



---

# JAARVERSLAG DIGIDISPUUT

---

2018

## VOORWOORD

Beste lezer,

Voor u ligt het jaarverslag van de Stichting DigiDispuut over het jaar 2018. DigiDispuut is in 2016 begonnen als dé onafhankelijke geschillencommissie voor keurmerkhouders van de Stichting WebwinkelKeur.

De gedachte achter DigiDispuut is dat consumenten geschillen met keurmerkhouders op zeer toegankelijke wijze aan een onafhankelijke deskundige kunnen voorleggen.

In het jaar 2018 zijn er een aantal nieuwe beoordelaars aan het team van DigiDispuut toegevoegd en is er een interne nieuwe werkwijze opgezet om het proces voor het maken van beslissingen efficiënt te laten verlopen.

DigiDispuut zet zich ook dit jaar weer in om tijdig een beslissing te maken voor partijen met een onderling geschil.

In dit jaarverslag wordt een overzicht gegeven van de uitspraken in het jaar 2018. Ik wens u veel plezier met het lezen van dit jaarverslag. Als u naar aanleiding van dit verslag vragen heeft, kunt u een e-mail sturen naar [info@digidispuut.nl](mailto:info@digidispuut.nl).

Met rechtvaardigde groet,



Geoffrey Bergman  
*Beoordelaar Stichting DigiDispuut*



## KERNCIJFERS

### 2018

Aantal geschillen	15
Beslist in voordeel consument	11
Beslist in voordeel ondernemer	4

### Onderwerpen

Transport	1
Non-conformiteit	4
Wanprestatie	8
Herroepingsrecht	2

## OPVALLENDE ZAKEN

Wat wederom opvalt is het relatief grote aantal geschillen met betrekking tot het leerstuk van de wanprestatie. Van de vijftien geschillen die in 2018 zijn behandeld gingen er vier over de nonconformiteit. Over de afgelopen jaren bekeken valt op dat het grootste gedeelte van de geschillen op basis van non-conformiteit of wanprestatie beslist wordt. Een voortzetting van de in 2017 gezette trend.

### Toelichting beslissingen

In het jaar 2018 zijn er in totaal 15 geschillen beslecht. Van deze 15 geschillen zijn er 11 beslissingen in het voordeel van de consument. 4 geschillen zijn in het voordeel van de ondernemer beslecht.

### Toelichting onderwerpen

Veruit de meeste geschillen (8) gingen over de wanprestaties van ondernemers. De overige geschillen betroffen klachten over non-conformiteit (4), Herroepingsrecht (2) en het transport (1).

Gelet op de branche waar DigiDispuut zich op richt (e-commerce) is het niet verrassend dat relatief veel geschillen zien op de levering van ondeugdelijke producten.

# EEN GESCHIL UITGELICHT

## RETOURNEREN IPTV ABONNEMENT RECHTMATIG GERETOURNEERD?



Een consument heeft online een TV box besteld in combinatie met een 6 maanden IPTV pakket. De consument beroept zich 13 dagen na ontvangst van het product op zijn herroepingsrecht en stuurt vervolgens het volledige pakket terug. De ondernemer beroept zich op zijn algemene voorwaarden waarin staat dat er geen herroepingsrecht geldt bij afname van een IPTV abonnement. De TV box, een stuk hardware, kan met succes geretourneerd worden. Wat betreft het (proef)abonnement, een dienst, is dat echter niet het geval stelt de ondernemer.

### Wat zegt de wet?

Uit het consumentenrecht volgt dat bij koop op afstand de consument altijd recht heeft op 14 dagen bedenktijd, het herroepingsrecht. De consument kan gedurende die termijn zonder opgave van reden zijn aankoop retourneren naar de ondernemer waarop de koop wordt ontbonden en de ondernemer het volledige bedrag aan consument dient terug te betalen. In sommige gevallen kan dit herroepingsrecht worden

uitgesloten. Voor de uitsluiting van een herroepingsrecht in het geval van diensten moet de consument uitdrukkelijk afstand hebben gedaan van zijn herroepingsrecht (art. 6:230p sub d onder 1 en 2). Hij moet er dus duidelijk van op de hoogte worden gesteld dat hij met de aankoop van een bepaald product afstand doet van zijn herroepingsrecht, hij het aangeschafte product niet kan retourneren en er een directe levering zal worden gedaan.

In het onderhavige geval is van bovenstaande geen sprake. Ondanks er in de Algemene Voorwaarden een uitsluitingsclausule staat opgenomen en deze Algemene Voorwaarden ter hand zijn gesteld aan de consument, acht beoordelaar het onvoldoende duidelijk aan de consument bekend gemaakt om het herroepingsrecht daadwerkelijk uit te kunnen sluiten. De consument is onvoldoende op de hoogte gebracht van de uitsluitingsclausule en heeft hiermee geen uitdrukkelijke toestemming verleend voor het afstand doen van zijn herroepingsrecht. Een les voor de ondernemer om heel nadrukkelijk bij bijvoorbeeld de productpagina of bij het afrekenen een duidelijk bericht te laten zien waarin de consument gewezen wordt op zijn (gebrek aan) herroepingsrecht.