

Niet gesteld dat gebruiksaanwijzing serviceplan is verstrekt: ontbinding koop

Partijen:

Consument: mevrouw [consument], wonende te [woonplaats].
Ondernemer: [ondernemer], gevestigd te [vestigingsplaats]

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 de heer [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: 21 april 2021.

Inhoud overeenkomst: levering van een gestoffeerde hoekbank 3 + ottomaan met Service Plan voor 5 jaar, voor een koopprijs van € 1.754.

De levering vond plaats niet lang na het sluiten van de overeenkomst.

De klacht is op 3 mei 2022 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Bij de aankoop van de bank heeft de verkoper het Service Plan aanbevolen. Ik heb de bank ook met dit product behandeld. Toen ik echter vlekken met dit product probeerde de verwijderen ontstonden witte vlekken op de bank. Als ik had geweten dat dit product geen bescherming tegen vlekken biedt, had ik dit product absoluut niet gekocht.

De consument eist terugbetaling van de koopsom van € 1.754, alsmede de proceskosten.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

De consument heeft de gebruiksaanwijzing van het Service Plan niet gelezen/gevolgd; ze heeft de spray niet eerst getest op een onopvallende plek, en er dient bij een vlek altijd gedept te worden.

Deskundigenrapportage

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

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

De gebruiksaanwijzing van de cleaner is niet juist opgevolgd. De vlekken ontstaan op de plekken waar de cleaner is gebruikt. De cleaner is niet getest op een niet zichtbare plaats op de bank.

4. Ernst van de klacht(en)

Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk? ernstig opvallend gering onopvallend (bijna) niet waarneembaar anders, namelijk:

Eventuele toelichting: cleaner niet vooraf getest op een niet zichtbare plaats.

5. Herstel/vervang

Is herstel technisch mogelijk? Ja nee

Zo ja, op welke manier?

Zo nee, waarom niet? Losse hoezen voor de bank zijn niet leverbaar.

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Bank vervangen. Ontkleuring niet op te lossen.

Welke herstelkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € 1754,- Bank compleet vervangen”.

De consument heeft op dit deskundigenrapport gereageerd. De ondernemer heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om op het rapport en op de reactie van de consument te reageren.

Overwegingen en beoordeling

1. De bindend adviseur stelt voorop dat de consument een bank mét het Service Plan heeft gekocht. De ondernemer is dus verantwoordelijk voor de (informatie over de) deugdelijkheid van (de combinatie van) beide zaken. Het gaat om twee samenhangende overeenkomsten, die de bindend adviseur daarom als één geheel zal behandelen.
2. Uit de stukken blijkt dat partijen en de deskundige het erover eens zijn dat het Service Plan ongeschikt is als beschermings- en onderhoudsmiddel voor de door de consument gekochte bank. De ondernemer heeft ook gesteld dat de vlekken veroorzaakt zijn doordat consument de instructie om reeds ontstane vlekken met de cleaner te deppen niet zou hebben opgevolgd, maar daar gaat de bindend adviseur aan voorbij. De ondernemer heeft niet onderbouwd waarop dit verwijt is gebaseerd, maar belangrijker is dat de deskundige dit niet als mogelijke oorzaak ziet. Uit het deskundigenrapport blijkt dat de deskundige van mening is dat het middel “gewoon” ongeschikt is voor deze bank. Verder zijn partijen en de deskundige het erover eens dat het om opvallende en niet te verwijderen vlekken gaat.
3. De consument beroept zich op dwaling. Dwaling is geregeld in artikel 228 van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (artikel 6:228 BW). De regeling van dwaling komt erop neer dat de koopovereenkomst die onder invloed van dwaling tot stand is gekomen vernietigbaar is. Daarvoor is wel vereist dat de dwaling van de consument te wijten is aan een inlichting van de ondernemer of als de ondernemer inlichtingen die hij had moeten verstrekken heeft verzwegen. De consument moet duidelijk aangeven op grond van welke (onjuiste) inlichting(en) van de ondernemer zij de hoekbank met serviceplan heeft gekocht, en dat (en waarom) zij de koopovereenkomst, als wel de juiste inlichting zou zijn verstrekt, niet zou zijn aangegaan.
4. De consument stelt onder meer dat de verkoper heeft geadviseerd om bij de bank het serviceplan aan te schaffen. Het serviceplan zou bescherming tegen vlekken garanderen. Zij herinnert zich nog goed dat de verkoper haar wees op het *“neppe omgevallen wijnglas op de bank in de winkel”*, om haar als klant te overtuigen dat zelfs rode wijnvlekken zouden verdwijnen door dit product. De ondernemer heeft dit niet weersproken, zodat de bindend adviseur ervan uitgaat dat dit inderdaad zo gegaan is.
5. Naar de bindend adviseur verder begrijpt, bestond de toepassing van het serviceplan daaruit dat eerst de gehele bank behandeld wordt met een beschermingsmiddel, en dat eventueel nadien ontstane vlekken met een cleaner kunnen worden verwijderd. De consument heeft naar de bindend adviseur uit de e-mailwisseling tussen partijen begrijpt de bank conform deze gebruiksaanwijzing behandeld. Daarna ontstane vlekken bleken echter (toch) niet met de cleaner te verwijderen. Er zijn (juist) witte vlekken ontstaan die niet meer konden worden verwijderd.
6. Volgens de ondernemer heeft de consument de gebruiksaanwijzing niet opgevolgd, in die zin dat zij het product niet eerst op een onopvallende plaats heeft getest. De ondernemer heeft geen stukken overgelegd waaruit deze instructie blijkt. De bindend adviseur kan dus niet nagaan of deze instructie voldoende opvallend, duidelijk en dringend is geweest. Hier komt bij dat het, als eerdergenoemde instructie (disclaimer) inderdaad ergens te lezen is geweest, op de weg van de ondernemer (als professionele verkoper) had gelegen de consument daar duidelijk op te wijzen. De consument had dan immers reeds op dat moment een afweging kunnen maken of zij het risico wilde lopen achteraf te moeten constateren dat zij een bank zonder een langdurige bescherming had gekocht, waarvoor zij bovendien ook nog eens € 200 (meer dan 10% van de koopsom) extra had betaald.
De ondernemer heeft niet gesteld dat hij een dergelijke mededeling heeft gedaan, en daarvoor zijn ook geen aanwijzingen te vinden in de stukken en in de tussen partijen gewisselde e-mailcorrespondentie.
7. Het had des te meer op de weg van de ondernemer gelegen de consument erop te wijzen dat het serviceplan wellicht (toch) niet geschikt was voor deze bank, omdat ook de bijgeleverde folder van [leverancier serviceplan) over de eventuele ongeschiktheid voor bepaalde stoffen niets vermeldt. Integendeel, er wordt in de folder hoog opgegeven van de kwaliteit en het nut van het product.
8. De folder vermeldt immers onder meer:
“5 jaar service en bescherming voor textiel

