



JAARVERSLAG

STICHTING DIGIDISPUUT

2016-2017

VOORWOORD

Beste lezer,

Voor u ligt het jaarverslag van de Stichting DigiDispuut over de jaren 2016 en 2017. DigiDispuut is in 2016 begonnen als dé onafhankelijke geschillencommissie voor keurmerkhouders van de Stichting WebwinkelKeur.

De gedachte achter DigiDispuut is dat consumenten geschillen met keurmerkhouders op zeer toegankelijke wijze aan een onafhankelijke deskundige kunnen voorleggen.

Dit heeft een duidelijk voordeel voor de consument, die in veel gevallen 'de moeite' niet neemt om een juridische procedure te starten in het geval van een geschil met een betrekkelijk klein belang.

Op dit moment bestaat DigiDispuut naast het Europese ODR (Online Dispute Resolution) platform, dat sinds 15 februari 2016 bemiddelt tussen ondernemers en Europese consumenten. DigiDispuut heeft de ambitie om aansluiting te zoeken bij het Europese platform als officieel alternatief geschilbeslechter.

In dit jaarverslag wordt een overzicht gegeven van de uitspraken in het jaar 2016 en het jaar 2017. De reden dat er voor 2016 geen apart jaarverslag is opgemaakt is gelegen in het feit dat er in het jaar 2016 slechts één geschil is afgehandeld.

Ik wens u veel plezier met het lezen van dit jaarverslag. Als u naar aanleiding van dit verslag vragen heeft, kunt u een e-mail sturen naar info@digidispuut.nl.

Met rechtvaardigde groet,



Geoffrey Bergman
Beoordelaar Stichting DigiDispuut



KERNCIJFERS

2016

Aantal geschillen	1
Beslist in voordeel consument	1
Beslist in voordeel ondernemer	0

Onderwerpen

Transport	1
Non-conformiteit	0
Meerwerk	0
Wanprestatie	1

2017

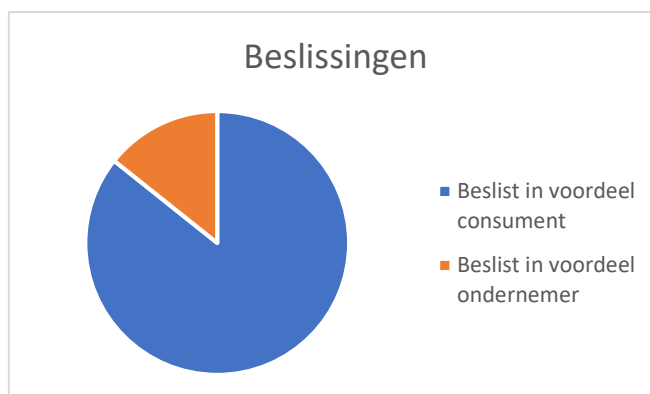
Aantal geschillen	7
Beslist in voordeel consument	5
Beslist in voordeel ondernemer	2

Onderwerpen

Transport	1
Non-conformiteit	4
Meerwerk	1
Wanprestatie	1

OPVALLENDE ZAKEN

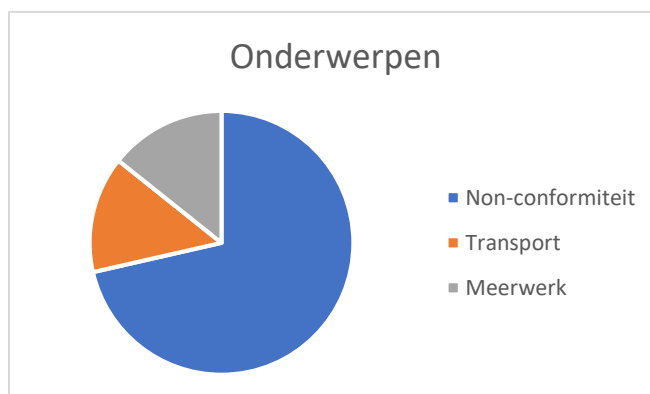
Wat onmiddellijk opvalt is het relatief grote aantal geschillen met betrekking tot het leerstuk van de non-conformiteit. Van de zeven geschillen die in 2017 zijn behandeld gingen er maar liefst vier over de vraag of het geleverde aan de overeenkomst beantwoordt. In alle vier geschillen is in het voordeel van de consument beslist. Dit is onmiskenbaar het gevolg van het bewijsvermoeden dat een aan een consument geleverd product, dat in het eerste half jaar na levering gebreken vertoont wordt geacht deze gebreken al bij aflevering te hebben gehad. Ondernemers slagen er niet in voldoende tegenbewijs te leveren om het vermoeden te passeren.



