

STICHTING DIGIDISPUUT

Enschede

Beslissing van de geschillencommissie van 15 maart 2023

In de zaak van

[consument],
woonplaats: [woonplaats],
eiser, hierna ook: “[consument]”,
in persoon procederende,

tegen

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid
[handelaar], t.h.o.d.n. **[handelsnaam 1]**,
vestigingsplaats: Beverwijk,
verweerster, hierna ook: “[handelaar]”,
vertegenwoordiger: [naam 1] en [naam 2].

1. Het verloop van de procedure

1.1. Het verloop van de procedure volgt uit:

- de procesinleiding (met bijlage(n)) van [consument];
- het verweerschrift (met bijlage(n)) van [handelaar];
- de (nadere) reactie (met bijlage(n)) van [consument];
- de (nadere) reactie (met bijlage(n)) van [handelaar];

1.2. Ten slotte is de beslissing bepaald.

2. De vaststaande feiten

2.1. Als enerzijds gesteld en anderzijds erkend of niet betwist, zal de geschillencommissie uitgaan van de volgende feiten. Op 11 augustus 2022 heeft [consument] jaloezieën besteld via de website van [handelaar]. De koopprijs bedraagt € 1.390,20. Op enig moment heeft [handelaar] de jaloezieën aan [consument] afgeleverd.

3. Het geschil

3.1. [consument] heeft (aanvankelijk) gevorderd als vermeld in de procesinleiding (met bijlage(n)). [handelaar] heeft verweer gevoerd. Op de stellingen van de partijen zal hierna, voor zover van belang, worden ingegaan.

4. De beoordeling

4.1. Voordat de geschillencommissie het geschil inhoudelijk kan behandelen en beslissen, moet zij ambtshalve haar bevoegdheid en de omvang daarvan vaststellen.¹ Op grond van [art. 17 Gw](#) hebben de partijen het recht op toegang tot de overheidsrechter. Door de beslechting van het geschil door onzuiver bindend advies, bedoeld in [art. 7:900 lid 2 BW](#), namelijk een voor de partijen bindende beslissing van de geschillencommissie,² wordt inbreuk gemaakt op het recht van de partijen op toegang tot de overheidsrechter.³

4.2. Bij de aanmelding van het geschil heeft [consument] vrijwillig en ondubbelzinnig gekozen voor de beslechting van het geschil door onzuiver bindend advies. De geschillencommissie is ambtshalve bekend met de rechtsverhouding tussen [handelaar] en Stichting WebwinkelKeur. Door de toepasselijkheid van de door Stichting WebwinkelKeur gebruikte algemene voorwaarden te aanvaarden, heeft ook [handelaar] vrijwillig en ondubbelzinnig gekozen voor de beslechting van het geschil door onzuiver bindend advies. Daarom is de geschillencommissie bevoegd om het geschil inhoudelijk te behandelen en te beslissen.⁴

4.3. Omdat de geschillencommissie niet is gebleken van een andersluidende afspraak tussen de partijen, zal zij het geschil inhoudelijk behandelen en beslissen aan de hand van de geldende wet- en regelgeving. In het belang van de rechtszekerheid van de partijen zullen in beginsel de algemene beginselen voor procedures, voorzien in [Afd. 3, Titel 1, Boek 1 Rv](#), alsmede de bewijsregels, voorzien in [Afd. 9, Titel 2, Boek 1 Rv](#), naar analogie worden toegepast. De geschillencommissie zal het geschil nu inhoudelijk behandelen en beslissen. De partijen moeten adequaat kunnen inschatten wat de uitkomst van hun procedure zal kunnen zijn.⁵

4.4. [consument] heeft gesteld dat sprake is van een koopovereenkomst op afstand. [consument] heeft ook gesteld dat hij een consument is. [consument] heeft kennelijk bedoeld te stellen dat hij een natuurlijk persoon is die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen en dat [handelaar] handelt in het kader van haar handels- en bedrijfsactiviteit. Uit de genoemde, onweersproken stellingen van [consument] leidt de geschillencommissie af dat [consument] een consument is in de zin van [art. 6:230g lid 1 sub a BW](#), dat [handelaar] een handelaar is in de zin van [art. 6:230g lid 1 sub b BW](#), dat sprake is van een consumentenkoop in de zin van [art. 7:5 lid 1 sub a BW](#) en [art. 6:230g lid 1 sub c BW](#), alsmede dat sprake is van een overeenkomst op afstand in de zin van [art. 6:230g lid 1 sub e BW](#).