Neem de juiste beslissing!

U heeft zojuist een nieuw zitmeubel aangeschaft of u staat op het punt een nieuw meubel aan te schaffen. Met dit aanvullende serviceprogramma hoeft u zich de komende jaren geen zorgen te maken over service en garantie.

Een nieuw meubel is een kostbaar bezit en u wilt hier dan ook jaren plezier van hebben. Met de bescherming van [merk serviceplan] heeft u de zekerheid dat u jarenlang gegarandeerd vlekvrj bent.

Mocht er deze periode toch een vlek ontstaan, dan bent u gegarandeerd van een snelle en vakkundige oplossing.

(...)

5 jaar service op textiel

Indien u een meubel van textiel aanschaft en kiest voor de aanvullende vlekken-service van [merk serviceplan], is uw meubel gegarandeerd 5 jaar vlekvrj. Uw meubel wordt voorzien van een professioneel beschermingsproduct. Uw meubel is na behandeling optimaal beschermd tegen vlekken van o.a. voedingsmiddelen en dranken. Deze kunnen door de bescherming van [merk serviceplan] geen blijvende vlek veroorzaken.

Onder de vlekken-service vallen alle vlekken die veroorzaakt zijn door:

Dranken, zoals:

- ✓ *Koffie, thee, chocolademelk.*
- ✓ *Cola en vruchtensap.*
- ✓ *Wijn, bier en likeur.*

Voedingsmiddelen, zoals:

- ✓ *Tomatensaus, jus.*
- ✓ *Pindakaas, chocoladepasta, jam.*
- ✓ *Ketchup, mayonaise, curry.*

Alle af- en uitscheiding van mens en zoogdier, zoals:

- ✓ *Transpiratie.*
- ✓ *Huidvet.*
- ✓ *Bloed.*
- ✓ *Urine.*
- ✓ *Braaksel.*
- ✓ *Ontlasting.*

Hoe werkt het?

[Merk serviceplan] service wordt alleen verstrekt bij aanschaf van een nieuw meubel. U ontvangt voor de gehele serviceperiode hoogwaardige verzorgingsproducten. In elke set die u ontvangt zit een servicecertificaat ingesloten.

(...)

Bewaar uw aankoopfactuur van uw meubel in combinatie met uw servercertificaat uit alle ontvangen verzorgingssets. Dit is uw garantiebewijs. Met dit garantiebewijs kunt u voor de gehele serviceperiode een beroep doen op de [merk serviceplan] service.

