volgende vermeld (handgeschreven):
'Regelmatig reinigen met United Cleaner 2x per jaar voeden met Boline leatherCare.'

Bij de verkooporder zit een blad met als kop '**Reclame en garantie**'. Op dit blad staat onder meer het volgende:

'Onoordeelkundige behandeling van of onvoldoende zorg voor de goederen (zoals oververhitting door centrale verwarming, onvoldoende vochtigheidsgraad, het blootstellen aan extreme koude, warmte, droogte of vochtigheid) sluit reclame uit en doet garanties zoals hierboven omschreven vervallen. Noch aan verkleuring van hout, leder, textiel of vezelstoffen welke uit technisch oogpunt niet te voorkomen is of welke volgens de handelsgebruiken algemeen wordt toegelaten, noch aan ondergeschikte afwijkingen van andere aard kan een afnemer het recht ontlenen op vervanging, herstel of schadevergoeding.'

Op een ander blad bij de verkooporder staat het volgende:

'De koopovereenkomst vindt plaats onder de volgende voorwaarden en met de aandachtspunten:

Om de onderlinge verwachtingen zo goed mogelijk te begeleiden, treft u hierbij de aanvullende Koop- en Verkoopvoorwaarden aan:

De levering vindt plaats op basis van de CBW-erkende voorwaarden voor Woonwinkels, welke ook aan u zijn overhandigd bij verkoop.

Daarnaast komen wij het volgende overeen:

U bent zelf verantwoordelijk voor de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de woning

(...)

U heeft gekozen voor een zitmeubel in leer. Bij lederen zitmeubelen is plooivorming onvermijdelijk. Dit is een kenmerk van dit natuurproduct.

Verder dient u rekening te houden met de volgende leer-eigenschappen:

Het leer is UV, vocht en vet gevoelig

Het leer krijgt een geleefd karakter

Het leer kan littekens en kleurnuances bevatten

Het leer kan krasgevoelig zijn

Het leer is gevoelig voor het afgeven van jeans

Lederen meubel gaat in de loop der jaren inzitten.'

Het gedeelte vanaf 'U bent zelf verantwoordelijk voor de bereikbaarheid, etc.' tot en met 'Lederen meubel gaat in de loop der jaren inzitten', is (handgeschreven) voorzien van een accolade met daarbij de tekst 'besproken met klant'.

Voorts staat op genoemd blad nog onder meer het volgende:

'Genoemde eigenschappen zijn product-gerelateerd.

Reinig uw meubel wekelijks met water en Uniters-cleaner, ter voorkoming van schade aan uw leder. Daarnaast 2x per jaar grondig cleanen en behandelen met het protection-middel, die u bij de verkoop heeft meegekregen.'

Op de (vermoedelijke) factuur staat nog onder meer het volgende:

'Leder is UV-, vocht- en vetgevoelig: inzit + ploovorming is mogelijk

Reinig uw meubel wekelijks met water en cleaner, dit ter voorkoming van schade aan uw leder.'

2. De consument heeft met de klacht een aantal foto's ingezonden waarop te zien is dat op zowel de bank als een stoel een gedeelte van een kennelijke 'laag' verdwenen is. De bindend adviseur begrijpt dat dit de door de consument benoemde 'toplaag' betreft. De deskundige heeft ook de term 'toplaag' gebruikt en heeft in dat verband ook gesproken over een 'gespoten patine afwerklaag'. In zijn reactie op de deskundigenrapportage heeft de consument – onweersproken – gerefereerd aan een 'toplaag' die volgens de 'verkoopster' een extra bescherming aan het leder zou moeten geven. De ondernemer heeft ingestemd met de deskundigenrapportage, zodat ervan uitgegaan moet worden dat ook volgens de ondernemer er sprake is van een gespoten (top)laag.

3. De ondernemer heeft eerder twee hoofdsteunhoezen laten vervangen. Hierbij is door de monteur een 'serviceformulier' ingevuld (gedateerd 4 december 2023). Onder het kopje: 'klachtomschrijving volgens klant' is handgeschreven:

'1. [onleesbaar, vermoedelijk 'BS' voor bankstel] Rechts element. HS verf los

2. faut. HS verf los.

3. Nieuwe klacht faut incl. [onleesbaar] HS verf los'

Onder het kopje 'Oorzaak volgens monteur:' staat onder meer 'Veroorzaakt door:'

'Transport

Productie/verwerking

Inwerking van buitenaf

Schuld van klant'

Alleen het vakje achter 'Inwerking van buitenaf' is aangevinkt (dus niet het vakje bij 'schuld van klant').

4. De bindend adviseur stelt vast dat het bij de verdwenen laag zoals op de foto's van de consument te zien is gaat om een 'toplaag' die geen leer betreft maar bestaat uit een zeker materiaal dat op het leer gespoten wordt. De deskundige heeft gerapporteerd dat ook bij de nieuwe hoofdsteungedeelten sprake is van een toplaag die loslaat, en dat dit 'licht zicht- en voelbaar' is.

