

STICHTING DIGIDISPUUT

Enschede

Beslissing van de geschillencommissie van 5 oktober 2022

In de zaak van

[consument],

woonplaats: [woonplaats],

eiser, hierna ook: “[consument]”,

vertegenwoordiger: mr. H. Doornbosch, jurist in Assen,

tegen

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid

[handelaar], h.o.d.n. **[handelaar]**,

vestigingsplaats: [woonplaats],

verweerster, hierna ook: “[handelaar]”,

vertegenwoordiger: [vertegenwoordiger], bestuurder van [handelaar].

1. Het verloop van de procedure

1.1. Het verloop van de procedure volgt uit:

- de procesinleiding (met bijlage(n)) van [consument];
- het verweerschrift (met bijlage(n)) van [handelaar];
- het verhandelde ter gelegenheid van de mondelinge behandeling.

1.2. Van de mondelinge behandeling is een geluidsopname gemaakt. Ten slotte is de beslissing bepaald.

2. De vaststaande feiten

2.1. Als enerzijds gesteld en anderzijds erkend of niet betwist, zal de geschillencommissie uitgaan van de volgende feiten. Op 6 februari 2022 heeft [consument], via een door [handelaar] beheerde website, een acculader gekocht, ten behoeve van een elektrische fiets. De koopprijs bedraagt € 44,95, exclusief de verzendkosten en is volledig betaald. Kort na de ingebruikname van de acculader is de daarbij behorende pin afgebroken. De pin is vastgeraakt in de bij de elektrische fiets behorende accu.

3. Het geschil

3.1. Voor de stellingen van de partijen wordt verwezen naar de procesinleiding (met bijlage(n)) van [consument], het verweerschrift (met bijlage(n)) van [handelaar] en de geluidsopname van de mondelinge behandeling. Op de stellingen van de partijen zal hierna, voor zover van belang, worden ingegaan.

4. De beoordeling

4.1. Voordat de geschillencommissie het geschil (inhoudelijk) kan behandelen en beslissen, moet zij haar bevoegdheid en de omvang daarvan vaststellen.¹ De geschillencommissie overweegt dat de partijen het recht hebben op toegang tot de overheidsrechter (art. 17 Gw en art. 6 lid 1 EVRM), maar dat de partijen daarvan vrijwillig en ondubbelzinnig afstand hebben gedaan. Daarom is de geschillencommissie bevoegd om het geschil (inhoudelijk) te behandelen en te beslissen.² Omdat de geschillencommissie niet is gebleken van een andersluidende afspraak tussen de partijen, zal zij het geschil (inhoudelijk) behandelen en beslissen aan de hand van de geldende wet- en regelgeving. Met het oog op de rechtszekerheid van de partijen zullen de bewijsregels, voorzien in art. 149 Rv e.v., naar analogie worden toegepast.

4.2. De geschillencommissie zal het geschil nu (inhoudelijk) behandelen en beslissen. [consument] verlangt allereerst dat [handelaar] wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 457,00 als vergoeding voor de kosten van een vervangende accu. In verband met het eerste deel van zijn vordering heeft [consument] verwezen naar het samenstel van art. 7:24 lid 2 sub c BW en art. 6:190 lid 1 sub b BW. [consument] heeft ook verwezen naar het bewijsvermoeden, voorzien in art. 7:18 lid 2 BW (oud). De geschillencommissie komt tot de volgende beoordeling.

4.3. Als niet betwist staat vast dat [consument] de elektrische fiets en daarmee de accu hoofdzakelijk in de privésfeer (heeft) gebruikt, alsmede dat de gestelde gevolgschade minder bedraagt dan € 500,00, namelijk de drempelwaarde, voorzien in art. 6:190 lid 1 sub b BW. De geschillencommissie stelt ook vast dat sprake is van een consumentenkoop in de zin van art. 7:5 lid 1 sub a BW. [consument] is een natuurlijk persoon, die handelt voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit. [handelaar] is een rechtspersoon, die handelt in het kader van haar handelsactiviteit. Om de werking van art. 7:24 lid 2 sub c BW te kunnen inroepen is ook nodig dat de acculader een gebrekkig product is, bedoeld in Titel 3, Afdeling 3 van Boek 6 BW. Of dat het geval is, moet worden beoordeeld aan de hand van het samenstel van art. 6:186 lid 1 BW, art. 6:187 lid 1 BW en art. 6:188 BW.³