4.5. In voorkomende gevallen moet de overheidsrechter ambtshalve onderzoeken of de handelaar heeft voldaan aan de (toepasselijke) informatieplichten, voorzien in [art. 6:230m lid 1 sub a, b, c, e, f, g, h, i, j, o en p BW](#), alsmede [art. 6:230v lid 3 en 7 BW](#). De overheidsrechter moet aan een eventuele schending van de (toepasselijke) informatieplichten een passende maatregel verbinden.⁶ De bedoelde verplichtingen rusten, naar analogie, ook op de

¹ B.C. Punt, *Het bindend advies doorgelicht*, Deventer: Wolters Kluwer 2019, p. 436 e.v.

² B.C. Punt, *Het bindend advies doorgelicht*, Deventer: Wolters Kluwer 2019, p. 26 e.v.

³ Hof Amsterdam 17 april 2012, ECLI:NL:GHAMS:2012:BX3835, rov. 3.13, *NJF* 2012/358.

⁴ HR 9 november 2001, ECLI:NL:HR:2001:AB2752, rov. 3.4.2, *NJ* 2001/692.

⁵ Vgl. V. Mak & M.B.M. Loos, *Geschillencommissie, wees transparant!*, *TvC* 2017/2, p. 72 e.v.

⁶ HR 12 november 2021, ECLI:NL:HR:2021:1677, rov. 3.1.10 e.v., *NJ* 2022/89, m.nt. C.M.D.S. Pavillon.

geschillencommissie.⁷ Het ligt op de weg van de handelaar om feitelijk aan te tonen dat aan de (toepasselijke) informatieplichten is voldaan ([art. 6:230n lid 4 BW](#)).⁸

4.6. De geschillencommissie heeft de partijen, onder bijvoeging van de teksten van de relevante wetsbepalingen, in de gelegenheid gesteld om zich uit te laten over de toepasselijkheid en de naleving van de informatieplichten, alsmede de gevolgen die volgens hen moeten worden verbonden aan een eventuele schending van de (toepasselijke) informatieplichten. In dat verband heeft de geschillencommissie enkele vragen gesteld en verlangd dat [handelaar] feitelijk aantoont dat aan de (toepasselijke) informatieplichten is voldaan.

4.7. [handelaar] heeft de vragen van de geschillencommissie niet beantwoord en evenmin feitelijk aangetoond dat aan de (toepasselijke) informatieplichten is voldaan. In plaats daarvan heeft [handelaar] haar eerdere verweer herhaald en aangevuld. De geschillencommissie zal de (nadere) reactie van [handelaar] in zoverre buiten beschouwing laten. [consument] heeft alleen gesteld dat de overeenkomst volgens hem moet worden ontbonden, als de geschillencommissie vaststelt dat sprake is van een schending van de (toepasselijke) informatieplichten. Daaruit begrijpt de geschillencommissie dat [consument] in dat geval niet langer volhardt in zijn primaire vordering tot vervanging van de jaloezieën.

4.8. Omdat [handelaar] de vragen van de geschillencommissie niet heeft beantwoord en [consument] in zoverre evenmin, neemt de geschillencommissie, gelet op de aard van de overeenkomst en de wijze waarop de overeenkomst tot stand is gekomen, aan dat in het concrete geval de (ambtshalve in aanmerking te nemen) informatieplichten, voorzien in [art. 6:230m lid 1 sub a, b, c, e, f, g, h en i BW](#) en [art. 6:230v lid 3 en 7 BW](#), van toepassing zijn. Uit niets volgt dat de genoemde informatieplichten (gedeeltelijk) niet van toepassing zijn. De informatieplichten, voorzien in [art. 6:230m lid 1 sub j, o en p BW](#), hebben betrekking op overeenkomsten die strekken tot het verrichten van diensten, dan wel de levering van water of energie, respectievelijk duurovereenkomsten. Daarvan is in het concrete geval geen sprake. Met betrekking tot de informatieplicht, voorzien in [art. 6:230v lid 3 BW](#), overweegt de geschillencommissie het volgende.

