

Juridisch up to Date

ID jutd20170009

Datum 20170120

Rubriek Onderneming en consument

Consument die klaagt over non-conformiteit is goed beschermd

Auteur(s)

mr. A.A.H.M. van der Wijst, Bogaerts & Groenen advocaten, Boxtel

Inleiding

In deze bijdrage worden twee uitspraken besproken waar een consument klaagt over de non-conformiteit van de aan hem geleverde goederen. Uit deze uitspraken blijkt dat de consumentenbescherming in het Burgerlijk Wetboek een vergaande bescherming biedt.

Elektrische auto die toegezegde actieradius niet haalt is niet conform

In deze zaak klaagde een consument een maand na aankoop van zijn Nissan Leaf bij de dealer die hem de auto had verkocht. De consument zou als voorwaarde aan de aankoop hebben gesteld dat hij deze elektrische auto zonder tussentijds bijladen kon gebruiken voor zijn woon- werkverkeer. Hij moest daarvoor een afstand van 130 km over de snelweg afleggen. Voorafgaand aan de aankoop in 2013 had de consument zich goed geïnformeerd over de eigenschappen van deze elektrische auto en met name over de vraag of hij deze afstand zou kunnen afleggen met een volle accu en dus zonder tussentijds bijladen. Hij had daarvoor (i) aan de dealer in een email deze voorwaarde vermeld, (ii) op de website van Nissan Nederland gekeken waar stond vermeld dat de Nissan Leaf - kort gezegd - een actieradius had van meer dan 150 km, en (iii) gesproken met twee (met naam genoemde) medewerkers van de dealer die hem hadden verzekerd dat de Nissan Leaf aan de vereiste voorwaarde voldeed. Kort na de aankoop heeft de consument telefonisch gesproken met een medewerker van de dealer en geklaagd (een transcriptie van een telefoongesprek is in het geding gebracht). In dit telefoongesprek zou de medewerker hebben verklaard: "(...) mijn gevoel zegt ook van nou misschien hadden we dat ook beter moeten bespreken(...)".

Op basis van dit alles concludeert de rechtbank in een eindvonnis¹ dat voldoende aannemelijk is geworden dat de voorwaarde is overeengekomen en de dealer de garantie over de actieradius heeft gegeven.

Inhoud website Nissan Nederland toe te rekenen aan dealer

De dealer verweert zich onder andere met de stelling dat hij niet verantwoordelijk is voor de inhoud op de website van Nissan Nederland. De rechtbank passeert dit verweer. De rechtbank oordeelt dat hetgeen op de site van Nissan staat vermeld wel degelijk aan een Nissan dealer is toe te rekenen. Een dealer moet er rekening mee houden dat potentiële kopers de website van Nissan Nederland raadplegen. Wanneer daar onjuiste of onvolledige informatie op zou staan, dan dient de dealer de potentiële koper daarover te informeren.

Toerekenbare tekortkoming

De rechtbank heeft een deskundige benoemd die heeft vastgesteld dat de elektrische auto (bij lange na) niet in staat is aan de vereiste voorwaarde te voldoen en dat reparatie van de auto, door bijvoorbeeld vervanging of bij plaatsing van een accu zodanig dat de auto de vereiste afstand wel zou kunnen overbruggen, geen oplossing biedt.

De dealer heeft, naast het bovengenoemde verweer, een aantal verweren gevoerd:

- de dealer heeft zich beroepen op artikel 15 lid 3 van de Bovag - voorwaarden². Op grond hiervan zou een beroep op non-conformiteit zijn uitgesloten.
- op grond van de Bovag - voorwaarden zou de aansprakelijkheid van de dealer zijn uitgesloten tijdens de periode dat de fabrieksgarantie geldt.

De rechtbank oordeelt dat de consument de dealer wel degelijk kon aanspreken op grond van een toerekenbare tekortkoming en dat een beroep op de Bovag-voorwaarden, in deze situatie, werd gepasseerd.

De rechtbank concludeert dat, nu is komen vast te staan dat de elektrische auto niet aan een tussen partijen overeengekomen voorwaarde voldeed, de dealer toerekenbaar tekort is geschoten, terwijl nakoming blijvend onmogelijk is geworden. De overeenkomst wordt ontbonden, de consument moet de auto teruggeven en de dealer moet de ingeruilde auto teruggeven. Wanneer de dealer de ingeruilde auto niet meer terug kan geven dan moet hij de inruilwaarde van de ingeruilde auto aan de consument betalen.

