

## STICHTING DIGIDISPUUT

Enschede

### Beslissing van de geschillencommissie van 5 juni 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.n. **[handelsnaam 1]** en **[handelsnaam 2]**,  
vestigingsplaats: [vestigingsplaats] ([gemeente]),  
verweerster, hierna ook: “[handelaar]”,  
vertegenwoordiger: [naam 1].

### 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];
- het verhandelde ter gelegenheid van de mondelinge behandeling.

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 enig moment heeft [consument] in de webwinkel van [handelaar] twee Chromebooks besteld. De koopprijs bedraagt € 265,00, inclusief de omzetbelasting. [handelaar] heeft geen aanvullende kosten, zoals verzendkosten, in rekening gebracht. [handelaar] heeft de incassering van de koopprijs aan haar incassogemachtigde uitbesteed. De koopprijs is inmiddels, na een incassotraject, betaald. De twee Chromebooks zijn verzonden met de bezorgdienst van [naam 2].

### 3. Het geschil

3.1. [consument] heeft gevorderd dat de overeenkomst wordt ontbonden. [handelaar] heeft verweer gevoerd. Op de stellingen van de partijen zal hierna, voor zover van belang, worden ingegaan.

#### 4. De beoordeling

4.1. De geschillencommissie zal achtereenvolgens beoordelen of zij bevoegd is om het geschil te behandelen en te beslissen, wat de omvang van haar bevoegdheid is, of de wettelijke informatieplichten (direct of indirect) van toepassing zijn, alsmede of [consument] bevoegd is om de overeenkomst te ontbinden. De geschillencommissie zal een overweging ten overvloede, namelijk een overweging die voor de beslissing van het geschil niet van belang is,<sup>1</sup> wijden aan de opeisbaarheid van de koopprijs.

##### *De bevoegdheid van de geschillencommissie*

4.2. Voordat de geschillencommissie het geschil inhoudelijk kan behandelen en beslissen, moet zij ambtshalve haar bevoegdheid en de omvang daarvan vaststellen.<sup>2</sup> 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,<sup>3</sup> wordt inbreuk gemaakt op het recht van de partijen op toegang tot de overheidsrechter.<sup>4</sup> Daarom moet worden beoordeeld of de partijen vrijwillig en ondubbelzinnig hebben gekozen voor onzuiver bindend advies.<sup>5</sup>

4.3. De partijen hebben de toepasselijkheid van het [procesreglement](#) aanvaard. Op grond van [art. 5 van het procesreglement](#) is de geschillencommissie bevoegd om een geschil te behandelen en te beslissen, als het geschil betrekking heeft op een overeenkomst op afstand die een consumentenkoop is of een overeenkomst buiten de verkoopprijsruimte die een consumentenkoop is, met een minimaal belang van € 25,00 en een maximaal belang van € 25.000,00, waarop Nederlands recht van toepassing is. Op grond van [art. 1 onder 5° van het procesreglement](#) moet het begrip “*consumentenkoop*” in de hier bedoelde zin in overeenstemming met het samenstel van [art. 6:230g lid 1 sub c BW](#) en [art. 7:5 lid 1 sub a BW](#) worden uitgelegd, zodat daaronder moet worden verstaan:

“de koop met betrekking tot een roerende zaak die wordt gesloten door een verkoper die handelt in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit en een koper, natuurlijk persoon, die handelt voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit;”

4.4. Op grond van de overeenkomst heeft [handelaar] zich verbonden om de twee Chromebooks aan [consument] te geven en [consument] om daarvoor een prijs in geld te betalen. De twee Chromebooks zijn roerende zaken ([art. 3:3 lid 2 BW](#)). Daarom is aan het eerste deel van de hierboven genoemde definitie van het begrip “*consumentenkoop*” voldaan. Volgens [consument] zijn de twee Chromebooks gekocht, zodat zijn kinderen daarmee hun huiswerk

<sup>1</sup> HR 29 september 1961, ECLI:NL:HR:1961:77, NJ 1962/14, m.nt. J.H. Beekhuis (*Picus/Smallingerland*).

