

## Onderwerp van het geschil

1. Geanonimiseerd (hierna te noemen: “consument”) heeft bij Geanonimiseerd B.V. (hierna te noemen: “ondernemer”) op afstand een vloerkleed gekocht en deze binnen de daarvoor geldende termijn aan de ondernemer geretourneerd. Hoewel het vloerkleed door de consument uit de originele verpakking was gehaald, heeft de consument het vloerkleed weer in de originele verpakking gestopt en met ducttape dicht gemaakt. Voor de retourzending heeft de consument gebruik gemaakt van de gratis verzendmethode die de ondernemer hiervoor beschikbaar stelt. De ondernemer weigert het aankoopbedrag aan de consument terug te betalen, omdat het vloerkleed naar haar zeggen niet in goede staat zou zijn aangekomen.

## Standpunt van de consument

2. Het standpunt van de consument luidt in hoofdzaak als volgt.
3. De consument stelt zich op het standpunt dat zij aan alle voorwaarden heeft voldaan om voor restitutie van het aankoopbedrag in aanmerking te kunnen komen. De retouraanvraag is immers tijdig aan de ondernemer gemeld en het pakket is bovendien conform de geldende voorwaarden voor retourzending teruggestuurd.
4. Toen het vloerkleed bij de consument was geleverd, heeft de consument het vloerkleed van het plastic ontdaan en deze op een schone parketvloer neergelegd. Reeds bij het uitpakken bemerkte de consument dat dit vloerkleed niet voldeed aan haar wensen. Om die reden heeft zij diezelfde dag contact gezocht met de ondernemer om te vragen hoe het vloerkleed retour kon worden gezonden. Het vloerkleed is vervolgens door de consument voor retour aangemeld. De consument heeft volgens de voorwaarden van de ondernemer het vloerkleed in de originele verpakking verpakt en goed met ducttape dicht gemaakt.
5. De consument heeft vervolgens diverse contacten – zowel per telefoon als per e-mail – met de ondernemer gehad over het ophaalmoment van de transporteur. Nadat in eerste instantie was gebleken dat het retour niet was aangemeld bij het transportbedrijf, is het vloerkleed op 22 juli 2016 bij de consument opgehaald. De consument heeft een foto gemaakt van de vrachtwagen en het verpakte vloerkleed. Ook is een foto gemaakt van de vrachtbrief.
6. Na diverse contacten met de ondernemer hierover te hebben gehad, krijgt de consument op 11 augustus 2016 de mededeling dat het aankoopbedrag niet geretourneerd zal worden, omdat het vloerkleed niet in goede staat zou zijn ontvangen.
7. De consument stelt zich op het standpunt dat de ondernemer opdrachtgever is voor het transport van het vloerkleed en uit dien hoofde verantwoordelijk is voor het betreffende transport. Uit de Algemene Voorwaarden, de Verzend policy en Retour Policy blijkt niet dat de ondernemer niet verantwoordelijk is voor de retourzending. Het vloerkleed is volgens de op de vrachtbrief vermelde Algemene Vervoerscondities vervoerd. Als het vloerkleed vies en beschadigd was bij aflevering aan de chauffeur van het transportbedrijf zou hij dit op de vrachtbrief moeten aantekenen. Dit is echter niet gebeurd. Het is een vreemde wending in het verhaal dat de ondernemer eerst de consument de schuld gaf van de

schade aan het vloerkleed, en nu stelt dat de schade is veroorzaakt tijdens het transport. Het is volgens de consument verder vreemd en tegenstrijdig dat de ondernemer niet verantwoordelijk wil zijn voor het retourtransport terwijl er wel geld en tijd wordt geïnvesteerd om het vloerkleed schoon te maken.

8. De consument gaat niet akkoord met het voorstel van de ondernemer om 75% van het aankoopbedrag aan haar te restitueren. Zij stelt dat gelet op het bovenstaande de schade voor rekening van de ondernemer moet komen en zij derhalve recht heeft op volledige restitutie van het aankoopbedrag ad € 184,90. Daarnaast vordert de consument van de ondernemer € 25,00 aan proceskosten.

