

Consumentenkoop

Wat zijn je rechten en plichten als verkoper?

Wat als je koper een gebrekkig product ontvangt, het verkeerde product geleverd krijgt of zelfs helemaal niet ontvangt? Wat zijn je rechten en plichten als verkoper?

Van Beekhoven Schoentechniek is al geruime tijd een begrip in de regio Den Haag. In een knus pand beschikt meneer Van Beethoven over een winkel, werkplaats en aanmeetruimte. Daarnaast heeft Van Beethoven meerdere verkooppunten in deze regio. Aangezien de schoenen in zijn werkplaats op maat worden gemaakt, bedraagt de levertijd doorgaans twee weken. Om te voorkomen dat de koper opnieuw naar de winkel moet, biedt Van Beethoven aan om de schoenen thuis te laten bezorgen tegen een verzendprijs van €5,95.

Slecht ter been

Voor mevrouw Le Grand is dit een uitkomst. Zij is slecht ter been en woont niet in de buurt van Van Beethoven. Nadat zij met haar zoon in de winkel is geweest, en de schoentechniek van Van Beethoven alle maten en vormen heeft opgenomen, geeft mevrouw Le Grand aan gebruik te willen maken van de bezorgservice van Van Beethoven. De aankoopprijs van de schoenen en de verzendkosten betaalt zij direct in de winkel.

Beschadigd pakket

Het geduld van mevrouw Le Grand wordt op de proef gesteld, maar uiteindelijk ontvangt zij na ruim drie weken haar aangepaste schoenen. Tot grote schrik van mevrouw Le Grand blijkt dat het pakket, waarin de schoenen zitten,

beschadigd is. Zij maakt een foto van de beschadigde doos en maakt vervolgens met de postbezorger het pakket open. Het blijkt dat ook de peperdure schoenen beschadigd zijn; zelfs in het kalfsleer zit een scheur. De postbezorger geeft aan dat hij alleen zorg draagt voor het vervoer van Van Beethoven naar mevrouw Le Grand en hij laat het pakket en de beschadigde schoenen bij mevrouw Le Grand achter.

Ondraagbare schoenen

Mevrouw Le Grand belt onmiddellijk met Van Beethoven en stuurt een foto van het beschadigde pakket. Zij geeft aan dat de schoenen ondraagbaar zijn en dat zij nieuwe wenst te ontvangen. Van Beethoven geeft aan dat mevrouw Le Grand de schoenen naar een ander verkooppunt van Van Beethoven moet brengen en dat zij dan nieuwe schoenen zal krijgen. Mevrouw Le Grand zoekt online waar het dichtstbijzijnde verkooppunt is en dat blijkt nog een flink eind uit de richting. Mevrouw Le Grand ziet het niet zitten om weer een verre reis te ondernemen en vraagt mr. Van Domselaar om raad.



Mr. R. van Domselaar is advocaat bij Amice Advocaten B.V., www.amice-advocaten.nl.

Koopovereenkomst

Vooropgesteld moet worden dat de koopovereenkomst tussen mevrouw Le Grand en Van Beethoven betiteld kan



worden als een 'consumentenkoop'. Het gaat namelijk om een overeenkomst waarbij een professionele partij (Van Beethoven) een product verkoopt aan een natuurlijk persoon (mevrouw Le Grand). Op deze overeenkomst is het consumentenrecht van toepassing. Het consumentenrecht is in het leven geroepen om de zwakkere partij (de consument) extra bescherming te bieden.

Risico

Volgens het consumentenrecht is mevrouw Le Grand verplicht om het pakket in ontvangst te nemen, omdat de postbezorger het pakket naar haar heeft vervoerd. Op het moment dat een medewerker van Van Beethoven het pakket zou hebben gebracht, had mevrouw Le Grand deze niet in ontvangst hoeven te nemen. Aangezien Van Beethoven degene is die de bezorger heeft aangewezen,

overeenkomst heeft beantwoord. Aangezien mevrouw Le Grand het product pas enkele minuten in haar bezit had alvorens zij het gebrek constateerde, dient Van Beethoven bewijs te leveren dat het product bij de aflevering aan de overeenkomst beantwoordde en de schoenen door toedoen van mevrouw Le Grand kapot zijn gegaan. Gelukkig doet Van Beethoven niet moeilijk en is hij bereid om de kapotte schoenen terug te nemen.

Zonder overlast

Voorts is mevrouw Le Grand niet verplicht om de schoenen naar het dichtstbijzijnde verkooppunt van Van Beethoven te brengen. Het consumentenrecht geeft aan dat de verkoper binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast zijn verplichtingen moet nakomen. Bovendien geldt dat, wanneer mevrouw Le Grand de kapotte

Een consument wordt extra beschermd

gaat het risico van de zaaksbeschadiging pas op mevrouw Le Grand over zodra zij dit pakket in ontvangst heeft genomen. Indien mevrouw Le Grand een bezorger zou hebben aangewezen, gaat het risico op haar over zodra Van Beethoven het pakket overdraagt aan die vervoerder.

Bewijs

In deze zaak komt de beschadiging aan de schoenen dan ook niet voor rekening van mevrouw Le Grand, nu deze schade tijdens het transporteren is ontstaan. Bovendien geldt binnen het consumentenrecht dat - indien het gebrek zich binnen zes maanden openbaart - wordt vermoed dat de zaak reeds bij de aflevering niet aan de

schoenen via een postbezorger naar Van Beethoven laat vervoeren, de hiermee gemoeide kosten voor rekening komen van Van Beethoven. Tot slot bepaalt het consumentenrecht dat de kosten in verband met de levering van de nieuwe schoenen eveneens voor rekening komen van Van Beethoven, omdat mevrouw Le Grand al voor de eerste bezorging (waarbij het pakket is beschadigd) heeft betaald.

Uit de casus van Van Beethoven en mevrouw Le Grand blijkt maar weer eens dat een consument extra wordt beschermd en dat de verkoper continu op zijn hoede moet zijn om aansprakelijkheid te voorkomen.