4.4. De acculader is een roerende zaak (art. 3:3 lid 2 BW). Op grond van art. 6:187 lid 1 BW is de acculader dus een product, bedoeld in Titel 3, Afdeling 3 van Boek 6 BW. Op grond van art. 6:186 lid 1 BW is sprake van een gebrekkig product, bedoeld in Titel 3, Afdeling 3 van Boek 6 BW, als het niet de veiligheid biedt die men daarvan in de gegeven omstandigheden mag verwachten. Ook een gevaar voor andere zaken dan het product kan een veiligheidsgebrek opleveren.⁴ Niet vereist is dat het gestelde veiligheidsgebrek vaker voorkomt.⁵

4.5. Op grond van art. 6:188 BW ligt het op de weg van [consument] om, voor zover nu van belang, te stellen en zo nodig te bewijzen dat sprake is van een veiligheidsgebrek. Dat kan niet

¹ Hof Den Haag 3 maart 2015, ECLI:NL:GHDHA:2015:817, rov. 11 (Bindend advies notaris).

² EHRM 10 februari 1983, ECLI:CE:ECHR:1983:0210JUD000729975, § 35, NJ 1987/315 (Albert en Le Compte/België).

³ Vgl. Ktr. Utrecht 15 juli 2020, ECLI:NL:RBMNE:2020:3156, rovv. 2.25 e.v. (X/Y).

⁴ C.H. Sieburgh, Mr. C. Assers Handleiding tot de beoefening van het Nederlands Burgerlijk Recht. 6. Verbintenissenrecht. Deel IV. De verbintenis uit de wet, Deventer: Wolters Kluwer 2019, nr. 263.

⁵ HR 4 februari 2011, ECLI:NL:HR:2011:BO5803, rov. 3.3.2, NJ 2011/69 (Amlin e.a./Deutz AG e.a.).

worden aangenomen om de enkele reden dat bij het gebruik van de acculader schade zou zijn ontstaan.⁶ [consument] wordt wel geholpen door de zgn. res ipsa loquitur-regel. Als komt vast te staan dat [consument] de acculader normaal heeft gebruikt, maar de acculader toch schade heeft veroorzaakt, wordt de acculader in beginsel vermoed een gebrekkig product te zijn.⁷

4.6. [consument] heeft niet uitdrukkelijk gesteld dat hij normaal gebruik heeft gemaakt van de acculader. Echter, [consument] heeft wel gesteld dat de acculader niet geschikt is voor normaal gebruik, omdat de daarbij behorende pin te snel is afgebroken. Daaruit begrijpt de geschillencommissie dat [consument] heeft bedoeld te stellen dat hij normaal gebruik heeft gemaakt van de acculader, maar dat de pin desondanks is afgebroken.

4.7. [handelaar] heeft daartegenover gesteld dat de pin ook kan zijn afgebroken, doordat [consument] de acculader verkeerd heeft aangesloten of verwijderd, doordat de pin heeft geklemd, dan wel doordat het contact van de accu was vervuild of beschadigd. [handelaar] heeft verwezen naar de door [consument] overgelegde afbeelding van de accu. Daarin leest de geschillencommissie dat [handelaar] betwist dat [consument] normaal gebruik heeft gemaakt van de acculader, omdat de acculader ook kan zijn afgebroken door ander dan normaal gebruik.

4.8. [consument] heeft volstaan met een blote stelling, zodat de betwisting van [handelaar] alleszins voldoende is gemotiveerd.⁸ Omdat de betwisting van [handelaar] is gericht tegen de juistheid van een door [consument] gesteld rechtscheppend feit, is sprake van een zgn. zuivere betwisting.⁹ [handelaar] draagt geen bewijslast van de in dat verband door haar aangedragen mogelijke alternatieve oorzaken.¹⁰