<sup>2</sup> Hof Den Haag 3 maart 2015, ECLI:NL:GHDHA:2015:817, rov. 11, [www.rechtspraak.nl](#) (*Bindend advies notaris*).

<sup>3</sup> Hof Arnhem-Leeuwarden 24 maart 2015, ECLI:NL:GHARL:2015:2174, rov. 6.2, [www.rechtspraak.nl](#) (*Dierenartspraktijk*).

<sup>4</sup> Vgl. Hof Amsterdam 17 april 2012, ECLI:NL:GHAMS:2012:BX3835, rov. 3.13, NJF 2012/358 (*Bouwfonds/A.*).

<sup>5</sup> Vgl. HR 9 november 2001, ECLI:NL:HR:2001:AB2752, rov. 3.4.1 e.v., NJ 2001/692 (*Kringenrechtspraak*).

kunnen maken en online lessen kunnen bijwonen. Daaruit vloeit voort dat de koop een consumptief karakter heeft, aldus [consument]. Dat wordt door [handelaar] betwist.

4.5. Het antwoord op de vraag in welke hoedanigheid [consument] bij het sluiten van de koop heeft gehandeld, hangt af van hetgeen de partijen over en weer hebben verklaard en uit elkaars verklaringen en gedragingen mochten afleiden (vgl. [art. 3:33 BW](#) en [art. 3:35 BW](#)).<sup>6</sup> De in het zojuist aangehaald arrest *Kribbebijter* geformuleerde maatstaf geldt niet alleen voor de identiteit van de contracterende partijen, maar ook voor hun hoedanigheid.<sup>7</sup>

4.6. Uit de door [handelaar] in de procedure gebrachte ‘Track & trace’ gegevens vloeit voort dat de bestelling door of vanwege “[naam 3]” is geplaatst. [consument] heeft ook het adres van zijn winkel als afleveradres opgegeven en het e-mailadres “[e-mailadres]” gebruikt om de bestelling te plaatsen. Dat e-mailadres heeft [consument] ook gebruikt bij zijn verdere communicatie met [handelaar]. [consument] heeft geen ander e-mailadres gebruikt. [consument] heeft ten slotte verklaard dat hij een onderneming exploiteert, genaamd [naam 3].

4.7. Tussen de partijen is niet in geschil dat [consument] niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst aan [handelaar] kenbaar heeft gemaakt dat de twee Chromebooks werden gekocht, zodat zijn kinderen daarmee hun huiswerk kunnen maken en online lessen kunnen bijwonen. [consument] heeft niet gesteld en evenmin is gebleken dat [handelaar] de kennelijke bedoeling van [consument] niettemin behoorde te begrijpen. [handelaar] was niet verplicht om uit zich zelf onderzoek te verrichten naar de (werkelijke) bedoeling van [consument].<sup>8</sup>

4.8. In de gegeven omstandigheden mocht [handelaar] ervan uitgaan dat [consument] de koop sloot ten behoeve van [naam 3] en, in het verlengde daarvan, dat [consument] niet handelde voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit. De enkele omstandigheid dat de twee Chromebooks niet daadwerkelijk bedrijfsmatig mochten worden gebruikt, is niet voldoende voor een ander oordeel, temeer omdat is gesteld noch gebleken dat [handelaar] daarmee bekend was.<sup>9</sup> Daarom moet worden geconcludeerd dat de koop geen “*consumentenkoop*” is in de hierboven bedoelde zin.

4.9. Ter gelegenheid van de mondelinge behandeling hebben de partijen vrijwillig en ondubbelzinnig verklaard dat zij willen dat de geschillencommissie het geschil (inhoudelijk) behandelt en beslist, ook als de koop geen “*consumentenkoop*” is in de hierboven bedoelde zin. Daarom is de geschillencommissie toch bevoegd om het geschil (inhoudelijk) te behandelen en te beslissen.