### Standpunt van de ondernemer

9. Het standpunt van de ondernemer luidt in hoofdzaak als volgt.
10. De ondernemer stelt zich op het standpunt dat zij niet verantwoordelijk is voor de schade aan het vloerkleed. De verzender is immers verantwoordelijk voor eventuele vermissingen en/of schade(s) aan het pakketje. Dit geldt ook voor retourzendingen. De ondernemer neemt de kosten voor de retourzending voor haar rekening, maar niet de verantwoordelijkheid.
11. Op 23 juni 2016 heeft de consument bij de ondernemer een vloerkleed besteld. Op 6 juli 2016 doet de consument een retouraanvraag voor het betreffende vloerkleed. De consument geeft aan dat de productverpakking geopend is en wenst alsnog creditering van haar bestelling.
12. Op 7 juli 2016 heeft de ondernemer aan de consument laten weten dat de leverancier gecontacteerd wordt en dat de klant nog van de ondernemer verneemt. Ook is aan de consument een retourformulier voor vloerkleden beschikbaar gesteld. In dit retourformulier is over de wijze van retour het volgende beschreven:

*“Het artikel dient in originele verpakking (zoals door ons geleverd) retour te worden gezonden. Indien dit niet mogelijk is, dient het pakket stevig verpakt te worden (opgerold om de meegeleverde kartonnen rol) in plastic en dicht getaped, scheurvrij en lekdicht te zijn. Indien het artikel beschadigd of onvoldoende verpakt retour komt, kunnen wij de retourprocedure NIET afronden en u blijft de refund/terugbetaling dus uit.”*
13. Nadat er over en weer is gecorrespondeerd over de ophaaldatum (de retour was in eerste instantie niet goed doorgekomen bij de leverancier) heeft de ondernemer op 28 juli 2016 – naast een tweetal foto’s van het ontvangen vloerkleed – het volgende aan de consument bericht:

*“U heeft bij ons een retour-aanvraag ingediend voor uw vloerkleed. Daarbij gaf u aan dat u creditering wenst voor het vloerkleed.*

*Wij hebben uw vloerkleed reeds retour ontvangen. Het was helaas niet voldoende ingepakt zoals wij het aan u hebben geleverd. Het pakketje kwam beschadigd bij ons binnen. Normaliter sturen wij het pakketje direct retour, wanneer deze niet voldoet aan de vooraf gestelde eisen.*

*Ditmaal heb ik de inpak-afdeling de opdracht gegeven om het vloerkleed met vloerkledenreiniger te reinigen. Zij hebben maar liefst een uur lang proberen het vloerkleed schoon te krijgen, helaas heeft ook dit geen positief resultaat gehad.*

*Op basis van het bovenstaande kunnen wij helaas het geretourneerde product niet crediteren. Wat wij wel voor u doen, is de verzendkosten voor ons nemen om het pakketje vooralsnog naar u te zenden. Mag het pakket naar het bij ons bekende adres?*

*Onze excuses voor het ongemak.*

*Graag verneem ik uw reactie binnen 2 weken, anders vervalt de optie om de vloerkleed retour te sturen naar u."*

14. Op 6 september 2016 ontvangt de ondernemer een e-mail van de consument met de volgende inhoud:

*"Geachte mevrouw Meerbeek,*

*Het geschil hebben wij inmiddels aan Stichting Webwinkel keur gemeld. Wij weten dat de schade die jullie op de foto hebben laten zien zeker niet door ons is veroorzaakt maar waarschijnlijk door het transport. Zoals je zelf op jullie foto kan zien is het zwart/grijs en zelfs het etiket is bijna onleesbaar geworden door het transport. Daarbij twijfel ik of dit het kleed is dat ik bij mij thuis heb gehad. Het vloerkleed was zeer degelijk en goed verpakt. Tevens stuur ik deze mail naar Stichting Webwinkel aangezien ik u aanbod niet kan accepteren en verwacht ik creditering.*