4.9. In de gegeven omstandigheden lag het op de weg van [consument] om niet alleen te stellen, maar ook te bewijzen dat hij de acculader normaal heeft gebruikt (art. 149 lid 1 Rv, art. 150 Rv en art. 6:188 BW). Dat is een lastig te bewijzen feit, zodat aan het te leveren bewijs geen al te strenge eisen mogen worden gesteld. Het normaal gebruik moet wel voldoende aannemelijk zijn.¹¹

4.10. [consument] heeft niet (voldoende) aannemelijk gemaakt dat hij de acculader normaal heeft gebruikt. Uit de door [consument] overgelegde afbeelding, waarnaar [handelaar] heeft verwezen, volgt dat het contact van de accu ernstig is beschadigd. Daarom kan op voorhand niet worden uitgesloten dat de pin is afgebroken door ander dan normaal gebruik. Dat de beschadigingen het resultaat zijn van verwoede pogingen van [consument] om de pin uit het contact van de accu te verwijderen, zoals hij heeft gesteld, vindt de geschillencommissie niet

⁶ Hof Arnhem-Leeuwarden 27 oktober 2020, ECLI:NL:GHARL:2020:8717, rov. 6.5, RAV 2021/4 (X/Mooving).

⁷ HR 24 december 1993, ECLI:NL:HR:1993:ZC1197, rov. 3.6, NJ 1994/214 (Leebeek/Vrumona), niet gepubliceerd op www.rechtspraak.nl, maar te kennen uit Hof 's-Hertogenbosch 10 januari 2017, ECLI:NL:GHSHE:2017:31, rov. 6.4.1, NJF 2017/90 (Trebs/X).

⁸ Vgl. HR 2 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:987, rov. 3.4.5, NJ 2017/372, m.nt. J. Spier (X/Staat).

⁹ R.J.B. Boonekamp & W.L. Valk (red.), *Stelplicht & Bewijslast*, Deventer: Wolters Kluwer 2016, nr. 3.

¹⁰ HR 23 oktober 1992, ECLI:NL:HR:1992:ZC0727, rov. 3.2, NJ 1992/813 (Stichting Centraal Ziekenfonds e.a./Van der Velden), niet gepubliceerd op www.rechtspraak.nl, maar te kennen uit Hof Den Haag 31 maart 2020, ECLI:NL:GHDHA:2020:506, rov. 3.7 (X/Y).

¹¹ Vgl. HR 11 april 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF7070, rov. 3.6.1, NJ 2004/568, m.nt. M.M. Mendel (Zwolsche Algemeene/X).

geloofwaardig. De beschadigingen zijn niet alleen aanwezig waar de pin zich bevindt, maar ook op andere plekken.

4.11. [consument] heeft geen andere feiten of omstandigheden gesteld, laat staan bewezen, op grond waarvan kan worden aangenomen dat de acculader een gebrekkig product is, bedoeld in Titel 3, Afdeling 3 van Boek 6 BW. Daarom kan [handelaar] volgens de hoofdregel van art. 7:24 lid 2 BW niet met succes worden aangesproken tot betaling van een vergoeding voor de kosten van een vervangende accu.¹²

4.12. De verwijzing van [consument] naar het bewijsvermoeden, voorzien in art. 7:18 lid 2 BW (oud), dat door het moment waarop de overeenkomst is gesloten nog wel van toepassing kan zijn (art. V Implementatiewet richtlijnen verkoop goederen en levering digitale inhoud), kan hem niet baten. Art. 7:18 lid 2 BW (oud) vormt de implementatie van art. 5 lid 3 Richtlijn verkoop goederen (oud)¹³ en moet dus richtlijnconform worden uitgelegd.¹⁴ Uit de rechtspraak van het HvJ EU volgt dat in de eerste plaats is vereist dat komt vast te staan dat de acculader niet aan de overeenkomst beantwoordt, doordat de acculader bijvoorbeeld niet geschikt is voor normaal gebruik.¹⁵

4.13. Omdat [consument] niet aannemelijk heeft gemaakt dat hij de acculader normaal heeft gebruikt, kan niet worden aangenomen dat de acculader niet geschikt is voor normaal gebruik. [consument] heeft geen andere feiten of omstandigheden gesteld, laat staan bewezen, op grond waarvan kan worden aangenomen dat de acculader niet aan de overeenkomst beantwoordt. Daarom is geen plaats voor de toepassing van het bewijsvermoeden.