---

<sup>6</sup> Vgl. HR 11 maart 1977, ECLI:NL:HR:1977:AC1877, NJ 1977/521, m.nt. G.J. Scholten (*Kribbebijter*).

<sup>7</sup> Jac. Hijma, *Mr. C. Assers Handleiding tot de beoefening van het Nederlands burgerlijk recht. 7. Bijzondere overeenkomsten. Deel I. Koop en ruil*, Deventer: Wolters Kluwer 2013, nr. 77 e.v.

<sup>8</sup> Hof Arnhem-Leeuwarden 28 augustus 2018, ECLI:NL:GHARL:2018:7779, rov. 5.2, JONDR 2018/1069 (*Huurovereenkomst café*).

<sup>9</sup> Vgl. Rb. Amsterdam 10 maart 2021, ECLI:NL:RBAMS:2021:972, rov. 4.4, [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl) (*Purchase/Tesla*).

### *De omvang van de bevoegdheid van de geschillencommissie*

4.10. 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, waaronder begrepen het wettelijk bewijsrecht, dat in belangrijke mate is voorzien in [Afd. 9, Titel 2, Boek 1 Rv \(art. 6 van het procesreglement\)](#). De geschillencommissie is evenals de overheidsrechter aan de beginselen van een behoorlijke rechtspleging gebonden, zoals die in [art. 6 lid 1 EVRM](#) besloten liggen.<sup>10</sup> Daarmee is, naar het oordeel van de geschillencommissie, in overeenstemming dat ook de geschillencommissie het wettelijk bewijsrecht naar analogie moet toepassen, tenzij de aard van de procedure zich daartegen verzet.<sup>11</sup> Dat laatste is nu niet het geval.<sup>12</sup>

4.11. De algemene voorschriften voor procedures, die zijn voorzien in [Afd. 3, Titel 1, Boek 1 Rv](#), die aan de hierboven bedoelde beginselen ontleend zijn,<sup>13</sup> zullen eveneens en om dezelfde reden naar analogie worden toegepast. De geschillencommissie zal het geschil nu (inhoudelijk) behandelen en beslissen.

### *De wettelijke informatieplichten*

4.12. Als sprake is van een “overeenkomst op afstand” of “overeenkomst buiten de verkooppriimte” in de zin van [art. 6:230g lid 1 sub e of f BW](#), moet de overheidsrechter zo nodig ambtshalve beoordelen of de handelaar heeft voldaan aan de belangrijkste (toepasselijke) wettelijke informatieplichten, die zijn voorzien in [art. 6:230m lid 1 sub a, b, c, e, f, g, h, i, j, o en p BW](#), [art. 6:230t lid 2 BW](#) en [art. 6:230v lid 3 en 7 BW](#).<sup>14</sup> Op grond van [art. 6:230n lid 4 BW](#) moet de handelaar feitelijk aantonen dat aan de (toepasselijke) wettelijke informatieplichten is voldaan.<sup>15</sup> In geval van een andere consumententransactie, moet de overheidsrechter zo nodig ambtshalve beoordelen of de handelaar heeft voldaan aan de informatieplichten die zijn voorzien in [art. 6:230l sub a, b, c, d en f BW](#).<sup>16</sup>

4.13. Aan een eventuele schending van de (toepasselijke) wettelijke informatieplichten moet de overheidsrechter zo nodig ambtshalve een passende maatregel verbinden.<sup>17</sup> De genoemde verplichtingen rusten, naar analogie, ook op de geschillencommissie.<sup>18</sup> Dat de gevolgen van het

---

<sup>10</sup> P.E. Ernste, *Bindend advies (Serie Onderneming en Recht nr. 74) (diss. Nijmegen)*, Deventer: Wolters Kluwer 2012, p. 105.