Toelichting beslissingen

Over de jaren 2016 en 2017 zijn er in totaal acht geschillen beslecht. Van deze acht geschillen zijn er zes beslissingen in het voordeel van de consument. Twee geschillen zijn in het voordeel van de ondernemer beslecht.

Een geschil is door de indiener ingetrokken, deze is niet meegenomen in de cijfers.



Toelichting onderwerpen

Veruit de meeste geschillen (zes) gingen over de levering van ondeugdelijke producten. De overige geschillen betroffen klachten over transport en meerwerk.

Gelet op de branche waar DigiDispuut zich op richt (e-commerce) is het niet verrassend dat relatief veel geschillen zien op de levering van ondeugdelijke producten.

EEN GESCHIL UITGELICHT



GEBLOKKEERDE IPOD ONBRUIKBAAR GELEVERD OF ONVERKOOPBAAR GERETOURNEERD?

Een consument koopt een 'refurbished' iPod Touch 5 bij een online verkoper. De consument stelt dat hij de door hem gekochte mediaspeler niet heeft kunnen gebruiken, omdat hierop al een AppleID was ingesteld. Apple beschermt haar producten tegen diefstal en oneigenlijk gebruik door middel van deze beveiligingstechniek. Zelfs nadat een toestel is teruggezet naar fabrieksinstellingen blijft het apparaat geblokkeerd. De consument heeft zich hierover bij de ondernemer beklaagd en wil de overeenkomst ontbinden. De ondernemer stelt dat alle refurbished apparaten volledig 'schoon' worden geleverd. In het inkoopproces wordt bekeken of er geen AppleID meer aan het apparaat gekoppeld is. Is dit wel het geval, dan wordt het apparaat niet ingekocht.

WIE EIST BEWIJST

In beginsel is het zo dat de partij die iets stelt, ook de bewijsmiddelen daarvoor moet aanleveren. Omdat het voor consumenten in de meeste gevallen niet eenvoudig is om te bewijzen dat een door hen aangekocht product, zoals bijvoorbeeld een televisie die niet goed werkt, al vanaf de levering dit specifieke gebrek vertoont. De verkopende partij heeft in de regel meer productkennis en bovendien meer middelen, zo is de gedachte. Om deze achterstand voor de consument op te heffen is het bewijsvermoeden van artikel 7:18 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek geïntroduceerd.

Dit artikel stelt eenvoudig gezegd dat een zaak die binnen een half jaar na levering gebreken vertoont, vermoedelijk bij aflevering al niet voldeed. Het enige dat de ondernemer hier tegenin kan brengen is een met bewijsmiddelen onderbouwde

ART. 7:18 lid 2 BW

Bij een consumentenkoop wordt vermoed dat de zaak bij aflevering niet aan de overeenkomst heeft beantwoord, indien de afwijking van het overeengekomene zich binnen een termijn van zes maanden na aflevering openbaart, tenzij de aard van de zaak of de aard van de afwijking zich daartegen verzet.

stelling dat de aard van de zaak of de aard van de afwijking zich tegen toepassing van dit artikel verzet. Bij de beoordeling van dit geschil heeft de beoordelaar van DigiDispuut – bij gebrek aan bewijs – dit bewijsvermoeden toegepast. Het tegenbewijs van de ondernemer was onvoldoende om het bewijsvermoeden te weerleggen. De stelling dat de ondernemer in zijn inkoopproces controleert of er een AppleID op het apparaat is ingesteld, onderbouwd met een lege 'checklist' van dit controleproces, maakt niet dat kan worden uitgesloten dat de ondernemer een fout heeft gemaakt. Uit een lege checklist blijkt immers niet dat deze specifieke iPod zorgvuldig is gecontroleerd. Ook de stelling dat de consument zélf een AppleID heeft ingesteld snijdt geen hout: de beoordelaar kan niet inzien dat de consument enig belang heeft om de iPod onklaar te maken en vervolgens te retourneren, zeker omdat de ondernemer in het bemiddelingsproces heeft aangeboden de helft van het aankoopbedrag te restitueren zonder prijs te stellen op teruggave van de iPod.

Dit maakt dat – er van uitgaande dat de ondernemer niet opzettelijk een onbruikbaar product heeft geleverd – het meest waarschijnlijke scenario is dat er aan de zijde van de ondernemer een fout is gemaakt waardoor de iPod reeds bij aflevering voor verder gebruik onklaar was.

DE BESLISSING

De ondernemer restitueert het volledige aankoopbedrag ad €159 (inclusief 21% btw) aan de consument. Bovendien dient de in het ongelijk gestelde partij (de ondernemer) een bedrag van € 25,00 aan de wederpartij te vergoeden ter zake van het klachtengeld. Het door de consument of de ondernemer meer of anders gevorderde wordt afgewezen, partijen hebben daarmee over en weer niets meer van elkaar te vorderen.