*Ik afwachting van uw reactie,*

*Geanonimiseerd*

15. De ondernemer neemt de kosten van de retourzending voor haar rekening, maar niet de verantwoordelijkheid. De vervoerder kan aansprakelijk worden gesteld voor schade(s) en/of vermissingen, echter hiervoor moet extra betaald worden en dat doet de ondernemer niet bij reguliere pakketten (verzekerd en aangetekend versturen). Bij een retourzending geldt ook dat de verzender verantwoordelijk is voor eventuele vermissingen en/of schade(s) aan het pakketje. Het pakketje is onderweg beschadigd geraakt waardoor de ondernemer het pakketje niet kan accepteren. De ondernemer heeft foto's gemaakt van het vloerkleed zoals deze volgens haar was ontvangen.

16. De ondernemer heeft de consument de mogelijkheid gegeven om 75% van het aankoopbedrag gerestitueerd te krijgen.

## Beoordeling van het geschil

17. De beoordelaar heeft het volgende overwogen.
18. Allereerst is niet in geschil of de Algemene Voorwaarden van de ondernemer bij de aankoop van het vloerkleed in onderhavige kwestie van toepassing zijn. De consument heeft deze bij haar aankoop geaccepteerd.
19. Niet in geschil is verder de vraag of de consument tijdig gebruik heeft gemaakt van haar herroepingsrecht. Op dezelfde dag van levering van het vloerkleed op 6 juli 2016 heeft de consument contact opgenomen met de ondernemer om te vragen hoe het vloerkleed retour kan worden gezonden. Op 7 juli 2016 heeft de ondernemer aan de consument bevestigd dat het retour in behandeling was en is ook een retourformulier meegestuurd. De consument heeft vervolgens het vloerkleed tijdig teruggestuurd. Dat het vloerkleed wegens miscommunicatie tussen de ondernemer en de transporteur pas op 22 juli 2016 bij de consument is opgehaald, kan (uiteraard) de consument niet worden aangerekend.
20. In tegenstelling tot wat de consument beweert is bij consumentenkoop – in dit geval een koop op afstand - de verzender verantwoordelijk voor eventuele vermissingen en/of schade(s) aan pakketten. Dit geldt niet alleen voor de webwinkelier, maar ook voor consumenten die gebruik maken van hun recht om het product binnen de daarvoor geldende zichttermijn te retourneren. Dit betekent dat het risico van de verzending van een product door de consument pas stopt op het moment dat het pakket bij de webwinkelier is bezorgd. Belangrijk hierbij is dat de verzender ook verantwoordelijk is voor fouten van het transportbedrijf zelf. Indien er dus tijdens het transport schade ontstaat aan het pakketje, dan kan de consument niet de webwinkelier aanspreken maar is hij hiervoor zelf verantwoordelijk.
21. De ondernemer heeft in artikel 7.7 van haar Algemene Voorwaarden over retourzending het volgende vermeld:
- “Bij het verzenden van het pakketje is de verzender (Geanonimiseerd B.V.) verantwoordelijk voor vermissingen en/of schade(s).  
Bij het retourzenden van een pakketje is wederom de verzender (Klant) verantwoordelijk voor vermissingen en/of schade(s).  
De kosten van het retourzenden middels een Kiala/UPS point zijn voor de rekening van Geanonimiseerd B.V.”*
- Deze voorwaarden liggen in lijn met de geldende wettelijke regelingen. Bovendien wordt door middel van genoemde voorwaarden naar het oordeel van de beoordelaar niet ten nadele van de consument afgeweken van de geldende wettelijke regelingen. De consument is conform de Algemene Voorwaarden van de ondernemer verantwoordelijk voor schade aan het pakketje.
22. Dat voor een gratis retourzending door de consument gebruik gemaakt moet worden van een Kiala/UPS point (waarbij de consument meent dat de ondernemer voor de retourzending verantwoordelijk is), doet aan het voorgaande niets af. De ondernemer heeft bij wijze van service een transportbedrijf aangewezen om een gratis retourservice mogelijk te maken, maar hierbij mag de consument niet zomaar verwachten dat vermissingen en/of schade(s) tijdens het transport verzekerd zijn. Had de consument het risico van verzending bij de transporteur willen leggen, dan had het op haar weg gelegen om het pakketje bijvoorbeeld verzekerd/aangetekend retour te zenden. Artikel 7.6 biedt overigens voor de consument de mogelijkheid om gebruik te maken van een ander transportbedrijf dan het transportbedrijf van de gratis retourservice. Van de webwinkelier kan niet worden verwacht dat – als op haar al de