<sup>11</sup> Vgl. HR 28 mei 1999, ECLI:NL:HR:1999:ZC2922, rov. 3.7, NJ 1999/694, m.nt. H.J. Snijders (*Bewijsrecht in de verzoekschriftprocedure*).

<sup>12</sup> Vgl. A.I.M. van Mierlo & F.M. Bart (red.), *Parlementaire geschiedenis herziening van het burgerlijk procesrecht voor burgerlijke zaken, in het bijzonder de wijze van procederen in eerste aanleg*, Deventer: Wolters Kluwer 2002, p. 447.

<sup>13</sup> *Kamerstukken II* 1999/00, 26 855, nr. 3, p. 51 e.v.

<sup>14</sup> Ktr. Arnhem 22 juni 2022, ECLI:NL:RBGEL:2022:3278, rov. 2.6, [www.rechtspraak.nl \(Bol.com/B.\)](#).

<sup>15</sup> Ktr. Utrecht 28 juni 2017, ECLI:NL:RBMNE:2017:3331, rov. 4.5, [NJF 2017/501 \(Bol.com/B.\)](#).

<sup>16</sup> Ktr. Haarlem 7 december 2022, ECLI:NL:RBNHO:2022:10820, rov. 2.3, [www.rechtspraak.nl \(T-Mobile/B.\)](#).

<sup>17</sup> HR 12 november 2021, ECLI:NL:HR:2021:1677, rov. 3.1.1 e.v., NJ 2022/89, m.nt. C.M.D.S. Pavillon (*Arvato Finance/B. I*).

<sup>18</sup> Ktr. Amsterdam 14 februari 2022, ECLI:NL:RBAMS:2022:605, rov. 12, [www.rechtspraak.nl \(DGB Energie/B.\)](#).

niet voldoen aan de (toepasselijke) wettelijke informatieplichten verstrekking kunnen zijn, vloeit voort uit de uitspraak van 15 maart 2023, [nr. 134](#), waarin de geschillencommissie de overeenkomst, met toepassing van [art. 6:230v lid 3 BW](#), gedeeltelijk heeft vernietigd in die zin dat alleen de consument met terugwerkende kracht van zijn verplichtingen bevrijd is.

4.14. De geschillencommissie stelt, gelet op hetgeen ten aanzien van diens bevoegdheid overwogen is, vast dat de onderhavige overeenkomst geen “overeenkomst op afstand”, “overeenkomst buiten de verkooppriimte” of andere consumententransactie is in de hierboven bedoelde zin. Daarom komt de geschillencommissie niet toe aan de (ambtshalve) toets aan de wettelijke informatieplichten.

4.15. Niet uitgesloten is dat [consument] een kleine ondernemer is. Echter, uit de rechtspraak van de Hoge Raad vloeit voort dat, anders dan aan de zwarte lijst van [art. 6:236 BW](#) en de grijze lijst van [art. 6:237 BW](#),<sup>19</sup> aan de wettelijke informatieplichten ook in dat geval geen reflexwerking kan worden toegekend.<sup>20</sup> Een minder recente uitspraak van de kantonrechter in Roermond<sup>21</sup> lijkt in zoverre niet juist te zijn.

*De bevoegdheid van [consument] om de koop te ontbinden*

4.16. Op grond van [art. 6:265 BW](#) geeft iedere tekortkoming van [handelaar] in de nakoming van een op haar rustende verbintenis, aan [consument] de bevoegdheid om de koop geheel of gedeeltelijk te ontbinden, tenzij de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, de ontbinding en haar gevolgen niet rechtvaardigt. De tekortkoming hoeft niet toerekenbaar te zijn. Ook in overmachtssituaties kan ontbinding gerechtvaardigd zijn.<sup>22</sup> Voor zover nakoming niet blijvend of tijdelijk onmogelijk is, ontstaat de bevoegdheid tot ontbinding pas, als [handelaar] in verzuim is.