Schade

De consument heeft daarnaast een schadevergoeding gevorderd, welke deels wordt toegewezen. De aanvullende gevolgschade die de consument (als gevolg van de tekortkoming) vordert bestaat uit de kosten voor het tussentijds opladen van de auto en inkomstenderving. De rechtbank oordeelt dat voldoende aannemelijk is geworden dat de consument kosten heeft moeten maken voor het tussentijds opladen van de accu van de auto. De rechtbank acht hier redelijk een bedrag van € 6 per laadbeurt; 25 maanden x 4 weken x 2 keer per week retour.

De gevorderde inkomstenderving wordt afgewezen. De consument heeft onvoldoende aannemelijk gemaakt dat hij daadwerkelijk opdrachten bij zijn klanten heeft misgelopen waardoor hij zijn uurtarief niet in rekening zou hebben kunnen brengen.

IPhone die na acht maanden niet meer wil opstarten is niet conform

In een uitspraak van de rechtbank Amsterdam van 8 juli 2016³ gaat het om een iPhone die niet conform zou zijn. Een consument koopt op 17 december 2014 van Apple een iPhone 6 voor € 799. De telefoon kon op 12 augustus 2015 niet meer opgestart worden. De consument wendt zich tot Apple. De telefoon kon niet meer worden gerepareerd. Apple biedt een refurbished toestel met dezelfde specificaties aan. Dit conform de garantievoorwaarden van Apple. De consument accepteert dit toestel niet en bericht aan Apple dat zij enkel een nieuw toestel als vervanging accepteert. Apple is daar niet toe bereid. De consument ontbindt vervolgens de koopovereenkomst. In de procedure vordert de consument primair dat het defecte toestel alsnog door een nieuw toestel van hetzelfde model moet worden vervangen. Subsidiair vordert de consument terugbetaling van de koopsom. De consument baseert haar vordering op artikel 7:21 BW en stelt dat Apple de niet conforme iPhone moet vervangen door een nieuw exemplaar. Met een hersteld tweedehands toestel hoeft zij geen genoegen te nemen, aldus de consument.

Apple vordert in voorwaardelijke reconventie veroordeling van de consument tot betaling van een bedrag van € 799, aangezien bij ontbinding de ongedaanmakingsverplichtingen over en weer niet in evenwicht zijn. Apple moet dan immers € 799 betalen terwijl zij een waardeloze telefoon retour ontvangt. Apple beroept zich daarbij op artikel 6:278 BW.

Tijdstip beoordeling non-conformiteit

Apple stelt dat de vraag of sprake is van non-conformiteit beoordeeld moet worden naar het moment waarop de iPhone is geleverd. Op het moment van levering functioneerde het telefoontoestel en dus beantwoordde deze aan de overeenkomst. Het defect valt wel binnen de contractuele garantieregeling van Apple. Op basis daarvan bestaat recht op vervanging door een refurbished iPhone.

De rechtbank overweegt dat van een iPhone van € 799 een koper mag verwachten dat deze niet al na acht maanden onherstelbaar defect is. Dit blijkt ook uit de eigen garantieregeling van een jaar van Apple. Dat het toestel op het moment van aflevering functioneerde zegt niets. Het is niet ongebruikelijk dat afwijkingen in het functioneren zich pas - soms geruime tijd - na aankoop van een zaak openbaren. Apple heeft niet betwist dat het defect is veroorzaakt door een gebrek aan de iPhone zelf. En dus, zo overweegt de rechtbank, is sprake van non-conformiteit als bedoeld in artikel 7:17 BW. Dit is in lijn met eerdere rechtspraak, waaronder de uitspraak van het Hof Den Haag van 22 november 2016⁴ waar het hof overweegt:

"De afwijking van het overeengekomene heeft zich weliswaar pas geopenbaard (in de vorm van een kapotte motor) na aflevering van de auto, maar de aard van het gebrek (met deze auto kon niet op LPG worden gereden op een wijze waarvan [appellant] op grond van de overeenkomst mocht aannemen dat dat wel kon) sluit in dat dit gebrek reeds aanwezig was op het moment van aflevering van de auto. Gelet daarop hoeven de grieven die betrekking hebben op artikel 7:18 lid 2 niet besproken te worden."