4.14. [consument] verlangt ook dat [handelaar] wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 44,95, namelijk de koopprijs van de acculader. In dat verband heeft [consument] gesteld dat hij de overeenkomst heeft ontbonden, omdat de acculader niet aan de overeenkomst beantwoordt.

4.15. De geschillencommissie overweegt dat de acculader niet aan de overeenkomst beantwoordt, als de acculader niet eigenschappen bezit die [consument] op grond van de overeenkomst mocht verwachten (art. 7:17 lid 2 BW). De toestand van de acculader ten tijde van de aflevering is beslissend (vgl. art. 7:10 lid 1 BW).¹⁶ Uit het voorgaande volgt dat niet kan worden aangenomen dat de acculader niet aan de overeenkomst beantwoordt. Daarom kan [handelaar] niet met succes worden aangesproken tot terugbetaling van de koopprijs.

4.16. Ten slotte stelt de geschillencommissie vast dat het geschil valt onder het bereik van de Richtlijn consumentenrechten. [consument] is een natuurlijk persoon, die handelt voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit. [handelaar] is een rechtspersoon, die handelt in het kader van haar handelsactiviteit. Daarom is [consument] een consument in de zin

¹² HR 26 november 2021, ECLI:NL:HR:2021:1757, rov. 3.2.3, JOR 2022/80, m.nt. F.P.C. Strijbos (Lengers/Mannheimer).

¹³ Kamerstukken II 2000/01, 27 809, nr. 3, p. 28.

¹⁴ HvJ EG 10 april 1984, ECLI:EU:C:1984:153, § 26 (Von Colson en Kamann/Land Nordrhein-Westfalen).

¹⁵ HvJ EU 4 juni 2015, ECLI:EU:C:2015:357, §§ 66 e.v., NJ 2016/148 (Faber/Hazet Ochten).

¹⁶ Jac. Hijma, Mr. C. Assers Handleiding tot de beoefening van het Nederlands Burgerlijk Recht. 7. Bijzondere overeenkomsten. Deel I. Koop en ruil, Deventer: Wolters Kluwer 2019, nr. 475.

van art. 2 onder 1 Richtlijn consumentenrechten en is [handelaar] een handelaar in de zin van art. 2 onder 2 Richtlijn consumentenrechten. De overeenkomst is een overeenkomst op afstand in de zin van art. 2 onder 7 Richtlijn consumentenrechten. De geschillencommissie zal hierna uitleggen wat daarvan de gevolgen zijn.

4.17. De Richtlijn consumentenrechten is in Nederland geïmplementeerd in, onder meer, art. 6:230m BW, art. 6:230t BW, en art. 6:230v BW.¹⁷ In de genoemde wetsbepalingen zijn de zgn. informatieplichten voorzien. De overheidsrechter moet zo nodig ambtshalve beoordelen of, voor zover van toepassing, is voldaan aan de informatieplichten, voorzien in art. 6:230m lid 1 sub a, b, c, e, f, g, h, i, j, o en p BW, art. 6:230t lid 2 BW en art. 6:230v lid 3 en 7 BW.¹⁸ Aan een schending van de informatieplichten moet een passende sanctie worden verbonden, zoals de gehele of gedeeltelijke vernietiging van de overeenkomst.¹⁹ De bedoelde verplichtingen rusten ook op de geschillencommissie.²⁰

4.18. De partijen zijn het erover eens dat [handelaar] heeft voldaan aan het overgrote deel van de informatieplichten. Echter, [handelaar] heeft gesteld dat de informatie, bedoeld in art. 6:230m lid 1 sub h BW, alleen aan [consument] is verstrekt in de door [handelaar] gebruikte algemene voorwaarden, die beschikbaar zijn op de door haar aangehouden website en die door [consument] zijn goedgekeurd, doordat hij het daartoe bestemde vakje heeft aangevinkt.