4.17. Naar analogie van de hoofdregel van [art. 150 Rv](#) ligt het op de weg van [consument] om te stellen en zo nodig, namelijk na een voldoende gemotiveerde zuivere betwisting door [handelaar] (vgl. [art. 149 lid 1 Rv](#)), te bewijzen dat aan de hierboven genoemde constitutieve vereisten voor ontbinding is voldaan.<sup>23</sup> Daaruit kan niet worden afgeleid dat [handelaar] de bewijslast draagt van de feiten die zij aan haar eventuele zuivere betwisting ten grondslag legt.<sup>24</sup>

---

<sup>19</sup> W.H.M. Reehuis & E.E. Slob (red.), *Parlementaire Geschiedenis van het nieuwe Burgerlijk Wetboek, Invoering Boeken 3, 5 en 6. Boek 6, Algemeen gedeelte van het verbintenissenrecht*, Deventer: Wolters Kluwer 1990, p. 1662.

<sup>20</sup> Vgl. HR 27 mei 2016, ECLI:NL:HR:2016:996, rov. 3.5, NJ 2017/312, m.nt. Jac. Hijma (*Van de Booren/Grenkefinance*).

<sup>21</sup> Ktr. Roermond 8 februari 2012, ECLI:NL:RBROE:2012:BV3729, rov. 4.3, [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl) (*Media Innofaith/B.*).

<sup>22</sup> W.H.M. Reehuis & E.E. Slob (red.), *Parlementaire Geschiedenis van het nieuwe Burgerlijk Wetboek, Invoering Boeken 3, 5 en 6. Boek 6, Algemeen gedeelte van het verbintenissenrecht*, Deventer: Wolters Kluwer 1990, p. 1010.

<sup>23</sup> HR 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1810, rov. 3.6, NJ 2019/446, m.nt. Jac. Hijma (*Tenzij-arrest*).

<sup>24</sup> HR 23 oktober 1992, ECLI:NL:HR:1992:ZC0727, rov. 3.2, NJ 1992/813 (*CZF/Van der Velde*).

Uit een (geschreven of ongeschreven)<sup>25</sup> bijzondere regel of de eisen van redelijkheid en billijkheid kan een andere verdeling van de bewijslast voortvloeien.

4.18. De geschillencommissie begrijpt de stellingen van [consument] aldus dat hij heeft bedoeld om te stellen dat de twee Chromebooks niet zijn afgeleverd, zodat [handelaar] is tekortgeschoten in de nakoming van een op haar rustende verbintenis. Op grond van [art. 7:9 lid 1 BW](#) is [handelaar] verplicht om de twee Chromebooks in eigendom aan [consument] over te dragen en af te leveren. Op grond van [art. 7:9 lid 2 BW](#) wordt onder “aflevering” verstaan ‘het stellen van de twee Chromebooks in het bezit van [consument]’.

4.19. Volgens [handelaar] vloeit uit de door haar in de procedure gebrachte ‘Track & trace’ gegevens en een verklaring van de bezorger voort dat de twee Chromebooks zijn afgeleverd. Dat is een bevrijdend verweer.<sup>26</sup> Tegenover de alleszins beknopte stellingen van [handelaar], heeft [consument] zijn andersluidend standpunt voldoende gemotiveerd.<sup>27</sup> Daarom moet [handelaar], naar analogie van [art. 149 lid 1 Rv](#) en de hoofdregel van [art. 150 Rv](#), bewijzen dat de twee Chromebooks aan [consument] zijn afgeleverd in de hierboven bedoelde zin.<sup>28</sup>