5. De bindend adviseur stelt voorts vast dat in de koopovereenkomst en de bijbehorende stukken op geen enkele manier gerefereerd wordt aan deze toplaag. Er wordt niet gerefereerd aan het bestaan van deze toplaag en er wordt niet gewezen op, laat staan gewaarschuwd voor, de mogelijkheid van het loslaten van deze toplaag als gevolg van gebrekkig onderhoud. Het laatste dus ook niet in verband met eventueel voorkomen van 'huidvet van de hoofdhuid en/of gebruik van medicijnen.' De bindend adviseur is van oordeel dat de consument derhalve met het eventueel loslaten van de toplaag geen rekening hoefde te houden. Indien het juist is dat de toplaag als gevolg van eventueel medicijngebruik los zou kunnen laten zou dat de bank overigens niet geschikt maken voor normaal gebruik. Men zou dan inderdaad de bank moeten bekleden met dekjes zoals in het vliegtuig (zoals door de ondernemer onweersproken gesteld is), of men zou (ook in de toekomst) geen medicijnen kunnen (gaan) gebruiken (en zelfs geen bezoek kunnen ontvangen zonder te vragen of men medicijnen gebruikt).

6. Uit de deskundigenrapportage alsmede de stellingen van de ondernemer volgt dat de onderhavige problematiek blijvend is, en niet opgelost is met het vervangen van de hoezen in december 2023. In de laatste reactie van de ondernemer gaat de ondernemer geheel voorbij aan het probleem waar deze klacht over gaat, namelijk het loslaten van de toplaag. De ondernemer refereert in die reactie aan het probleem van het ontstaan van 'donkere vlekken'. Maar dat was niet de aard van de klacht; de klacht

houdt in dat de aanwezige toplaag loslaat. De stelling van de ondernemer dat er sprake is van een oorzaak van buitenaf doet wat dat betreft ook niet ter zake. Ook indien de oorzaak van de onderhavige problematiek gelegen zou zijn in een oorzaak van buitenaf dan geldt hetgeen hiervoor reeds geoordeeld is, namelijk dat de consument met deze gevolgen (loslaten van de toplaag) geen rekening behoeft te houden. Overigens heeft de consument er terecht op gewezen dat dit een beperking van de garantie betreft (oorzaken van buitenaf) die als zodanig niet is besproken en ook niet is terug te vinden in de koopovereenkomst en CBW-erkend voorwaarden.

7. De bindend adviseur merkt tenslotte nog op dat de consument terecht heeft opgemerkt dat niet gezegd kan worden dat hij te weinig onderhoud heeft gepleegd. De deskundige heeft dit gebaseerd op het feit dat van het aanwezige flesje voeding ongeveer de helft gebruikt is (terwijl de cleaner helemaal gebruikt is). Het toepassen van de voeding dient volgens de voorschriften echter slechts twee maal per jaar te gebeuren (dat wil zeggen: eenmaal per half jaar). Uit het dossier volgt dat tweemaal binnen een half jaar tijd, namelijk zowel bij de oude als de nieuwe hoezen, er problemen zijn ontstaan met de toplaag. Dat is dus binnen de termijn dat er überhaupt voeding gebruikt zou moeten zijn.

8. 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. Zoals overwogen is er sprake van een blijvend probleem dat niet door de consument geaccepteerd behoeft te worden. Daaruit volgt dat de gevorderde ontbinding dient te worden toegewezen. De ondernemer zal het gekochte (als hij dat terug wil hebben) bij de consument dienen af te halen en de koopprijs moeten terugbetalen. Het staat de partijen uiteraard vrij om in overleg tot een ander arrangement te komen. Indien de consument zich in een eventueel aanbod van de ondernemer daartoe niet kan vinden, geldt hetgeen bij de beslissing bepaald wordt.

Beslissing

De klacht is gegrond;

- de overeenkomst is ontbonden;
- de ondernemer dient het aankoopbedrag van € 6.375,-- terug te betalen aan de consument (ook indien de ondernemer het gekochte niet terug wil hebben);
- indien de ondernemer teruggave van het gekochte wenst dient hij dit binnen twee weken na datum bindend advies, met gelijktijdige melding aan de Stichting, aan de consument te kennen te geven (bij gebreke waarvan het gekochte ter vrije beschikking van de consument staat). De ondernemer zal het gekochte in dat geval (op kosten van de ondernemer) moeten (laten) afhalen bij de consument;
- de ondernemer vergoedt bovendien aan de consument het door de consument aan de Stichting betaalde klachtengeld van € 250,--;
- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem;
- betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen vier weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 1 november 2024,