

## Onderwerp van het geschil

Op 4 juli 2020 heeft de heer Lempens, verder te noemen Consument, een Booster BFG CUBE SHINGUARD GOUD – M, een UFC OPRO Goud Rood Metal/Zilver, een Booster BFG CUBE GLOVE GOUD – 14 OZ en tweemaal de Speciale kleuren Premium Bandages 4,5M – Kleuren: Neon Geel, verder te noemen producten, afgenomen van de webwinkel Vechtsportwinkel, verder te noemen Ondernemer, voor een totaalbedrag van €124,20. Op 7 juli 2020 zijn de bandages afgeleverd bij Consument. Op 15 juli 2020 zijn de resterende producten van de bestelling verzonden naar Consument. Volgens de tracking code van DHL is deze bestelling op 16 juli 2020 om 11:57 bezorgd. Op 18 juli 2020 meldt Consument in een mail naar Ondernemer dat zij ten tijde van de bezorging niet thuis waren en dat er niets bij de burens afgeleverd zou zijn. Ondernemer geeft op 22 juli 2020 aan een onderzoek te starten bij DHL. Hieruit volgt dat de zending volgens DHL correct zou zijn afgeleverd, op basis van de ervaring van de chauffeur en de GPS gegevens (tot 15 meter nauwkeurig). Op 19 augustus dient Consument een klacht in bij DHL. Tevens stelt Consument middels een aangetekende brief Ondernemer in gebreke voor het niet nakomen van de overeenkomst.

Op 12 september 2020 is het geschil aangemeld bij Stichting Webwinkelkeur.

Op 8 januari 2021 is het geschil aangemeld bij Stichting DigiDispuut.

## Standpunt van de consument

De consument stelt zich op het volgende standpunt.

Consument is het standpunt aangedaan dat hij de producten, met uitzondering van de bandages, niet heeft ontvangen. Consument stelt dat hij meermaals bij burens heeft nagevraagd of zij de bestelling hebben aangenomen, maar dat dit niet het geval zou zijn. Consument geeft aan dat hij hierdoor nieuwe producten heeft moeten kopen bij een andere afnemer, namelijk Decathlon, voor de boks cursus van zijn zoon. Consument heeft op verzoek van Ondernemer een print screen van de betalingstransactie op 23 september 2020 gestuurd naar Ondernemer om deze aankoop te bewijzen. Consument geeft aan de kassabon van deze transactie niet meer te hebben.

Consument is het standpunt toegedaan dat Ondernemer de overeenkomst tot op heden niet is nagekomen en eist voorts restitutie van het aankoopbedrag van de resterende producten, namelijk de bokshandschoenen, scheenbeschermers en het bitje, met een totaalbedrag van €123,00. Tevens eist Consument vergoeding van het klachtengeld van €25,00 en de aangetekende brieven van €17,60.

## Standpunt van de ondernemer

De ondernemer stelt zich op het volgende standpunt.

Ondernemer is het standpunt toegedaan dat de 10% korting van de bestelling niet is meegenomen door Consument in zijn eis. Tevens acht Ondernemer het verhalen van de kosten voor de aangetekende brieven als onterecht, aangezien dit niets toe zou voegen in de klachtenprocedure.

Ondernemer is het standpunt toegedaan dat het onderzoek door DHL zwaarder weegt dan de beweringen van Consument. Hierbij houdt Ondernemer rekening met het feit dat er door Consument meermaals zou zijn bedreigd met rechtszaken, het in rekening brengen van kosten en negatieve reviews. Ondernemer is het standpunt toegedaan dat zij Consument de mogelijkheid hebben geboden om middels een factuur aan te tonen dat zij daadwerkelijk vervangende producten hebben moeten kopen bij

Decathlon. Ondernemer twijfelt aan de betrouwbaarheid en integriteit van Consument en is het standpunt toegedaan dat er geknoeid zou zijn met de door Consument aangeleverde print screen van de betalingstransactie. Tevens benadrukt Ondernemer dat hieruit niet duidelijk wordt welke producten zijn aangeschaft en met welk rekeningnummer betaald is.

## Beoordeling van het geschil

De beoordelaar heeft het volgende overwogen.

De beoordelaar oordeelt dat er sprake is van een consumentenkoop in de zin van Boek 7 BW. De overeenkomst vormt een koop op afstand, aangezien Consument de producten via het internet heeft besteld bij Ondernemer.

De beoordelaar oordeelt dat het vaststaat dat Consument de producten bij Ondernemer heeft besteld en daarvoor het afgesproken bedrag heeft betaald. Anders dan Ondernemer stelt, staat het niet vast dat de producten, met uitzondering van de bandages, zijn afgeleverd bij Consument. Er ontbreekt namelijk volgens de beoordelaar een ondertekend bewijs van ontvangst. Op grond van de in Nederland gehanteerde ontvangsttheorie (artikel 3:37 BW) draagt de afzender van een postpakket, in dit geval Ondernemer, de bewijslast voor aflevering van een besteld product. Enkel een statusoverzicht van de postbezorgdienst en GPS gegevens waaruit zou blijken dat de postbezorger in de buurt van het huis van Consument zou zijn geweest is volgens de beoordelaar ontoereikend om als bewijs te kunnen dienen. Ook het feit dat Consument volgens Ondernemer niet bereid was om de bon van de Decathlon te verstrekken kan volgens beoordelaar niet dienen als overtuigend bewijs dat de producten wel zouden zijn geleverd. Deze bewijslast ligt bij Ondernemer en is niet afhankelijk van het handelen van Consument.

De beoordelaar oordeelt dat Ondernemer tekort is geschoten in de nakoming van zijn leveringsverplichting jegens Consument. De beoordelaar accepteert standpunt van Ondernemer dat er rekening moet worden gehouden met de verschafte 10% korting bij het berekenen van het terug te betalen bedrag. Tevens oordeelt de beoordelaar dat de gemaakte kosten door Consument aan aangetekende brieven geen onderdeel vormen van de overeenkomst tussen partijen en voorts niet vergoed dienen te worden door Ondernemer.

## Beslissing

De beoordelaar komt tot de volgende beslissing:

De beoordelaar beslist dat de klacht van Consument gegrond is.

De beoordelaar beslist daarom dat Ondernemer binnen 14 dagen na dagtekening van deze beslissing het aankoopbedrag van de producten, met uitzondering van de bandages, met een totaalbedrag van €110,70 (90% van (€59 + €25 + €39)) dient terug te storten op de rekening van Consument.

Indien Ondernemer geen gehoor geeft aan deze beslissing binnen de hierboven gestelde termijn, verbeurt Ondernemer aan Consument een boete van €50,00 per dag dat hij in gebreke blijft, tot een maximum van €1.500,00.

De beoordelaar beslist verder dat Ondernemer het klachtengeld van €25,00 aan Consument vergoedt.

Aldus beslist DigiDispuut op woensdag 3 februari 2021.