4.21. Van een (geschreven of ongeschreven) bijzondere regel, waaruit een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit, is geen sprake. Uit de eisen van redelijkheid en billijkheid vloeit evenmin een andere verdeling van de bewijslast voort. Door de gekozen verzendmethode is wel voorstelbaar dat [handelaar] in een lastige bewijspositie verkeert. Zo kan de bezorger verkeerde of onvolledige informatie hebben verstrekt. Echter, die lastige bewijspositie komt zonder de nodige bijkomende omstandigheden,<sup>29</sup> die ontbreken, voor risico van [handelaar].<sup>30</sup>

4.22. Uit de door [handelaar] in de procedure gebrachte stukken vloeit hooguit, maar ook dat wordt door [consument] betwist, voort dat de twee Chromebooks door de bezorger zijn afgegeven aan “*de bakkers dame*” en niet aan [consument]. Dat heeft [handelaar] ook met zoveel woorden toegegeven in haar e-mailbericht van 11 november 2022. Gesteld noch gebleken is dat de twee Chromebooks vervolgens, al dan niet door of vanwege “*de bakkers dame*”, in het bezit zijn geraakt van [consument].

4.23. [handelaar] heeft niet aan de op haar rustende bewijslast voldaan. Daarom moet worden aangenomen dat zij is tekortgeschoten in de nakoming van een op haar rustende verbintenis. Dat neemt niet weg dat “*de bakkers dame*” wel wat uit te leggen heeft, als de twee Chromebooks daadwerkelijk aan haar afgegeven zijn. Vervolgens moet worden beoordeeld of nakoming blijvend of tijdelijk onmogelijk is en, als dat niet het geval is, of [handelaar] in verzuim is.

---

<sup>25</sup> HR 9 maart 1990, ECLI:NL:HR:1990:AC0791, rov. 3.2, NJ 1990/561, m.nt. Stein (*Kacar Kisacik/Stegeman*).

<sup>26</sup> Vgl. HR 27 november 2009, ECLI:NL:HR:2009:BJ8725, rov. 3.4.2, NJ 2009/599 (*Heyne/Toure*).

<sup>27</sup> HR 12 mei 1989, ECLI:NL:HR:1989:AC2490, rov. 3.3, NJ 1989/596 (*Dolmans/Wouters*).

<sup>28</sup> A.S. Hartkamp & C.H. Sieburgh, *Mr. C. Assers Handleiding tot de beoefening van het Nederlands burgerlijk recht. 6. Verbintenissenrecht. Deel I. De Verbintenis in het algemeen, eerste gedeelte*, Deventer: Wolters Kluwer 2016, nr. 370.

<sup>29</sup> HR 20 januari 2006, ECLI:NL:HR:2006:AU4529, rov. 3.5.5 e.v., NJ 2006/78 (*B./Interpolis*).

<sup>30</sup> Vgl. Ktr. Alkmaar 11 augustus 2021, ECLI:NL:RBNHO:2021:6892, rov. 5.14, Prg. 2021/250 (*Red je Pakketje*).

4.24. [consument] heeft niet gesteld dat nakoming blijvend of tijdelijk onmogelijk is. De geschillencommissie begrijpt de stellingen van [consument] aldus dat hij heeft bedoeld om te stellen dat het verzuim is ingetreden, omdat hij [handelaar] bij e-mailbericht van 29 oktober 2022 heeft aangespoord om de twee Chromebooks alsnog zo snel mogelijk, maar voor de verjaardag van één van zijn kinderen op 3 november 2022 aan hem af te leveren. In het genoemd e-mailbericht heeft [consument] het volgende geschreven:

*“Goedemiddag, Ik heb de hoop een beetje opgegeven dat mijn pakje nog arriveert. ik heb nog contact gehad met PostNL en zij moeten door jullie als verzender worden ingeseind om een onderzoek te starten naar waar het pakket geleverd is. Er is een melding gedaan bij het depot en er is contact geweest met de chauffeur over de te volgen procedure, maar verder kunnen ze mij als ontvanger niet zeggen. het afhaalpunt kon mij ook niet helpen, want daar ben ik ook even langsgegaan, je weet tenslotte maar nooit... ik hoop dat ik de chromebooks voor 3 november nog ontvang want dan ik mijn zoontje jarig voor wie ik er mede 1 besteld had. Hopelijk weet de post snel meer. Graag hoor ik hoe dit opgelost gaat worden... Graag hoor ik hoe dit opgelost gaat worden... met vriendelijke groet [consument]”*

