

Ontbinding koop na beschadigde bank, schade aan

### **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.

Er heeft onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 30 oktober 2024 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was en partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten naar voren te brengen.

### **Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft**

De overeenkomst betreft, kort weergegeven, de koop van een bankstel.

### **Standpunt consument**

De consument heeft haar klacht, voor zover van belang, in het Vragenformulier als volgt geformuleerd:

*“Op 26 augustus 2023 sloot ik met u een overeenkomst inzake de koop van een bankstel bij uw filiaal te [plaats filiaal ondernemer]. Deze overeenkomst is bij u bekend onder ordernummer 10240587.*

*Op 6 december 2023 is de door mij bestelde bank afgeleverd. Bij het afleveren van de bank hebben de bezorgers schade toegebracht aan mijn deur en bleek de bank enorm beschadigd te zijn. Van zowel de staat van de bank alsmede de schade aan mijn deur heb ik per e-mail een klacht ingediend. Op 8 en 14 december heb ik via e-mail verzocht om een statusupdate van mijn klacht.*

*Op 14 december heb ik een reactie ontvangen van jullie klantenservice met de dingende mededeling dat ik akkoord moest gaan met het laten inspecteren van de bank door een servicemonteur.*

*Op 15 januari 2024 heeft een servicemonteur de bank geïnspecteerd en zijn conclusie was dat de bank niet te herstellen was daar de beschadigen te veel en te ernstig aanwezig waren.*

*Op 14 februari 2024 is mij via mail toegezegd dat de beschadigde bank zou worden omgeruild. Na diverse e-mails van mijn kant om te vragen naar de status, heb ik op 30 april 2024 een mail ontvangen waarin werd gesteld dat ‘de bank is door ons ontvangen en wordt op dit moment gecontroleerd. Ik ga ervan uit u deze week te bellen om een afspraak in te plannen’.*

*Op 29 mei 2024 is de nieuwe bank afgeleverd. Helaas is ook deze bank niet vrij van beschadigen. Ik heb telefonisch mijn klacht neergelegd bij [ondernemer] waarbij direct de optie werd geboden mijn bank om te ruilen voor een ander model.*

*[...]*

De vraag hoe zij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord:

*“Het aankoopbedrag retour, schadevergoedingen voor mijn deur en de gemeenschappelijk hal.”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft, samengevat weergegeven, het volgende verweer gevoerd. Het bankstel is beschadigd geraakt bij het naar binnen brengen van het bankstel bij de consument thuis. De ondernemer heeft de consument geïnformeerd over haar eigen verantwoordelijkheid en de risico's bij het naar binnen brengen van de bank. Desondanks heeft de consument ervoor gekozen het bankstel binnen te laten zetten door de bezorgers. De ondernemer kan hier niet op worden aangesproken. Verder betwist de ondernemer dat de bezorgers schade hebben veroorzaakt aan een deur, een vloer of stucwerk.

### **Deskundigenrapport**

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

*“Op diverse plaatsen vertoont de veloursstof bovenmatige pletvlekken en groeven in de stof. Gezien het feit dat deze direct zichtbaar waren na het uitpakken van de banken zijn deze pletvlekken en groeven in de stof veroorzaakt tijdens het transport. Banken zijn met karton en plastic verpakt. Tijdens transport heeft het karton (het verpakkingsmateriaal) afdrukken (pletvlekken) op de stof achtergelaten en de stof beschadigd. Ondernemer heeft klacht geaccepteerd en consument aangeboden andere/nieuwe keuze te maken. Consument wijst dit voorstel af en geeft aan dat zij geen vertrouwen meer heeft in ondernemer; de slechte communicatie en het lange wachten op de tweede levering zijn daarvan de reden volgens consument.”*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. De stellingen van de consument komen erop neer dat het geleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt (artikel 7:17 lid 2 BW) en dat zij de koop daarom wenst te ontbinden. Daarnaast vraagt zij om een vergoeding van schade die de bezorgers van het bankstel zouden hebben veroorzaakt aan de deur en de gemeenschappelijke hal.
2. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 29 oktober 2024 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Dit rapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de conclusies ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier vervolgens ook geen andere rapporten tegenover gezet. De bindend adviseur gaat daarom in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
3. De bindend adviseur concludeert op basis van het deskundigenrapport dat het geleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt. Het verweer van de ondernemer dat het bankstel bij het naar binnen brengen beschadigd is geraakt en dat de consument hiervoor is gewaarschuwd, wordt niet gevolgd. Uit het deskundigenrapport volgt immers dat de afdrukken en beschadigingen tijdens het transport zijn ontstaan. Dit komt voor risico van de ondernemer (artikel 7:11 lid 1 BW).
4. Alvorens de consument een koopovereenkomst kan ontbinden, moet de ondernemer in de gelegenheid worden gesteld om tot herstel of vervanging over te gaan (artikel 7:22 lid 1 onder a BW, in samenhang met artikel 7:22 lid 2, artikel 7:21 lid 3 en artikel 7:21 lid 1 BW). De bindend adviseur is op basis van de overgelegde correspondentie van oordeel dat de consument dit reeds voldoende heeft gedaan.
5. Dit betekent dat aan de voorwaarden is voldaan om tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan. De klacht is in zoverre gegrond en de overeenkomst moet als ontbonden worden beschouwd. De ondernemer dient binnen 4 weken na heden de totale door de consument betaalde som terug te betalen. Tevens dient de ondernemer binnen 4 weken contact op te nemen met de consument om een afspraak te maken om het bankstel op te halen.
6. De klacht is echter ongegrond wat betreft de schade aan de deur en de gemeenschappelijke hal. De ondernemer heeft immers – na navraag bij de bezorgers – betwist dat deze schade bij de bezorging van het bankstel is ontstaan. Het ligt dan op de weg van de consument om voldoende te onderbouwen dat de schade wél bij de bezorging is ontstaan. Daarin is zij niet geslaagd. Alleen al om deze reden kan de gevraagde schadevergoeding niet worden toegewezen.
7. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer het door de consument betaalde klachtgeld gedeeltelijk te vergoeden, namelijk tot een bedrag van € 200,-.
8. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

### **Beslissing**

- De klacht is gedeeltelijk gegrond.
- De overeenkomst dient als ontbonden te worden beschouwd.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden aan de consument:
  - ✓ de totale som die de consument op basis van de overeenkomst aan de ondernemer heeft betaald;

- ✓ een bedrag van € 200,- ter gedeeltelijke compensatie van het door de consument betaalde klachtgeld.
- De ondernemer neemt binnen 4 weken na heden contact op met de consument om een afspraak te maken om het bankstel op te halen. Beide partijen werken mee aan het tot stand komen en het uitvoeren van deze afspraak.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 30 januari 2025,