verantwoordelijkheid zou liggen voor vermissingen en/of schade(s) - gratis retourzendingen door haar worden verzekerd/aangetekend.

23. Dan rijst nog de vraag wanneer de schade precies is ontstaan. Voldoende aannemelijk is geworden dat de door ondernemer geconstateerde schade aan het vloerkleed is ontstaan tijdens het transport. De consument heeft foto's overgelegd van het verpakte vloerkleed en de vrachtbrief waarop geen opmerkingen door de chauffeur zijn gemaakt betreffende beschadigingen, maar niet valt uit te sluiten dat het vuil tijdens het transport is ontstaan. De consument heeft in haar klacht duidelijk aangegeven dat het om "transport/opslagloods vuil" gaat, waarbij zij te kennen heeft gegeven zelf in het transport werkzaam te zijn geweest en daardoor dit vuil goed te kunnen herkennen. Op de foto's van de ondernemer is middels de labels te zien dat het om het pakketje van de consument gaat. Overigens is op de foto van de consument niet het uiteinde van het verpakte vloerkleed te zien alwaar - gelet op de door ondernemer overgelegde foto's - kennelijk schade is geleden.
24. Het argument van de consument dat het pakket is vervoerd volgens de Algemene Vervoerscondities, doet hier niet ter zake, omdat het transportbedrijf in deze geen partij is. Overigens zegt het enkele feit dat geen aantekening van enige schade is gemaakt op de vrachtbrief bij aflevering aan de chauffeur, niets over de toestand van het vloerkleed ná aflevering aan de chauffeur.
25. Gelet op het voorgaande is de consument verantwoordelijk voor de geconstateerde schade aan het vloerkleed. Aangezien de ondernemer geen concreet schadebedrag heeft opgegeven wordt – mede gelet op het eerder door de ondernemer gedane voorstel om 75% van het aankoopbedrag aan de consument te restitueren – voor de hoogte van de schade 25% van het aankoopbedrag aangehouden. De beoordelaar merkt hierbij op dat de schade niet hoger uitvalt, omdat de consument gelet op de door haar overgelegde foto's wel heeft geprobeerd schade zoveel als mogelijk te voorkomen door het vloerkleed – althans voor zover zichtbaar op de betreffende foto's - zo goed als mogelijk te verpakken voor transport. Overigens merkt de beoordelaar nog op dat het niet de schoonheidsprijs verdient dat de ondernemer de consument niet heeft gewaarschuwd voor onverzekerde/niet-aangetekende retourzendingen bij gebruikmaking van de gratis retourservice, maar dit leidt niet tot een andere beoordeling van het geschil.

## Beslissing

De beoordelaar komt tot de volgende beslissing:

De ondernemer betaalt aan de consument 75% van het volledige aankoopbedrag, zijnde een bedrag ad € 138,68 (75% van € 184,90), terug. De betaling dient plaats te vinden binnen één maand na de verzenddatum van dit bindend advies.

Indien de betaling niet tijdig plaatsvindt, betaalt de ondernemer bovendien de wettelijke rente over dat bedrag vanaf de verzenddatum van het bindend advies.

Het door de consument meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

Aldus beslist door DigiDispuut op 31 december 2016