4.25. Op grond van [art. 6:82 lid 1 BW](#) kan het verzuim zijn ingetreden, als [handelaar] vruchteloos in gebreke is gesteld door een schriftelijke aanmaning met een redelijke termijn voor nakoming. Als [handelaar] tijdelijk niet kon nakomen of uit haar houding bleek dat aanmaning nutteloos zou zijn, kon de ingebrekestelling plaatshebben door een schriftelijke mededeling, waaruit blijkt dat zij voor het uitblijven van nakoming aansprakelijk werd gesteld ([art. 6:82 lid 2 BW](#)). Ook een e-mailbericht kan een “*schriftelijke aanmaning*” inhouden in de hierboven bedoelde zin.<sup>31</sup>

4.26. Omdat [handelaar] de ontvangst van het genoemd e-mailbericht niet heeft betwist, gaat de geschillencommissie ervan uit dat het e-mailbericht haar op dezelfde dag heeft bereikt in de zin van [art. 3:37 lid 3 BW](#).<sup>32</sup> Echter, het e-mailbericht bevat enkel een aansporing tot nakoming en kan bijgevolg niet worden gekwalificeerd als een ingebrekestelling, bedoeld in [art. 6:82 BW](#).<sup>33</sup> Daarom is het verzuim niet op basis van het genoemd e-mailbericht ingetreden.

4.27. Uit de rechtspraak van de Hoge Raad lijkt voort te vloeien dat de overheidsrechter en, naar analogie, de geschillencommissie ambtshalve moeten beoordelen of het verzuim (zonder ingebrekestelling) is ingetreden.<sup>34</sup> In de feitenrechtspraak wordt daarover anders gedacht.<sup>35</sup> Ook als wordt uitgegaan van de juistheid van de eerste opvatting, kan in het concrete geval niet geoordeeld worden dat het verzuim (zonder ingebrekestelling) is ingetreden. Dat zal de geschillencommissie hieronder toelichten.

4.28. Op grond van [art. 6:83 sub c BW](#) kan het verzuim zonder ingebrekestelling zijn ingetreden, als [consument] uit een mededeling van [handelaar] moest afleiden dat zij de twee Chromebooks niet aan hem zou afleveren. De mededeling moet aldus kunnen worden begrepen

---

<sup>31</sup> Rb. Amsterdam 21 november 2007, ECLI:NL:RBAMS:2007:BC0337, rov. 4.11, [www.rechtspraak.nl](#) (Canon/G-Sus).

<sup>32</sup> Vgl. Hof 's-Hertogenbosch 6 december 2017, ECLI:NL:GHSHE:2017:5389, rov. 5.4.3, NJF 2018/32 (Academie voor Haptonomie en Kinesionomie/B.).

<sup>33</sup> HR 7 april 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV0624, rov. 5.3, RvdW 2006/374 (Ten Cate/Nagelmakers q.q.).

<sup>34</sup> Vgl. HR 20 september 1996, ECLI:NL:HR:1996:ZC2140, rov. 3.2, NJ 1996/748 (Büchner/Wies).

<sup>35</sup> Rb. Arnhem 17 november 2004, ECLI:NL:RBARN:2004:AR8813, rov. 14, NJF 2005/79 (Edel/Eco).

dat [handelaar] hoe dan ook zou weigeren om de op haar rustende verbintenis tot aflevering na te komen.<sup>36</sup> In dat verband heeft [consument] onweersproken gesteld dat [handelaar] niet aan bemiddeling door [naam 4] heeft willen meewerken, maar het geschil in plaats daarvan heeft willen voorleggen aan de geschillencommissie. Daaruit vloeit voort dat [handelaar] haar (verdere) handelwijze van de beslissing van de geschillencommissie heeft laten afhangen en de twee Chromebooks zo nodig (alsnog) aan [consument] zal afleveren.

