

## Onderwerp van het geschil

Consument heeft op 22 mei 2017 bij Ondernemer een ‘refurbished’ Ipod Touch 5 (32 GB) gekocht voor een bedrag van €159,00. Op enig moment na de levering bleek dat het apparaat voor verder gebruik geblokkeerd was, nu er reeds een zogeheten ‘Apple ID’ op de Ipod was ingesteld. Apple heeft met het oog op diefstalpreventie zijn apparatuur zo ontworpen dat enkel de met zijn persoonlijke Apple ID geregistreerde persoon het apparaat kan gebruiken. De consument stelt dat de Ipod geblokkeerd is geleverd en de ondernemer spreekt dit tegen: alle refurbished apparaten worden zonder Apple ID geleverd.

## Standpunt van de consument

Het standpunt van de consument luidt in hoofdzaak als volgt.

De consument stelt dat het apparaat reeds bij aflevering geblokkeerd was. Het geleverde voldoet daarom niet aan de overeenkomst. De consument ontkent dat hij of iemand in zijn omgeving een Apple ID aan het apparaat heeft gekoppeld.

## Standpunt van de ondernemer

Het standpunt van de ondernemer luidt in hoofdzaak als volgt.

De ondernemer stelt zich op het standpunt dat het apparaat ‘schoon’ is geleverd. Alle refurbished producten worden tweemaal gecontroleerd door medewerkers van de ondernemer. Om die reden is het onmogelijk dat er een apparaat wordt geleverd met een actief Apple ID.

De ondernemer vermoedt dat de consument of iemand in zijn omgeving een Apple ID aan het apparaat heeft gekoppeld. Nu het apparaat is geblokkeerd heeft deze geen verkoopwaarde meer, omdat deze voor eenieder – behalve de houder van de gekoppelde Apple ID – onbruikbaar is. Om die reden kan het apparaat niet worden teruggenomen en kan er geen sprake zijn van (volledige) restitutie van het aankoopbedrag.

## Beoordeling van het geschil

De beoordelaar heeft het volgende overwogen.

Op grond van artikel 18 lid 2 van het zevende burgerlijk wetboek (BW) geldt er in het geval van een consumentenkoop het rechtsvermoeden dat gebreken aan het geleverde die zich binnen zes maanden na levering openbaren reeds bestonden op het moment van levering. De ondernemer is in een dergelijk geval gehouden het aangekochte terug te nemen, omdat een gebrekkig product niet aan de overeenkomst beantwoordt. Dit is enkel anders indien de aard van het product of het gebrek zich hiertegen verzetten.

In het onderhavige geval is er duidelijk sprake van een ‘gebrekkig’ product, nu een voor de consument onbruikbaar apparaat niet aan de overeenkomst een werkend product te leveren beantwoordt. Hoewel het apparaat zelf mogelijk goed werkt, moet worden meegewogen dat ook de op het apparaat geïnstalleerde software daar onderdeel van is – te meer omdat de software niet kan worden vervangen.

De vraag die voorligt is of de aard van het gebrek (een softwarematige blokkade met als doel diefstalpreventie) zich tegen toerekening aan de ondernemer verzet. De beoordelaar ziet drie mogelijke scenario’s:

1. De Apple ID behoort aan de vorige eigenaar toe, de medewerkers van de ondernemer hebben een fout gemaakt waardoor er een geblokkeerd apparaat is geleverd;
2. De Apple ID behoort toe aan de ondernemer zelf of aan een medewerker van de ondernemer, in dit geval zou opzettelijk een onbruikbaar product zijn geleverd;
3. De consument heeft een Apple ID gekoppeld en claimt ten onrechte dat het apparaat voor hem onbruikbaar is.

Het tweede en het derde scenario lijken beide niet plausibel: zowel de ondernemer als de consument hebben belang bij het leveren respectievelijk geleverd krijgen van een werkend product.



In het geval van het derde scenario had het bovendien voor de hand gelegen dat de consument zou hebben ingestemd met het voorstel van de ondernemer om het apparaat te behouden en de helft van het aankoopbedrag gerestitueerd te krijgen. De consument had dan immers een bruikbaar apparaat voor de helft van de prijs gehad, terwijl hij bij terugzending en volledige restitutie ‘terug bij af’ is.

Dit maakt dat enkel het eerste scenario werkelijk geloofwaardig is: waar mensen werken worden immers fouten gemaakt. De ondernemer stelt dat de kans dat een dergelijke fout gemaakt nihil is. Medewerkers gebruiken immers ‘checklists’ aan de hand waarvan alle apparaten worden gecontroleerd. De ondernemer heeft een voorbeeld (blanco) van deze checklist bijgevoegd. Uit deze checklist blijkt dat medewerkers inderdaad elk apparaat controleren op de aanwezigheid van gebreken.

Een blanco checklist bewijst echter niet dat dit specifieke apparaat volledig gecontroleerd is. Zelfs al zou de ondernemer een ingevulde checklist produceren, dan nog kan niet worden bewezen dat deze juist is ingevuld of dat de geproduceerde checklist daadwerkelijk bij het aan de consument geleverde apparaat hoort.

Gelet op het bovenstaande zijn er onvoldoende redenen om het rechtsvermoeden van artikel 7:18 lid 2 BW niet toe te passen.

## Beslissing

De beoordelaar komt tot de volgende 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.

Aldus beslist door DigiDispuut op maandag 18 september 2017.