

## Onderwerp van het geschil

Op 13 april is er een offerte uitgebracht door Ondernemer aan de heer Consument. Consument wenste een prijsopgaaf voor nieuwe lades voor in zijn keuken. De offerte is uitgebracht voor een prijs van € 635,00.

Partijen stellen over en weer dat er telefonisch en per e-mail contact geweest is over de exacte prijzen, mogelijkheden en maten. Vervolgens heeft de consument zelf een winkelwagentje samengesteld met de gewenste producten. Hierbij heeft de consument exacte afmetingen moeten doorgeven. Op 27 juli heeft dat geresulteerd in een nieuwe prijsopgave door ondernemer aan consument. Dit maal betrof het € 450,00. Op 27 juli zijn de lades voor de genoemde prijs van €450,- schriftelijk besteld door de consument.

Op 30 juli is de betaling door Ondernemer ontvangen. Dit is reeds ook bevestigd per e-mail aan de consument. Vervolgens zijn de lades conform opgegeven maten geleverd op 7 augustus en tevens ontvangen door de consument.

Enkele dagen na de levering op 10 augustus bleek dat de geleverde zaken niet passen qua afmetingen. Op 13 augustus is deze kwestie telefonisch gemeld door consument aan de ondernemer. Hierbij stelt de consument dat de ondernemer de verkeerde zaken heeft geleverd.

Daaropvolgend is er veelvuldig zowel e-mail als telefonisch contact geweest over de klacht. Op 4 september heeft de ondernemer een prijsopgave gestuurd tegen inkooprijzen à €70,- om de consument tegemoet te komen. De consument gaat hiermee niet akkoord en eist een kosteloos herstel van 3 specifieke onderdelen. De overige onderdelen wenst hij te behouden in de geleverde staat.

## Standpunt van de consument

Consument stelt in deze dat ondernemer niet conform bestelling heeft geleverd. Dat daardoor de verkeerde zaak is afgeleverd en dat de consument deze zaken niet kan gebruiken in zijn keuken omdat de afmetingen niet kloppen. Consument eist een kosteloos herstel van de onjuist geleverde zaken.

## Standpunt van de ondernemer

Ondernemer stelt dat er conform bestelling geleverd is. Er zijn 4 lades geleverd met 4 vullijsten. Hierover hebben partijen vooraf veelvuldig contact gehad. Het was volgens de ondernemer vanaf het begin duidelijk, dat er een vullijst voor elke lade gebruikt zou worden. Ook heeft de ondernemer naar eigen zeggen duidelijk aangegeven, dat zij uitgaan van de binnenkant van de kast. Zo gaan zij namelijk altijd te werk. Het is nog nooit gebeurd, dat dit is fout gegaan.

Bestellen klanten minder vullijsten dan lades, dan nemen zij altijd even contact op.

De ondernemer stelt zich op het standpunt dat de consument onjuiste maten heeft doorgegeven. Desondanks heeft de ondernemer een voorstel gedaan om de fout zo goed mogelijk te herstellen en de consument tegemoet te komen tegen inkooprijzen. De ondernemer weigert een kosteloos herstel omdat zij zich stelt op het standpunt dat de fout niet aan hun zijde ligt.

## Beoordeling van het geschil

De beoordelaar heeft het volgende overwogen.

Uit de stukken door partijen aangeleverd blijkt dat er veel contact is geweest over de te bestellen en leveren zaken en diens afmetingen. Daarnaast is op diverse punten aangegeven dat er vullijsten van toepassing zijn en hoe de vullijsten invloed hebben op de afmetingen van de lades.

Voorts is er een redelijke oplossing geboden door de ondernemer aan de consument. Daarbij tevens in acht nemend dat de ondernemer op de tweede offerte ook korting heeft verschaft aan de consument op diens verzoek zonder gegronde redenen.

## Beslissing

De beoordelaar komt tot de volgende beslissing:

Na een zorgvuldige afweging van de stukken wordt geconcludeerd dat de consument onjuiste informatie verstrekt heeft aan de ondernemer. De consument was hierbij handelingsbekwaam en heeft redelijkerwijs voldoende informatie tot zich kunnen nemen om de juiste maten door te geven. De informatieplicht van de ondernemer strekt niet dusdanig ver dat het de ondernemer te verwijten valt in deze zaak de consument niet voldoende geïnformeerd te hebben. Daarnaast wordt in de winkelwagen expliciet “exacte binnenmaat” gevraagd en is er veelvuldig contact geweest tussen de partijen.

Het risico en handelen ligt in deze zaak dus bij de consument waardoor het de ondernemer niet verplicht kan worden een kosteloos herstel te verzorgen. Tevens kan het consument niet verplicht worden de aanvullende zaken ex €70,- af te nemen. Desalniettemin heeft de ondernemer het aanbod ex €70,- gedaan aan de consument. Dit aanbod is echter niet vrijblijvend en hieraan zal een fatale termijn verbonden moeten worden. Consument kan ervoor kiezen om dit aanbod te accepteren binnen een redelijke termijn van **30 dagen**. Daarna heeft de ondernemer het recht om het aanbod te laten vervallen.

Aldus beslist DigiDispuut op dinsdag 27 november 2018.