Gevolg non-conformiteit

Partijen zijn het erover eens dat het toestel niet gerepareerd kan worden. Apple stelt dat zij een aanbod tot vervanging heeft gedaan dat voldoet aan artikel 7:21 lid 1 onder c BW. De rechtbank stelt zich de vraag wat hier wordt bedoeld met "vervanging van de afgeleverde zaak": "Meer concreet is in dit geval de vraag of de iPhone moet worden vervangen door een nieuw exemplaar zoals op het moment van aankoop, zoals [eiseres] stelt, of dat kan worden volstaan met een refurbished exemplaar dat tenminste vergelijkbaar is met de staat van de iPhone op het moment waarop deze kapot ging, zoals Apple aanvoert".

Artikel 7:21 BW is gebaseerd op de Europese Richtlijn 1999/44/EG. Dit artikel dient richtlijnconform te worden uitgelegd. De rechtbank verwijst vervolgens naar de uitspraak van het Hof van Justitie in het arrest Quelle van 17 april 2008⁵. Het hof overweegt daar:

"Ingeval de verkoper een niet-conform goed levert, voert hij de verbintenis die hij bij de verkoopovereenkomst is aangegaan, niet correct uit en moet hij dus opkomen voor de gevolgen van de slechte uitvoering van die verbintenis. Dat de consument, die de verkoopprijs heeft betaald en zijn contractuele verbintenis dus correct heeft uitgevoerd, een nieuw goed ontvangt ter vervanging van het niet-conforme goed, levert geen ongerechtvaardigde verrijking op. Hij ontvangt slechts met vertraging een goed dat in overeenstemming is met de bepalingen van de overeenkomst, een goed dat hij van meet af aan had moeten ontvangen."

De rechtbank overweegt vervolgens dat dit niet anders kan begrepen worden dan dat vervanging van een nieuw gekochte zaak die non-conform blijkt te zijn, dient plaats te vinden door aan de koper een nieuw exemplaar te verstrekken. Omdat Apple, ondanks in gebreke te zijn gesteld, dit steeds heeft geweigerd, heeft de consument de overeenkomst rechtsgeldig ontbonden. Omdat de overeenkomst is ontbonden kan de rechtbank de primair gevorderde nakoming niet toewijzen. De subsidiair gevorderde terugbetaling van de koopsom wordt wel toegewezen.

De rechtbank overweegt dat de contractuele garantie van Apple aan het vorenstaande niet kan afdoen, nu deze niet ten nadele van de consument kan afwijken van de bepalingen uit het BW waarop de consument zich beroept.

De rechtbank wijst de reconventionele vordering van Apple af. Dat Apple een defecte - en in haar woorden "waardeloze" - iPhone teruggeleverd krijgt, terwijl zij aan de consument € 799 terug moet betalen, is de consequentie van haar niet correcte nakoming van de koopovereenkomst. Artikel 6:278 BW waar zij zich op beroept, is niet bedoeld om dit te corrigeren. De rechtbank overweegt daarbij: "Artikel 6:278 BW is bedoeld om te voorkomen dat met behulp van de figuur van ontbinding, op onaanvaardbare wijze ten koste van de tegenpartij kan worden gespeculeerd, bijvoorbeeld door te wachten met het vorderen van nakoming van de ongedaanmakingsverbintenis, terwijl het gekochte in de tussentijd wel gebruikt wordt en in waarde daalt. Daarvan is hier geen sprake."

Slot

Deze twee uitspraken bevestigen de sterke bescherming van consumenten tegen non-conformiteit van geleverde goederen. Gedurende de gehele duur dat een product bij normaal gebruik deugdelijk zou moeten functioneren, heeft de consument recht op een product dat ook deugdelijk en conform de garanties / toegezegde eigenschappen functioneert. Voldoet een product hier niet aan, dan heeft de consument recht op een nieuw product met dezelfde, toegezegde eigenschappen als bij de levering van het eerste product. Dit betekent ook dat opnieuw de volledige garantietermijn gaat lopen. Deze rechten kunnen niet in algemene voorwaarden worden beperkt of uitgesloten.

Noten

1. Rechtbank Noord-Nederland, 30 november 2016, [ECLI:NL:RBNNE:2016:5331](#)
2. Artikel 15 lid 3 Bovag-voorwaarden bepaalt: 'Op nieuwe auto's en op nieuwe onderdelen is geen andere garantie van toepassing dan die welke door de fabrikant c.q. importeur wordt verstrekt, en de wettelijke rechten zoals genoemd in lid 1.'
3. Rechtbank Amsterdam, 8 juli 2017, [ECLI:NL:RBAMS:2016:4197](#)
4. Gerechtshof Den Haag, 22-11-2016, [ECLI:NL:GHDHA:2016:3431](#).
5. Hof van Justitie, 17 april 2008, [ECLI:EU:C:2008:231](#)