

Jaarverslag Stichting DigiDispuut



2020

VOORWOORD

Beste lezer,

Voor u ligt het jaarverslag van de Stichting DigiDispuut over het jaar 2020. 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 dit jaarverslag wordt een overzicht gegeven van de uitspraken in het jaar 2020.

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.

Met rechtvaardigde groet,



Geoffrey Bergman
Beoordelaar Stichting DigiDispuut



KERNCIJFERS

2020

Aantal geschillen	22
Beslist in voordeel consument	14
Beslist in voordeel ondernemer	4
Onbeslist	4

Onderwerpen

Non-conformiteit	9
Foutieve verzending	2
Garantie	3
Herroepingsrecht	4
Ontbinding	1
Rechtsgeldigheid overeenkomst	2

Gemiddelde doorlooptijd per geschil 30 dagen

OPVALLENDE ZAKEN

Wat opvalt is dat er 2 geschillen meer zijn behandeld ten opzichte van het jaar 2019. Net als vorig jaar gaan de meeste geschillen over non-conformiteit.

Toelichting

beslissingen

In het jaar 2020 zijn er in totaal 22 geschillen beslecht. Van deze 22 geschillen zijn er 14 beslissingen in het voordeel van de consument. Vier geschillen zijn in het voordeel van de ondernemer beslecht. Er zijn dit jaar 4 geschillen onbeslist gebleven, bijvoorbeeld door onvoldoende bewijs of de noodzaak tot nader specialistisch onderzoek.

Toelichting

onderwerpen

Veruit de meeste geschillen gingen over de non-conformiteit van producten. De overige geschillen betroffen klachten over verzending, garantie, herroepingsrecht, ontbinding, het terugzenden van een product ter reparatie, de rechtsgeldigheid en de algemene voorwaarden van de overeenkomst.

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

EEN LEKKENDE DOUCHECABINE

MAG DE CONSUMENT VERWACHTEN DAT ER EEN NIEUWE DOUCHECABINE WORDT GELEVERD EN GEMONTEERD?



Halverwege het jaar 2020 koopt een consument een gesloten complete douchecabine kwartrond via een webwinkel. Dit product is een dag later geleverd op het adres van de consument. Vervolgens heeft consument de douchecabine zelf thuis gemonteerd. Circa drie weken later meldt de consument dat het product niet voldoet aan de verwachtingen, aangezien de douchecabine volgens de consument blijft lekken. Hij geeft aan een nieuwe douchecabine te willen ontvangen met montage

inbegrepen, of de overeenkomst tot koop op afstand te willen ontbinden. De consument verwacht dat het product zonder gebreken geleverd wordt en dat deze gekit en aangesloten wordt op locatie en dat tevens alle onkosten vergoed worden.

De ondernemer is het standpunt toegedaan dat de lekkage veroorzaakt wordt doordat de kit onvoldoende tijd heeft gehad om te drogen of doordat het product niet goed is aangesloten door consument. De ondernemer is het standpunt toegedaan dat het product niet retour gezonden kan worden omdat het product geopend en gebruikt is en er geen verpakking meer van is. Daarnaast stelt de ondernemer dat het product beschadigd is door de consument. Uit de overeenkomst tussen de ondernemer en de consument blijkt dat het enkel gaat om het leveren van het product en de montage van het product hierbij niet zit inbegrepen.

Wat zegt de wet?

Op grond van artikel 6:230o BW mag een consument binnen een termijn van veertien dagen na de dag van ontvangst de overeenkomst op afstand zonder opgave van redenen ontbinden. Uit de ontvangen stukken is gebleken dat de consument diens voornemen tot ontbinding van de overeenkomst niet tijdig heeft gemeld bij de ondernemer. Desalniettemin dient het product zoals geleverd door de ondernemer te voldoen aan de conformiteitseis, wat inhoudt dat consument het recht heeft op een goed product. Indien de ondernemer hiertoe in gebreke blijft, geldt een verplichting tot het herstellen of vervangen van het product. Hierbij wordt in overweging genomen dat de overeenkomst tussen de ondernemer en de consument enkel bestaat uit het leveren van het product en dus geen montagedienst bevat. De consument heeft op eigen risico de douchecabine zelf gemonteerd. De ondernemer is dus in geen geval verplicht om het product te (de)monteren, noch hiervan de kosten te vergoeden mocht dit door een derde worden verricht. De consument diende voorafgaand de aankoop van het product de overweging te maken of hij zichzelf voldoende geschikt achtte tot het monteren van de douchecabine met enkel een gebruiksaanwijzing.

Waarom is dit geschil interessant?

Dit geschil laat zien dat de consument voorafgaand aan de aankoop van het product voldoende moet kunnen inschatten of hij zichzelf de kwaliteiten toedicht om het product zelfstandig te monteren. Indien het product door een specialist wordt gemonteerd en blijkt dat het product zelf niet naar behoren functioneert, kan de ondernemer worden aangesproken op de non-conformiteit van het product. In dit geval kan het inschakelen van een specialist ervoor zorgen dat de consument eenvoudiger de ondernemer aansprakelijk kan stellen voor de geleden schade en niet zelf als vakman optreedt.