

STICHTING DIGIDISPUUT

Enschede

Beslissing van de geschillencommissie van 4 mei 2023

In de zaak van

[consument],

woonplaats: [woonplaats],
eiser, hierna ook: “[consument]”,
in persoon procederende,

tegen

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid
[handelaar], t.h.o.d.nn. **[handelsnaam 1]** en **[handelsnaam 2]**,
vestigingsplaats: [vestigingsplaats] ([gemeente]),
verweerster, hierna ook: “[handelaar]”,
vertegenwoordiger: [naam 1].

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].

1.2. 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 enig moment heeft [consument] als consument in de webwinkel van [handelaar] een laptop besteld. De koopprijs bedraagt € 544,00, inclusief de verzendkosten. [handelaar] heeft een vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten in rekening gebracht. De laptop is door [handelaar] verzonden met de bezorgdienst van [naam 2].

3. Het geschil

3.1. [consument] heeft gevorderd dat hij bevrijd wordt van zijn verbintenis tot betaling van de koopprijs en vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. [handelaar] heeft verweer gevoerd. 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 ambtshalve haar bevoegdheid en de omvang daarvan vaststellen.¹ Op grond van art. 17 Gw hebben de partijen het recht op toegang tot de overheidsrechter. Door de beslechting van het geschil door onzuiver bindend advies, bedoeld in art. 7:900 lid 2 BW, namelijk een voor de partijen bindende beslissing van de geschillencommissie,² wordt inbreuk gemaakt op het recht van de partijen op toegang tot de overheidsrechter.³

4.2. Bij de aanmelding van het geschil heeft [consument] vrijwillig en ondubbelzinnig gekozen voor de beslechting van het geschil door onzuiver bindend advies. De geschillencommissie is ambtshalve bekend met de rechtsverhouding tussen [handelaar] en Stichting WebwinkelKeur. Door de toepasselijkheid van de door Stichting WebwinkelKeur gebruikte algemene voorwaarden te aanvaarden, heeft ook [handelaar] vrijwillig en ondubbelzinnig gekozen voor de beslechting van het geschil door onzuiver bindend advies. Daarom is de geschillencommissie bevoegd om het geschil inhoudelijk te behandelen en te beslissen.⁴

4.3. 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. De geschillencommissie is, evenals de overheidsrechter, gebonden aan de algemene beginselen van een behoorlijke rechtspleging.⁵ In het belang van de rechtszekerheid van de partijen, als onderdeel van de bedoelde beginselen, zullen de algemene beginselen voor procedures, die zijn voorzien in Afd. 3, Titel 1, Boek 1 Rv, alsmede het wettelijk bewijsrecht, dat in belangrijke mate is voorzien in Afd. 9, Titel 2, Boek 1 Rv, naar analogie worden toegepast. De geschillencommissie zal het geschil nu inhoudelijk behandelen en beslissen.

4.4. [consument] heeft onbetwist gesteld dat hij als consument in de webwinkel van [handelaar] een laptop heeft besteld. Daarom moet als vaststaand worden beschouwd dat sprake is van een overeenkomst op afstand in de zin van art. 6:230g lid 1 sub e BW (vgl. art. 149 lid 1 Rv).⁶ In voorkomende gevallen moet de overheidsrechter ambtshalve onderzoeken of de belangrijkste (toepasselijke) informatieplichten, die zijn voorzien in Par. 3, Afd. 2b, Titel 5, Boek 6 BW, zijn nageleefd. Aan een eventuele schending van de (toepasselijke) informatieplichten moet de overheidsrechter een passende maatregel verbinden. Dat is bijvoorbeeld anders, als de consument zich daartegen verzet.⁷ De bedoelde verplichtingen rusten, naar analogie, ook op de geschillencommissie.⁸

4.5. Op grond van art. 6:230n lid 4 BW moet de handelaar feitelijk aantonen dat aan de (toepasselijke) informatieplichten is voldaan.⁹ De geschillencommissie heeft de partijen, onder

¹ Hof Den Haag 3 maart 2015, ECLI:NL:GHDHA:2015:817.

² Hof Arnhem-Leeuwarden 24 maart 2015, ECLI:NL:GHARL:2015:2174.

³ Hof Amsterdam 17 april 2012, ECLI:NL:GHAMS:2012:BX3835.

⁴ HR 9 november 2001, ECLI:NL:HR:2001:AB2752.

⁵ HR 24 maart 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV1706.

⁶ Vgl. Ktr. Breda 8 december 2021, ECLI:NL:RBZWB:2021:6281.