4.29. De situaties, bedoeld in [art. 6:83 sub a of b BW](#), [art. 6:205 BW](#) en [art. 6:274 BW](#), zijn niet aan de orde. Soms kan het verzuim worden geacht naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid zonder ingebrekestelling te zijn ingetreden (vgl. [art. 6:2 BW](#) en [art. 6:248 BW](#)).<sup>37</sup> De geschillencommissie heeft gezien dat [consument], [handelaar] verschillende keren in de gelegenheid heeft gesteld om de twee Chromebooks alsnog af te leveren. Echter, de enkele omstandigheid dat [handelaar] van die gelegenheden geen gebruik heeft gemaakt, brengt niet met zich mee dat zij dermate onredelijk heeft gehandeld dat moet worden aangenomen dat zij naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid zonder ingebrekestelling in verzuim is geraakt.<sup>38</sup>

4.30. Gelet op het voorgaande kan niet worden geoordeeld dat aan de tweede voorwaarde voor ontbinding is voldaan. De geschillencommissie zal de vordering van [consument] afwijzen. Hij zal, als de in het ongelijk te stellen partij, op de na te melden wijze worden veroordeeld in de kosten van de procedure ([art. 12 van het procesreglement](#)).

#### *De opeisbaarheid van de koopprijs*

4.31. Ten overvloede overweegt de geschillencommissie, naar aanleiding van het verhandelde ter gelegenheid van de mondelinge behandeling, dat de afwijzing van de vordering van [consument] niet zonder meer met zich meebrengt dat hij kan worden gehouden tot betaling van de koopprijs. Op grond van [art. 7:26 lid 2 BW](#) moet [consument] de koopprijs op het moment van aflevering van de twee Chromebooks betalen, tenzij een andere afspraak is gemaakt.<sup>39</sup>

4.32. Als juist is dat de incassogemachtigde van [handelaar], [consument] heeft bewogen tot betaling van de koopprijs door te stellen dat ‘de koopprijs voorafgaand aan de mondelinge behandeling van de geschillencommissie betaald moet zijn’, dan is dat alleszins verwerpelijk en mogelijk strafbaar (vgl. [art. 326 lid 1 Sr](#)). Als de incassogemachtigde van [handelaar] lid is van de [naam 5] ([naam 5]), kan [consument] aldaar een klacht indienen. [handelaar] doet er verstandig aan om de uitspraak van de geschillencommissie met haar incassogemachtigde te bespreken.

---

<sup>36</sup> HR 31 januari 2020, ECLI:NL:HR:2020:141, rov. 3.2.4, NJ 2020/60 (*Verzuim zonder ingebrekestelling*).

<sup>37</sup> HR 22 oktober 2004, ECLI:NL:HR:2004:AO9494, rov. 3.4.4, NJ 2006/597, m.nt. Jac. Hijma (*Endlich/Bouwmachines*).

<sup>38</sup> Hof Den Haag 4 april 2023, ECLI:NL:GHDHA:2023:658, rov. 6.10, [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl) (*A./Rijnmond-Bouw*).

<sup>39</sup> Ktr. Amsterdam 9 maart 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:1243, rov. 5, [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl) (*Hoist Kredit/B.*).



## 5. De beslissing

### 5.1. De geschillencommissie:

- I. beslist, dat de vordering van [consument] wordt afgewezen;
- II. beslist, dat [consument] wordt veroordeeld in de proceskosten, aan de zijde van [handelaar] tot de dag van deze eindbeslissing begroot op nihil.

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.