4.9. Uit de stellingen van de partijen en de door [consument] bij de procesinleiding gevoegde schermafdrukken volgt dat de overeenkomst is gesloten naar aanleiding van een advertentie op de website van [handelaar]. Uit de advertentie wordt duidelijk dat [handelaar] tot doel heeft om de geadverteerde zaak online te verkopen tegen een vaste koopprijs. De advertentie bevat een bestelknop met daarop de tekst “*NU BESTELLEN*”. Zonder nadere toelichting, die ontbreekt, wordt ervan uit gegaan dat de schermafdruk het laatste scherm betreft, waar de bestelling online kan worden geplaatst door op de bestelknop te klikken.⁹ Op grond van [art. 6:230v lid 3 BW](#) moet worden beoordeeld of door de tekst op de bestelknop voldoende duidelijk is dat de bestelling een betalingsverplichting zou inhouden.

⁷ D.P.C.M. Hellegers & T.H.M. van Wechem, *Moeten bindend adviseurs in consumentenkwesities ambtshalve toetsen op straffe van vernietigbaarheid van het bindend advies?*, *Contracteren* 2022/2, p. 48 e.v.

⁸ Ktr. Utrecht 28 juni 2017, ECLI:NL:RBMNE:2017:3331, rov. 4.5, *NJF* 2017/501.

⁹ Vgl. Ktr. Amsterdam 23 juli 2021, ECLI:NL:RBAMS:2021:5265, rov. 6, *NJF* 2021/485.

4.10. Naar het oordeel van de geschillencommissie is door de tekst op de bestelknop niet voldoende duidelijk dat de bestelling een betalingsverplichting zou inhouden. De tekst bevat geen verwijzing naar een betalingsverplichting. De tekst duidt er alleen op dat door op de bestelknop te klikken een bestelling zal worden geplaatst. Een bestelling hoeft niet noodzakelijkerwijs gepaard te gaan met een betalingsverplichting. Te denken valt aan de bestelling van een (kosteloos toegezonden) proefpakket. De geschillencommissie verwijst, ter vergelijking, naar een tweetal recente uitspraken in kantonzaken, waarin is geoordeeld dat de teksten “Bestel nu”¹⁰ en “Bestelling plaatsen”¹¹ niet toereikend zijn. In [art. 6:230v lid 3 BW](#) is bepaald dat de tekst “bestelling met betalingsverplichting” wel toereikend is. Ook toereikend is bijvoorbeeld de tekst “BESTELLEN EN BETALEN”.¹²

4.11. Zoals gezegd heeft [handelaar] zich niet uitgelaten over de eventueel toe te passen maatregel. De door [consument] voorgestelde maatregel, namelijk ontbinding van de overeenkomst, vindt de geschillencommissie niet passend. Aan een schending van de informatieplicht, voorzien in [art. 6:230v lid 3 BW](#), moet de in dezelfde wetsbepaling voorgeschreven maatregel worden verbonden, namelijk vernietiging van de overeenkomst. [Art. 6:230v lid 3 BW](#) vormt de implementatie van [art. 8 lid 2 Richtlijn consumentenrechten](#)¹³ en moet bijgevolg richtlijnconform worden uitgelegd.¹⁴ In [art. 8 lid 2 Richtlijn consumentenrechten](#) is bepaald dat een consument niet aan de overeenkomst of bestelling is gebonden, als de tekst op de bestelknop ontoereikend is. Daarom ziet de geschillencommissie aanleiding om de overeenkomst, met toepassing van [art. 3:40 lid 2 BW](#) en [art. 6:248 lid 2 BW](#), gedeeltelijk te vernietigen in die zin dat [consument] met terugwerkende kracht van zijn verplichtingen is bevrijd.¹⁵

4.12. De geschillencommissie onderkent dat sommige kantonrechters (voorzichtig) hebben geoordeeld dat de tekst “Bestelling plaatsen” toereikend is.¹⁶ Een ingevolge communautair recht toe te passen maatregel moet niet alleen doeltreffend en afschrikkend, maar ook evenredig zijn (vgl. [art. 4 lid 3 VEU](#)).¹⁷ Naar het oordeel van de geschillencommissie is niet evenredig om [handelaar] te confronteren met een maatregel die het resultaat is van rechtsonzekerheid, door tegenstrijdige rechterlijke uitspraken. Echter, de bedoelde uitspraken zijn gedaan nadat de onderhavige overeenkomst was gesloten. Daarom kan in het concrete geval geen sprake zijn geweest van rechtsonzekerheid. De geschillencommissie ziet evenmin andere omstandigheden aanwezig die met zich kunnen meebrengen dat de maatregel niet evenredig is. Ten overvloed overweegt de geschillencommissie dat een gemiddeld consument uit de direct rondom de bestelknop zichtbare informatie zal begrijpen dat de bestelling een betalingsverplichting zal inhouden. Dat is in de zo even bedoelde uitspraken redengevend geweest. Echter, de overheidsrechter en, naar analogie, de geschillencommissie mogen alleen rekening houden met de tekst op de bestelknop en niet met andere omstandigheden.¹⁸ Dat mag onwenselijk zijn, maar

¹⁰ Ktr. Amsterdam 21 februari 2022, ECLI:NL:RBAMS:2022:1095, rov. 5 e.v., *NJF* 2022/160.