⁷ HR 12 november 2021, ECLI:NL:HR:2021:1677.

⁸ Ktr. Amsterdam 14 februari 2022, ECLI:NL:RBAMS:2022:605.

⁹ Ktr. Utrecht 28 juni 2017, ECLI:NL:RBMNE:2017:3331.

bijvoeging van de relevante wetsbepalingen, in de gelegenheid gesteld om de volgende vragen te beantwoorden en het antwoord op de vierde vraag met bewijsmiddelen te onderbouwen:

- “1. Is volgens u sprake van een overeenkomst op afstand in de zin van artikel 6:230g lid 1 sub e van het Burgerlijk Wetboek of een overeenkomst buiten de verkoopprijs in de zin van artikel 6:230g lid 1 sub f van het Burgerlijk Wetboek en waarom?
2. Welke van de in artikel 6:230m lid 1 sub a, b, c, e, f, g, h, i, j, o en p van het Burgerlijk Wetboek, artikel 6:230t lid 2 van het Burgerlijk Wetboek en artikel 6:230v lid 3 en 7 van het Burgerlijk Wetboek voorziene informatieplichten zijn volgens u van toepassing?
3. Welke van de in artikel 6:230m lid 1 sub a, b, c, e, f, g, h, i, j, o en p van het Burgerlijk Wetboek, artikel 6:230t lid 2 van het Burgerlijk Wetboek en artikel 6:230v lid 3 en 7 van het Burgerlijk Wetboek voorziene informatieplichten zijn volgens u niet van toepassing en waarom niet?
4. Aan welke van de toepasselijke informatieplichten heeft de handelaar volgens u voldaan en op welke wijze?
5. Aan welke van de toepasselijke informatieplichten heeft de handelaar volgens u niet voldaan en waarom niet?
6. Moet de geschillencommissie volgens u een maatregel opleggen als de handelaar niet aan één of meer van de toepasselijke informatieplichten heeft voldaan en waarom?
7. Welke maatregel moet de geschillencommissie volgens u opleggen als de handelaar niet aan één of meer van de toepasselijke informatieplichten heeft voldaan en waarom?”

4.6. [handelaar] heeft de vragen van de geschillencommissie, evenals [consument], niet beantwoord. Op grond van art. 21 Rv, welke wetsbepaling zoals gezegd naar analogie wordt toegepast, moet [handelaar] de voor de beslissing van belang zijnde feiten volledig en naar waarheid aanvoeren. Dat geldt ook voor de feiten die betrekking hebben op de informatieplichten,¹⁰ ofschoon die feiten voor [handelaar] nadelig mochten kunnen zijn.¹¹ Omdat [handelaar] de voor de beslissing van belang zijnde feiten, die juist zij als handelaar moet aanvoeren, niet (volledig) heeft aangevoerd, heeft zij de volledigheidsplicht geschonden. Daaraan kan de geschillencommissie ambtshalve de gevolgen verbinden, die in overeenstemming zijn met de aard en ernst van de schending, ook zonder dat de partijen daarover specifiek hebben gedebatteerd.¹²

4.7. In vergelijkbare gevallen pleegt de overheidsrechter, de vordering van de handelaar tot betaling van de koopprijs af te wijzen.¹³ Die gevolgtrekking sluit aan bij het doel van de richtlijn Consumentenrechten, waaraan de informatieplichten zijn ontleend,¹⁴ namelijk om een hoog niveau van consumentenbescherming te bieden. In het concrete geval heeft [handelaar] niet, ook niet in reconventie, gevorderd dat de koopprijs wordt betaald. [consument] heeft gevorderd dat hij bevrijd wordt van zijn verbintenis tot betaling van de koopprijs en vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten. De vordering van [consument] wordt toegewezen. De geschillencommissie zal verklaren dat [consument] is bevrijd van zijn (eventuele) verbintenis tot betaling van de koopprijs en vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten. Uit de stellingen van [consument] begrijpt de geschillencommissie dat de koopprijs niet is betaald, zodat de geschillencommissie, [handelaar] niet zal veroordelen tot terugbetaling van de koopprijs.

4.8. De feiten die betrekking hebben op de informatieplichten zijn van wezenlijk belang voor de beslissing in een geschil als het onderhavige, namelijk een geschil waarin sprake is van een overeenkomst op afstand in de zin van art. 6:230g lid 1 sub e BW. Hoewel [handelaar] door de

¹⁰ Ktr. Haarlem 19 oktober 2022, ECLI:NL:RBNHO:2022:9552.

