

Jaarverslag Digidispuut



2019

VOORWOORD

Beste lezer,

Voor u ligt het jaarverslag van de Stichting DigiDispuut over het jaar 2019. 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 2019.

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

2019

Aantal geschillen	20
Beslist in voordeel consument	15
Beslist in voordeel ondernemer	5

Onderwerpen

Non-conformiteit	9
Foutieve verzending	1
Garantie	5
Herroepingsrecht	3
Zorgplicht	1
Ontbinding	1

OPVALLENDE ZAKEN

Wat opvalt is dat er 5 geschillen meer zijn behandeld ten opzichte van het jaar 2018. Wat ook opvalt is dat het grootste gedeelte van de onderwerpen over non-conformiteit gaat.

Toelichting beslissingen

In het jaar 2019 zijn er in totaal 20 geschillen beslecht. Van deze 20 geschillen zijn er 15 beslissingen in het voordeel van de consument. 5 geschillen zijn in het voordeel van de ondernemer beslecht.

Toelichting onderwerpen

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

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

GEBREKKIGE TENT

MAG DE CONSUMENT GELIJK ONTBINDING VORDEREN?



Een consument koopt in april 2019 een tent bij een ondernemer. Na de levering van de tent zijn er in augustus gebreken geconstateerd door de consument. Een tentstok was gebroken en de binnentent paste niet goed. De ondernemer beaamt dit gebrek en biedt de consument 3 opties, te weten: Levering van een nieuwe tent in december 2019, leveren van een tegoedbon met de aankoopwaarde van de tent die besteed kan worden in de winkel van de ondernemer en ten slotte de optie dat de ondernemer aan de consument een grotere en duurdere tent ter vervanging levert.

Wat zegt de wet?

Uit het consumentenrecht volgt dat een product aan de overeenkomst moet beantwoorden. In casu voldoet het product niet aan de overeenkomst, wat ook erkend is door de ondernemer. Immers, tentstokken horen heel te zijn en van een tent wordt verwacht dat de binnentent past.

Volgens de wet moet op het moment dat de consument het gebrek aan de ondernemer meldt, de ondernemer de gelegenheid krijgen om het gebrek te herstellen of het gebrekkige product te vervangen. De consument kan dus niet direct ontbinding van de koopovereenkomst vorderen. De consument hoeft in principe niet akkoord te gaan met een tegoedbon of een andere tent. De optie van de ondernemer om een nieuwe tent te leveren in december is een goed aanbod, want met dit aanbod laat de ondernemer zien dat hij het gebrekkige product wil vervangen voor een nieuwe tent. In casu was het echter de vraag of het leveren van de nieuwe tent in december een vervanging binnen redelijke termijn is, en of het leveren in december ernstige overlast voor de consument oplevert.

De beoordelaar heeft beslist dat er geen sprake is van ernstige overlast. De consument heeft namelijk onvoldoende aangetoond dat zij ernstige overlast ervaart wegens het niet beschikbaar hebben van een deugdelijke tent gedurende de maanden september tot december. Ook speelt het maatschappelijk verkeer een rol. Het is namelijk in het maatschappelijk verkeer ongebruikelijk om in de maanden september tot en met december met een tent op pad te gaan. Tevens is geen sprake van overschrijding van een redelijke termijn, gezien het feit dat de producent pas medio december 2019 een tent kon leveren aan de ondernemer.

Waarom is dit geschil interessant?

Dit geschil laat zien dat het per product verschilt of er sprake is van ernstige overlast en een redelijke termijn en dat alle omstandigheden moeten worden meegenomen. Ook speelt de redenering van de consument een belangrijke rol. Als de consument bijvoorbeeld had aangetoond dat zij ernstige

schade ondervindt van het feit dat de tent pas medio december geleverd kan worden, bijvoorbeeld omdat zij van plan was om met de tent in november op vakantie te gaan, dan was de uitkomst hoogstwaarschijnlijk anders geweest.