

## Onderwerp van het geschil

Consument heeft op 27 juli 2017 twee trouwringen besteld bij Ondernemer. Op 27 juli 2017 is de aanbeting van €199,- voldaan op rekening van Ondernemer als bevestiging van de bestelling. De trouwringen konden op 4 september 2017 bij Ondernemer gepast worden. De trouwringen zijn vervaardigd volgens door Consument geleverde specificaties. Op 16 december 2017 zijn de ringen in de winkel van Ondernemer gepast en betaald. Één ring diende nog aangepast te worden. De ringen werden zodoende later geleverd via pakketpost, de levering vond plaats op 21 december 2017. Op 29 december heeft Consument te kennen gegeven dat ze de trouwringen wensten te retourneren.

## Standpunt van de consument

Consument beroept zich primair op het herroepingsrecht dat vermeld staat in art. 6 van de algemene voorwaarden van Ondernemer. Consument beroept zich kennelijk op art. 6:230o BW. Consument wijst ter ondersteuning van het primair gestelde daarnaast op de betalingsnota, welke zij in de stukken heeft toegevoegd, waarop staat dat de aankoop tot 31 december 2017 op vertoon van de kassabon geruild konden worden.

Consument stelt subsidiair dat de ringen in het echt niet voldoende gelijk leken aan de foto waarmee geadverteerd was. Consument beroept zich kennelijk op non conformiteit ex art. 7:18 BW.

Consument stelt meer subsidiair dat zij niet voldoende geïnformeerd zijn omtrent zijn rechten bij het doen van de aankoop. Consument beroept zich kennelijk op een gebrek in het voldoen aan de informatieverplichting ex art. 6:230m lid 1 BW.

## Standpunt van de ondernemer

Ondernemer beroept zich primair op art. 8 van zijn algemene voorwaarden waarin het herroepingsrecht beperkt wordt, onder andere met betrekking tot gepersonaliseerde trouwringen. Ondernemer beroept zich kennelijk op art. 6:230p sub f onder 1 BW. Ondernemer stelt dat Consument gewezen is op het ontbreken van het ontbindingsrecht bij de aanschaf van de trouwringen. Ondernemer stelt dat de ringen tevens niet teruggenomen kunnen worden omdat het wegslijpen van de gravering de structurele integriteit van de ring significant aan zou tasten. Dit leidt ertoe dat de ringen niet zondermeer opnieuw verkocht kunnen worden.

Subsidiar stelt Ondernemer dat Consument reeds voor de betaling van het restant van de koopsom in de winkel de gelegenheid gehad heeft om zijn ontevredenheid uit te spreken.

## Beoordeling van het geschil

De beoordelaar heeft het volgende overwogen.

Het gaat in casu om een overeenkomst op afstand als bedoeld in art. 6:230g lid 1 sub e BW, dat de betaling gedeeltelijk binnen een verkooppriimte plaats gevonden heeft doet niet ter zake aangezien de overeenkomst geheel tot stand is gekomen door aanbod en aanvaarding via de website en/of elektronische communicatie.

Het beroep van Consument op art. 6:230o BW faalt omdat het in casu om een zaak gaat die naar specificaties van de Consument gefabriceerd en gepersonaliseerd is. Op grond van art. 6:230p sub f onder 1 BW heeft de Consument geen recht op ontbinding bij de aanschaf van een zaak die dermate gepersonaliseerd is. De stelling dat de betalingsnota wel een grond biedt tot ontbinding van de

overeenkomst is onvoldoende gemotiveerd. De betalingsnota zou hoogstens een grond voor inruil bieden, echter deze wordt pas ver na het sluiten van de originele koopovereenkomst verstrekt.

Voor wat betreft het beroep op non-conformiteit ex art. 7:18 BW wordt onvoldoende duidelijk of de ringen afwijken van hetgeen overeengekomen is. Ondernemer heeft een foto aangeleverd waaruit blijkt dat de ringen goed lijken op het geadverteerde. Dit onderdeel faalt.

De stelling dat Ondernemer niet voldaan heeft aan zijn informatieplicht ex art. 6:230m lid 1 sub k BW treft doel. Ondernemer heeft op de bestelpagina niet op duidelijke en begrijpelijke wijze de informatie verstrekt dat het recht op ontbinding niet ingeroepen zou kunnen worden. Naast dat de volzin niet éénzijdig was stond deze ook bijna onderaan de pagina. Dit onderdeel is zodoende succesvol.

De sanctie van het niet voldoen aan de informatieplicht ex art. 6:230m is dat de Consument niet gebonden is aan de overeenkomst.

## Beslissing

De beoordelaar komt tot de volgende beslissing gelet op het hiervoor genoemde:

De beoordelaar ontbindt de koopovereenkomst. En veroordeelt beide partijen in de teruggave van hetgeen over en weer gepresteerd is. Dat wil zeggen: de Ondernemer is gehouden de aankoopsom terug te betalen en de Consument is gehouden de trouwringen terug te leveren.

Beoordelaar veroordeelt Ondernemer in de betaling van een bedrag van €25,- aan klachtengeld aan Consument.

Voldoen één der partijen hier niet aan binnen 14 dagen na ontvangst van deze beslissing dan verbeurt hij aan de wederpartij een onmiddellijke opeisbare dwangsom van €50,- per dag dat de prestatie uitblijft, met een maximum van €1500,-.

Aldus beslist door DigiDispuut op 11 juli 2018.