¹¹ HR 28 september 2001, ECLI:NL:HR:2001:ZC3656.

¹² HR 25 maart 2011, ECLI:NL:HR:2011:BO9675.

¹³ O.m. Ktr. Zaanstad 29 december 2022, ECLI:NL:RBNHO:2022:12174.

¹⁴ Kamerstukken II 2012/13, 33 520, nr. 3, p. 1 e.v.

directe toewijzing van de vordering van [consument] zwaar wordt getroffen, heeft zij er zelf voor gekozen om relevante informatie niet aan te voeren. Daarom zal [handelaar] niet in de gelegenheid worden gesteld om de vragen van de geschillencommissie alsnog te beantwoorden. Een andere uitkomst zou door toekomstige procespartijen als een vrijbrief kunnen worden beschouwd om (aanvankelijk) zonder gevolgen essentiële feiten achter te houden. Dat is niet wenselijk (vgl. art. 20 lid 2 Rv).¹⁵

4.8. De omstandigheid dat [consument] is bevrijd van zijn (eventuele) verbintenis tot betaling van de koopprijs en vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, brengt niet met zich mee dat [handelaar] is bevrijd van haar verbintenis tot aflevering van de laptop. De overeenkomst is niet ontbonden of vernietigd. De partijen verschillen van mening over het antwoord op de vraag of [handelaar], haar bedoelde verbintenis heeft nageleefd. [consument] heeft niet gevorderd dat [handelaar] wordt veroordeeld tot aflevering van de laptop. Hij heeft bovendien uitdrukkelijk gesteld dat hij een aanbod van [handelaar] om een vervangende laptop af te leveren niet heeft aanvaard, omdat zijn oude laptop inmiddels was hersteld en de bestelde laptop bijgevolg niet meer nodig is:

“Mijn eis is dat dit bedrag niet betaald moet worden door mij. Ik heb van Remarkt een mail gekregen op 3 Oktober 2022, waarin zij aangeven mij een alternatief te willen sturen. Ik heb bij deze webwinkel een laptop besteld wegens problemen met mijn andere laptop. Aangezien ik niet zonder laptop bezig kon gaan met mijn studie, was dit een noodoplossing. Na enkele dagen was mijn oude laptop gerepareerd door de Mediamarkt, dus was de bestelde laptop van Remarkt niet meer nodig. Vandaar dat ik het alternatief afwees.”

4.9. Verrijkt door de ontheffing van [consument] uit zijn (eventuele) verbintenis tot betaling van de koopprijs en vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, is in het concrete geval geen andere conclusie mogelijk dan dat hij geen belang heeft bij de beantwoording van de vraag of [handelaar], haar verbintenis tot aflevering van de laptop heeft nageleefd. De geschillencommissie ziet dan ook geen aanleiding om die vraag in deze procedure te beantwoorden.¹⁶

4.10. De overige stellingen van de partijen behoeven geen bespreking. Omdat het verweer van [handelaar] hoe dan ook niet kan leiden tot afwijzing van de vordering van [consument], zelfs niet als mocht komen vast te staan dat de laptop door [consument] is ontvangen, wordt niet toegekomen aan een mondelinge behandeling of tweede schriftelijke ronde. De geschillencommissie moet waken tegen onredelijke vertraging van de procedure (vgl. art. 20 lid 1 Rv). [handelaar] zal als de in het ongelijk te stellen partij op de na te melden wijze worden veroordeeld in de kosten van de procedure.

5. De beslissing

5.1. De geschillencommissie:

- I. verklaart, dat [consument] is bevrijd van zijn (eventuele) verbintenis tot betaling van de koopprijs en vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten;

¹⁵ Vgl. HR 16 juli 2021, ECLI:NL:HR:2021:1144.

¹⁶ Vgl. HR 30 maart 1951, ECLI:NL:HR:1951:343.

- II. beslist, dat [handelaar] wordt veroordeeld in de proceskosten, aan de zijde van [consument] op heden begroot op € 25,00 voor vastrecht;
- III. 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. Op grond van art. 12 Procesreglement moet een vordering tot vernietiging van de beslissing van de geschillencommissie bij de overheidsrechter aanhangig zijn gemaakt binnen twee maanden na de verzending van de beslissing van de geschillencommissie aan de partijen. Voor meer informatie over uw rechten en plichten kunt u contact opnemen met het Juridisch Loket of een rechtsbijstandverlener naar keuze.