

## Onderwerp van het geschil

Consument heeft in augustus 2016 een voetbalreis geboekt bij Ondernemer. De wedstrijd die door de consument was geboekt is verplaatst. De ondernemer heeft de consument daarop een alternatieve reis aangeboden, het omboeken van de vliegtickets bracht extra kosten met zich mee. De consument heeft dit aanbod aanvaard. De factuur voor de reis is te laat betaald, de ondernemer legt de consument een verzuimboete op van €72,00 – een en ander conform de berekening zoals bepaald in de ANVR-voorwaarden. De consument heeft €63,00 van deze boete voldaan.

Enmaal aangekomen bij de wedstrijd blijkt dat de ondernemer andere kaarten voor de wedstrijd aan de consument heeft geleverd. Overeengekomen was de levering van kaarten voor zitplaatsen aan de kopzijde van het stadion, geleverd zijn (volgens de ondernemer duurdere) kaarten voor zitplaatsen aan de lange zijde van het stadion. De consument heeft een toeslag van €35,00 per persoon betaald voor kaarten aan de kopzijde en eist, nu niet deze maar andere kaarten door de ondernemer zijn geleverd, deze betaalde toeslagen terug.

## Standpunt van de consument

Het standpunt van de consument luidt in hoofdzaak als volgt.

De consument stelt dat hij door de late betaling niet van rechtswege in verzuim is geraakt, nu de toepasselijke ANVR-voorwaarden vereisen dat hij eerst schriftelijk is aangemaand te betalen, waarbij een termijn van 14 dagen geldt. Deze aanmaning is niet door de ondernemer verzonden. De consument meent daarnaast dat de levering van kaarten voor zitplaatsen aan de lange zijde van het stadion niet aan de overeenkomst beantwoordt.

## Standpunt van de ondernemer

Het standpunt van de ondernemer luidt in hoofdzaak als volgt.

De ondernemer stelt zich op het standpunt dat de boete wegens late betaling terecht is opgelegd. Hij beroept zich daarbij op zijn eigen uitleg van de ANVR-voorwaarden. Van het terugbetalen van de toeslagen voor de plaatsen aan de kopzijde van het stadion kan ook geen sprake zijn, omdat hij (uit eigen beweging) bij wijze van attentie ter compensatie van het ongemak voor de consument wegens de noodzaak tot omboeken en de hogere kosten die daarmee gemoeid waren, juist kosteloos duurdere kaarten aan de consument heeft geleverd,

## Beoordeling van het geschil

De beoordelaar heeft het volgende overwogen.

Het geschil valt uiteen in twee onderdelen. Het eerste onderdeel betreft de door de ondernemer in rekening gebrachte verzuimboete van €72,00. Het tweede onderdeel betreft de vordering tot het terugbetalen van de door de ondernemer aan de consument in rekening gebrachte toeslagen voor een zitplaats aan de kopzijde van het stadion, nu niet deze maar andere kaarten zijn geleverd.

Partijen hebben hun standpunten uitvoerig uiteengezet en op punten onderbouwd met bewijsstukken. De juridische beoordeling van de geschilpunten is echter tamelijk eenvoudig.

De consument is op grond van art. 10.1 jo art. 2.1 ANVR-voorwaarden van rechtswege in verzuim indien de betaling later plaatsheeft dan op de datum die de ondernemer reeds voordat de overeenkomst tot stand komt heeft aangegeven. Op grond van art. 10.2 jo art. 10.4 ANVR-voorwaarden eerst na het aan de consument verzenden van een ingebrekestelling met een zuiveringstermijn van 14 dagen een verzuimboete in rekening brengen. Met andere woorden: de consument was inderdaad van rechtswege in verzuim, maar aan de voorwaarden voor het opleggen van een verzuimboete is niet voldaan. De verzuimboete is onterecht opgelegd.

Het tweede geschilpunt ziet op de vraag of levering van (overigens duurdere) kaarten voor de lange zijde van het stadion beantwoorden aan een verbintenis tot het leveren van kaarten aan de kopzijde van het stadion. De ondernemer stelt dat de geleverde kaarten als een ‘upgrade’ beschouwd mogen worden, vergelijkbaar met het omboeken van een economy-class vliegticket naar business-class.



De consument voelt zich echter tekortgedaan, nu de ervaring die zij hadden mogen verwachten het aanschouwen van de wedstrijd vanaf de kopzijde van het stadion betrof.

De beoordelaar overweegt dat de waarde van een ervaring zoals het bijwonen van een sportwedstrijd louter subjectief is. Niet kan zonder meer worden aangenomen dat duurdere kaarten vanzelfsprekend leiden tot een verrijkte ervaring. Om aan te sluiten bij de vergelijking die de ondernemer heeft gemaakt met het omboeken van vliegtickets kan worden opgemerkt dat sommige passagiers liever bij het raam zitten in economy-class dan in de middenrij van de business-class. De ondernemer heeft in beginsel een sympathiek gebaar gemaakt, maar het had hem gepast dit eerst met de consument af te stemmen.

De beoordelaar kan gelet op het bovenstaande niet anders dan in het midden laten welke plaatsen in het stadion 'beter' zijn, nu dit bovendien voor het beantwoorden van de vraag of de levering van andere kaarten aan de overeenkomst beantwoordt, in het geheel niet relevant is.

De ondernemer heeft immers niet geleverd wat hij had moeten leveren. Dat hij de geleverde kaarten beschouwt als meerwaarde voor de consument doet hieraan niets af, nu blijkt dat de consument hier geen prijs op heeft gesteld. De meerprijs voor de duurdere kaarten dienen dan ook voor rekening van de ondernemer te blijven, terwijl vast staat dat de consument ten onrechte een toeslag heeft betaald voor zitplaatsen aan de kopzijde van het stadion.

## Beslissing

De beoordelaar komt tot de volgende beslissing:

De ondernemer restitueert aan de consument, binnen 14 dagen na de datum dat dit bindend advies aan hem is toegezonden, een bedrag van €63,00 wegens de door de consument onverschuldigd betaalde verzuimboete en een bedrag van €105,00 wegens onterecht in rekening gebrachte toeslagen voor zitplaatsen aan de kopzijde van het stadion.

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.

Aldus beslist door DigiDispuut op maandag 3 juli 2017.