

## Onderwerp van het geschil

De consument heeft op 7 oktober 2017 een katalysator bij ondernemer gekocht. De katalysator heeft enige tijd naar behoren gewerkt maar veroorzaakte omstreeks september 2018 een motorstoring. De consument wendt zich tot de ondernemer en beroept zich op de garantie. De ondernemer geeft aan dat de garantie niet van toepassing is, omdat de katalysator defect zou zijn geraakt door een storing in andere onderdelen, te weten de NOX-sensoren. De consument heeft deze vervangen, maar de storing kwam terug.

## Standpunt van de consument

Consument stelt zakelijk weergegeven dat hij zich met succes op de garantie kan beroepen nu de katalysator binnen de garantietermijn defect is geraakt.

## Standpunt van de ondernemer

De ondernemer stelt dat naar alle waarschijnlijkheid de katalysator defect is geraakt door een storing of defect in de NOX-sensoren. Dit is volgens de ondernemer de meest voorkomende reden dat een katalysator defect raakt. Gelet op die omstandigheden kan de consument zich niet op de (fabrieks-)garantie beroepen.

## Beoordeling van het geschil

De beoordelaar heeft het volgende overwogen.

De beoordelaar moet allereerst opmerken dat hij onvoldoende technische kennis heeft om de argumenten van de ondernemer op waarde te schatten. De beoordelaar heeft daarom besloten een hoorzitting te houden, waarbij beide partijen werden verwacht.

De ondernemer is niet bij de hoorzitting verschenen, terwijl de hoorzitting met name was geboden gezien de technische aard van de argumenten van de ondernemer. De consument heeft een dag vrij van werk genomen om bij de hoorzitting aanwezig te zijn en heeft hierdoor naar eigen zeggen €150,00 aan inkomsten gemist.

De beoordelaar heeft de ondernemer nadat duidelijk was geworden dat hij niet zou verschijnen telefonisch benaderd en hem tot 16 maart 2019 de tijd gegeven zijn argumenten te onderbouwen met een verklaring van een onafhankelijk deskundige, daarmee is de bewijslast omgekeerd. Ook heeft de beoordelaar aangegeven dat hij voornemens is de door de consument geleden schade in verband met de hoorzitting die door toedoen van de ondernemer geen doorgang heeft gehad, voor rekening van de ondernemer te laten komen.

Uit artikel 3 lid 7 van het procesreglement van DigiDispuut volgt dat de beoordelaar aan het niet verschijnen van een van de partijen daaraan de conclusie kan verbinden die hij geraden acht. Nu ook in het eerdere verloop van de procedure bij DigiDispuut en in de bemiddelingsfase door WebwinkelKeur de ondernemer blijkt heeft gegeven van een onbetamelijke proceshouding, ziet de beoordelaar voldoende redenen om de vordering van de consument toe te wijzen.

## Beslissing

De beoordelaar komt tot de volgende beslissing:

Gelet op bovenstaande bepaalt de beoordelaar dat de vordering van de consument wordt toegewezen. Nu de katalysator al is vervangen, lijkt enkel ontbinding van de overeenkomst nog opportuun.

De beoordelaar ontbindt de overeenkomst tussen partijen en bepaalt dat de ondernemer het aankoopbedrag te vermeerderen met eventueel door consument reeds betaalde verzendkosten binnen 14 dagen nadat partijen met de inhoud van dit advies bekend worden gemaakt bij te schrijven op de bij hem bekende bankrekening van de consument. De consument dient binnen deze termijn de katalysator weer in de macht van de ondernemer te brengen, eventuele verzendkosten draagt de consument zelf.

Daarnaast wijst de beoordelaar een schadevergoeding toe van €150,00 nu de consument door toedoen van de ondernemer, althans door omstandigheden in zijn risicosfeer, onnodig een dag vrij heeft genomen. Dit bedrag dient ondernemer eveneens binnen 14 dagen nadat de inhoud van dit advies aan hem bekend is gemaakt op de bankrekening van de consument bij te schrijven.

Laat een van de partijen na uitvoering te geven aan het in dit bindend advies bepaalde, dan verbeurt hij aan de andere partij voor elke dag dat hij in gebreke blijft een direct opeisbare dwangsom van €100,00 per dag, met een maximum van €5.000,00.

Aldus beslist door DigiDispuut op donderdag 21 maart 2019.