¹¹ Ktr. Haarlem 11 mei 2022, ECLI:NL:RBNHO:2022:5030, rov. 2.2 e.v., *NJF* 2022/308.

¹² Ktr. Alkmaar 19 oktober 2022, ECLI:NL:RBNHO:2022:9104, rov. 2.5 e.v., *NJF* 2022/455.

¹³ *Kamerstukken II* 2012/13, 33 520, nr. 3, p. 67.

¹⁴ HvJ EG 10 april 1984, ECLI:EU:C:1984:153, § 28, eur-lex.europa.eu (*Von Colson en Kamann*).

¹⁵ Ktr. Amsterdam 23 juli 2021, ECLI:NL:RBAMS:2021:5265, rov. 7, *NJF* 2021/485.

¹⁶ O.m. Ktr. Leeuwarden 25 oktober 2022, ECLI:NL:RBNNE:2022:4182, rov. 2.7 e.v., *NJF* 2023/19.

¹⁷ HvJ EG 21 september 1989, ECLI:EU:C:1989:339, § 24, eur-lex.europa.eu (*Griekse mais*).

¹⁸ HvJ EU 7 april 2022, ECLI:EU:C:2022:269, § 28, eur-lex.europa.eu (*Fuhrmann-2*).

het ligt op de weg van de (communautaire) wetgever en niet op de weg van de overheidsrechter of de geschillencommissie om daarin verandering te brengen.¹⁹

4.13. De maatregel heeft tot gevolg dat [handelaar] de koopprijs als onverschuldigd betaald aan [consument] moet terugbetalen ([art. 6:203 lid 1 en 2 BW](#)).²⁰ De geschillencommissie zal [handelaar] daartoe veroordelen. De geschillencommissie komt niet toe aan de bespreking van de andere (toepasselijke) informatieplichten. De uitkomst van de procedure verandert niet, als [handelaar] wel aan die informatieplichten heeft voldaan. De overige stellingen van de partijen behoeven geen bespreking. [handelaar] zal als de in het ongelijk te stellen partij op de na te melden wijze worden veroordeeld in de kosten van de procedure.

5. De beslissing

5.1. De geschillencommissie:

- I. verklaart, dat de overeenkomst gedeeltelijk is vernietigd in die zin dat dat [consument] met terugwerkende kracht van zijn verplichtingen is bevrijd;
- II. beslist, dat [handelaar] wordt veroordeeld om tegen behoorlijk bewijs van kwijting aan [consument] te betalen een bedrag van € 1.390,20;
- III. beslist, dat [handelaar] wordt veroordeeld in de proceskosten, aan de zijde van [consument] op heden begroot op € 25,00 voor vastrecht;
- IV. beslist, dat het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

Deze beslissing is gegeven door M.V. Hazekamp, bindend adviseur in Delden (Gemeente Hof van Twente), als lid van de geschillencommissie.

Tegen de beslissing van de geschillencommissie staat geen rechtsmiddel open. De beslissing is bindend. Op grond van art. 7:904 lid 1 BW is de beslissing vernietigbaar, als zij door de inhoud daarvan of de manier waarop zij tot stand gekomen is, zo gebrekkig is dat de gebondenheid daaraan naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Op grond van art. 12 Procesreglement moet een vordering tot vernietiging van de beslissing van de geschillencommissie bij de overheidsrechter aanhangig zijn gemaakt binnen twee maanden na de verzending van de beslissing van de geschillencommissie aan de partijen. Voor meer informatie over uw rechten en plichten kunt u contact opnemen met het Juridisch Loket of een rechtsbijstandverlener naar keuze.

¹⁹ Vgl. HR 21 maart 2003, ECLI:NL:HR:2003:AE8462, rov. 3.5, *NJ* 2003/691, m.nt. T. Koopmans (*Waterpakt*).

²⁰ Vgl. HR 22 april 2022, ECLI:NL:HR:2022:596, rov. 3.2, *NJ* 2022/171.