4.19. De door [handelaar] geschetste wijze van informatieverstrekking leidt er niet toe dat de bedoelde informatie persoonlijk aan [consument] is gericht. Evenmin is daarmee gewaarborgd dat de inhoud van de bedoelde informatie niet wordt gewijzigd en dat de betreffende informatie gedurende een passende termijn toegankelijk is, noch dat [consument] in staat is gesteld om de bedoelde informatie op te slaan of ongewijzigd weer te geven. Daarom heeft [handelaar] niet voldaan aan de informatieplicht, voorzien in art. 6:230v lid 7 BW.²¹

4.20. Ter gelegenheid van de mondelinge behandeling heeft de geschillencommissie het voornemen geuit om de overeenkomst gedeeltelijk te vernietigen, in die zin dat de koopprijs met 25% wordt verminderd. Die sanctie sluit aan bij de Richtlijn Sanctiemodel essentiële informatieplichten, die de geschillencommissie met het oog op de rechtszekerheid van de partijen tot uitgangspunt neemt. De partijen hebben desgevraagd verklaard dat zij zich niet schriftelijk willen uitlaten over het bedoelde voornemen. [consument] verzet zich daar niet tegen en [handelaar] legt zich neer bij het oordeel van de geschillencommissie.

4.21. Naar het oordeel van de geschillencommissie is de bedoelde sanctie passend. Gelet op de welwillende houding van [handelaar] twijfelt de geschillencommissie er niet aan dat [handelaar] haar proces zo zal aanpassen dat bij toekomstige transacties zal worden voldaan aan alle toepasselijke informatieplichten. Daarom zal de geschillencommissie de overeenkomst gedeeltelijk vernietigen, in die zin dat de koopprijs met 25% wordt verminderd. [handelaar]

¹⁷ Kamerstukken II 2012/13, 33 520, nr. 3, p. 67.

¹⁸ Ktr. Arnhem 22 juni 2022, ECLI:NL:RBGEL:2022:3278, rov. 2.6 (Bol.com/X).

¹⁹ HR 12 november 2021, ECLI:NL:HR:2021:1677, rov. 3.1.8 e.v., NJ 2022/89, m.nt. C.M.D.S. Pavillon (Arvato/X I).

²⁰ Ktr. Amsterdam 14 februari 2022, ECLI:NL:RBAMS:2022:605, rov. 11 e.v. (DGB/X).

²¹ HvJ EU 24 februari 2022, ECLI:EU:C:2022:112, §§ 37 e.v., RCR 2022/57 (Tiketa/Baltic Music).

moet een bedrag van € 11,24 aan [consument] terugbetalen (art. 3:53 lid 1 BW en art. 6:203 lid 1 en 2 BW).²²

4.22. Omdat [consument] in overwegende mate in het ongelijk wordt gesteld, moet hij worden veroordeeld in de proceskosten. De proceskosten worden aan de zijde van [handelaar] tot op heden begroot op nihil. [handelaar] heeft geen vastrecht betaald en heeft zich niet laten bijstaan door een beroepsmatig rechtsbijstandverlener.

5. De beslissing

5.1. De geschillencommissie:

- I. verklaart, dat de door de partijen gesloten overeenkomst gedeeltelijk is vernietigd, in die zin dat de koopprijs met 25% is verminderd;
- II. beslist, dat [handelaar] wordt veroordeeld om tegen behoorlijk bewijs van kwijting aan [consument] te betalen een bedrag van € 11,24;
- III. beslist, dat [consument] wordt veroordeeld in de proceskosten, aan de zijde van [handelaar] tot op heden begroot op nihil;
- IV. beslist, dat het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

Deze beslissing is gegeven door M.V. Hazekamp, bindend adviseur in Delden (Gemeente Hof van Twente), als lid van de geschillencommissie.

Tegen de beslissing van de geschillencommissie staat geen rechtsmiddel open. De beslissing is bindend. Op grond van art. 7:904 lid 1 BW is de beslissing vernietigbaar, als zij door de inhoud daarvan of de manier waarop zij tot stand gekomen is, zo gebrekkig is dat de gebondenheid daaraan naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Voor meer informatie over uw rechten en plichten kunt u contact opnemen met het Juridisch Loket of een rechtsbijstandverlener naar keuze.

²² Vgl. HR 22 april 2022, ECLI:NL:HR:2022:596, rov. 3.2, NJ 2022/171 (Wiefferink/Poldanor).