

Onderwerp van het geschil

Consument heeft een custom computer (samenstelling van onderdelen) afgenomen bij ondernemer. De producten zijn geleverd maar 1 van de onderdelen, de RAM-kaart, blijkt defect. De Consument maakt hier melding van en doet beroep op haar garantierecht. Partijen komen onderling overeen dat de Consument het defecte product terugzendt aan ondernemer en een vervangend product toegezonden zal krijgen. Het defecte product is ontvangen door ondernemer maar het vervangende product is niet ontvangen door de Consument. De oorzaak daarvan is dat het product naar het verkeerde adres verzonden is. Ondernemer wijt dit aan het gebrekkige handschrift van de Consument en wijst iedere verantwoordelijkheid af. De Consument eist een herstel van de nakoming/ alsnog nakomen en wenst alsnog de RAM-kaart te ontvangen.

Standpunt van de consument

Consument stelt in deze dat ondernemer foutief heeft geleverd. Dat daardoor de zaak niet is afgeleverd en dat de consument daardoor schade lijdt omdat ze de zaak niet kan gebruiken en eventueel op eigen kosten een nieuwe zaak zal moeten bestellen. Consument eist een herstel van nakoming/ alsnog leveren van de zaak.

Standpunt van de ondernemer

Ondernemer stelt dat er conform de door Consument verschaft informatie geleverd is. Dat een foutieve levering niet te wijten valt aan de Ondernemer. De Ondernemer wijst iedere aansprakelijkheid jegens hem af. De ondernemer stelt zich op het standpunt dat de consument onjuiste informatie heeft doorgegeven. Dat de oorzaak daarvan een “gebrekkig handschrift” is. 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.

Er is sprake van een consumentenkoop in de zin van Boek 7 BW. Verkoper die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf met een natuurlijk persoon als koper die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf. Tevens is er sprake van een koop of afstand aangezien er via het internet besteld is.

Uit de stukken door partijen aangeleverd blijkt dat er veel contact is geweest over de garantie en partijen zijn onderling overeengekomen dat het defecte product vervangen zal worden door een nieuw product om daarmee te voldoen aan de garantie.

Voorts is er via whatsapp contact geweest over de foutieve levering waaruit bleek dat het pakket naar huisnummer 28 verzonden is in plaats van 287, als bewijs ligt hieraan een track and trace ten grondslag. Consument heeft contact gezocht met de bewoner van nummer 28 en die geven aan dat er geen pakket voor Consument bij hen bezorgd is.

Het blijkt niet uit de stukken of er contact opgenomen is met PostNL door een van de partijen.

Beslissing

De beoordelaar komt tot de volgende beslissing:

Na een zorgvuldige afweging van de stukken wordt geconcludeerd dat de consument niet onjuiste informatie verstrekt heeft aan de ondernemer. Weliswaar is de interpretatie van het handschrift wellicht discutabel, dat doet echter niets af aan het feit dat bij het product de aankoopfactuur gevoegd is waar de adresgegevens machine getypt in staan. Tevens is een eerdere bezorging wel in goede orde ontvangen door Consument en waren aldus de correcte adresgegevens reeds bekend bij de Ondernemer. Daarnaast gaf de ondernemer aan dat er twijfel ontstond betreffende de interpretatie van de adresgegevens. De Ondernemer heeft het adres daarom nog opgezocht met Google. Waarom de ondernemer niet heeft gecontroleerd en vertrouwd op de bijgevoegde aankoopfactuur en het eigen adressenbestand is beoordelaar niet bekend.

Daarnaast ligt het risico van een heen-zending nimmer bij de consument, zie artikel 7:11 BW. De verzender draagt het risico totdat er geleverd is. In aanvulling daarop ligt het risico ook bij de verzender indien er geleverd is aan een ander adres zoals bijvoorbeeld de bureu. Totdat de Consument het pakket heeft opgehaald ligt het risico bij de ondernemer. In dit geschil is een uitzonderingsgrond op dit artikel niet aan de orde.

Derhalve dient geconcludeerd te worden dat de foutieve verzending te wijten valt aan de Ondernemer. Als gevolg daarvan dient de ondernemer de consument alsnog het product te leveren binnen een redelijke termijn van van **30 dagen**. De ondernemer kan er ook voor kiezen om de consument te compenseren door het aankoopbedrag van het defecte product te retourneren.

Aldus beslist DigiDispuut op dinsdag 15 januari 2019.