Indien zich gedurende de serviceperiode calamiteiten voordoen staat ons Service Centre volledig tot uw beschikking. Zij zullen u met raad en daad terzijde staan. Waar nodig schakelen zij één van onze servicespecialisten in zodat uw meubel kosteloos hersteld wordt zonder voorrijkosten of andere kosten.

(...)

De volgende aspecten zijn uitgesloten van service:

- *Meubelen die oneigenlijk gebruikt zijn, zoals bij schuld/opzet en geweld.*
- *Product specifieke eigenschappen zoals normale slijtage en gebruikssporen*.*

(...)"

9. Op grond van het voorgaande is voldoende aannemelijk dat de consument de koop niet gesloten zou hebben als zij geweten zou hebben dat toepassing van het serviceplan bij deze bank vlekken zouden ontstaan, althans dat eenmaal ontstane vlekken niet meer te verwijderen zouden zijn. Het is immers vanzelfsprekend dat niemand een dergelijke bank met onderhoudsproduct zou kopen als duidelijk was dat er op korte termijn opvallende, niet-verwijderbare vlekken zouden ontstaan. De ondernemer heeft overigens ook niet gesteld dat de consument de bank óók gekocht zou hebben als haar wél zou zijn meegedeeld dat het Service Plan voor deze bank (mogelijk) niet bruikbaar zou zijn.

10. De deskundige heeft als oorzaak van het ontstaan van de vlekken genoemd dat de cleaner niet op een niet-zichtbare plaats is getest. Voor zover hij daarmee bedoelt (de bindend adviseur gaat daar niet van uit) dat het ontstaan van de vlekken eigen schuld van de consument is geweest, gaat de bindend adviseur daaraan voorbij. Dat betreft immers een juridisch oordeel, dat voorbehouden is aan de bindend adviseur. Uit het voorgaande blijkt dat naar het oordeel van de bindend adviseur geen sprake is van eigen schuld in die zin dat de consument niet voldaan heeft aan haar onderzoeksplicht. Het is de ondernemer geweest die niet voldaan heeft aan zijn mededelingsplicht. In het algemeen gaat de mededelingsplicht van de verkoper boven de onderzoeksplicht van de koper. Met name bij consumentenkoop is dat redelijk.
11. Een beroep op dwaling gaat niet op, als de dwaling *“in verband met de aard van de overeenkomst, de in het verkeer geldende opvattingen of de omstandigheden van het geval voor rekening van de dwalende behoort te blijven”* (artikel 6:228 lid 2 BW). Uit het voorgaande volgt dat deze situatie zich hier niet voordoet.
12. De consument beroept zich dus terecht op dwaling. Op grond van artikel 6:228 lid 1 BW brengt dat mee dat de overeenkomst vernietigbaar is: achteraf is gebleken dat deze niet heeft bestaan. Het gevolg daarvan is dat de prestaties van partijen over en weer onverschuldigd zijn gedaan: de consument heeft de koopsom onverschuldigd betaald, en de ondernemer heeft de bank met het [merk] Service Plan onverschuldigd geleverd. De consument heeft dus recht op terugbetaling van de koopprijs van € 1754. De ondernemer heeft het recht op teruggave van de bank. In haar reactie op het deskundigenrapport schrijft de consument dat zij de stortkosten van de oude bank voor haar rekening wil nemen, maar dat zij er ook mee instemt dat de ondernemer de bank terugneemt. De ondernemer heeft niet gesteld dat hij prijs stelt op teruggave van de bank. De bindend adviseur zal echter zekerheidshalve bepalen dat de ondernemer de consument binnen 2 weken na de datum van deze uitspraak moet laten weten of hij prijs stelt op teruggave van de bank, bij gebreke waarvan het de consument vrij staat naar eigen goeddunken over de bank te beschikken (bijvoorbeeld door deze naar de vuilstort te brengen, zoals zij kennelijk van plan was).

Beslissing

De bindend adviseur:

- a. bepaalt dat de klacht van de consument gegrond is;
- b. vernietigt de koopovereenkomst tussen partijen met betrekking tot de hoekbank en het [merk] Service plan;
- c. bepaalt dat de ondernemer een bedrag van € 1.754 aan de consument moet betalen;
- d. bepaalt dat de ondernemer binnen 2 weken na heden aan de consument moet laten weten of hij prijs stelt op teruggave van de bank, bij gebreke waarvan het de consument vrij staat naar eigen goeddunken over de bank te beschikken;
- e. bepaalt dat de ondernemer de door de consument aan de Stichting betaalde behandelingskosten van € 250 aan de consument vergoedt;
- f. bepaalt dat de ondernemer bovengenoemde bedragen binnen 4 weken na heden aan de consument betaalt.

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

Mr. [bindend adviseur],

Bindend adviseur