

Onderwerp van het geschil

Op 12 mei 2018 is door Consument een samengestelde computer inclusief Windows-software en een daarbij een videokaart van zijn voorkeur besteld bij Ondernemer. Consument wenst deze computer binnen 14 dagen bedenktijd te retourneren, waarop Ondernemer dit verzoek weigert. Volgens Ondernemer valt een samengestelde computer te kwalificeren als maatwerk en kan deze derhalve niet geretourneerd worden. Consument suggereert dat niet uit de voorwaarden van de webwinkel, maar uit de wet moet blijken of er voor een samengestelde computer bedenktijd geldt.

Standpunt van de consument

Consument beroept zich op het herroepingsrecht van art. 6:230o BW met de reden dat de computer hem niet is bevallen. Consument geeft aan ten tijde van bestelling plaatsen niet geïnformeerd te zijn over niet retourneerbare “samengestelde computers”. Deze informatie is door Ondernemer later toegevoegd op de website. Tevens geeft consument aan de computer in originele verpakking, zonder beschadigingen en binnen 14 dagen bedenktijd terug te willen sturen. Volgens Consument dient een computer getest te worden en hieronder valt niet alleen het “aan- en uitzetten” van de computer. Tot slot voert Consument aan een “beperkte” keuze te hebben gehad in de samenstelling van de computer, wegens de vaste voorraad videokaarten die Ondernemer aanbood in de winkel. Naar de mening van Consument, valt de samengestelde computer daarom niet onder de uitzondering van art. 6:230p onder f sub 1 BW.

Standpunt van de ondernemer

Ondernemer beroept zich op art. 6:230p onder f sub 1 BW. Hieruit volgt dat een consument geen recht van ontbinding heeft bij een consumentenkoop betreft de levering van zaken die volgens de specificaties en individuele keuze van de consument zijn vervaardigd. Ondernemer geeft aan dat voor de samengestelde computer drie dagen bouwtijd nodig was en dat er correspondentie is geweest omtrent het aanbod videokaarten. Consument wilde een bepaald merk videokaart, maar deze werd niet aangeboden in de winkel. De keuze van Consument is uiteindelijk door hemzelf gemaakt op basis van de voorraad videokaarten in de winkel. Dit getuigt naar de mening van Ondernemer op een “maatwerk” en daarmee moet de samengestelde computer vallen onder de uitzonderingsgroep van art. 6:230p onder f sub 1 BW. Door de samenstelling van de computer verkeert deze in een onverkoopbare conditie, gezien de winkel geen losse onderdelen verkoopt en op de computer persoonlijke spellen zijn geïnstalleerd. Verder stelt Ondernemer te hebben voldaan aan de informatieplicht als in art. 6:230m lid 1 sub k BW.

Beoordeling van het geschil

De beoordelaar heeft het volgende overwogen.

Bij de beoordeling of Consument het recht op ontbinding moet worden onthouden ex art 6:230p onder f sub 1 BW, speelt het begrip “maatwerk” een belangrijke rol. De tekst in deze bepaling is gericht op “op maat gewerkte of gepersonaliseerde zaken”. De samengestelde computer door Consument valt hier niet onder. De reden hiervoor is dat de computer uit standaard onderdelen bestaat welke geprefabriceerd zijn. Consument heeft hierdoor geen gespecificeerde zaak besteld en daarmee valt hij buiten de bepaling van art. 6:230p onder f sub 1 BW. Dat Ondernemer na retournering stelt verder niets met de onderdelen te kunnen na terugname doet niet ter zake. Consument kan gebruik maken van zijn ontbindingsrecht ex art. 6:230o BW omdat hij binnen de termijn van veertien dagen het herroepingsrecht heeft ingeroepen.

Beslissing

De beoordelaar komt tot de volgende beslissing:

De beoordelaar beslist dat de Consument de computer binnen 14 dagen nadat hij met de inhoud van dit bindend advies bekend raakt voor eigen rekening per pakketpost aan de Ondernemer retour dient te zenden, waarna de Ondernemer binnen 14 dagen na ontvangst daarvan de aankoopprijs en de betaalde verzendkosten aan de Consument dient te vergoeden.

De beoordelaar beslist verder dat Ondernemer het klachtengeld van €25,00 aan Consument vergoedt.

Indien Ondernemer of Consument geen gehoor geeft aan deze beslissing binnen de gestelde termijnen, verbeurt de partij die in gebreke blijft aan de wederpartij een dwangsom van €50,00 per dag dat hij in gebreke blijft, tot een maximum van €1.500,00.

Aldus beslist DigiDispuut op 21 augustus 2018.