

Gevorderde kosten voor rechtsbijstand komen niet voor vergoeding in aanmerking, geschil wordt gedeeltelijk gegrond verklaard

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen. De Stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken. Gezien de aard van het geschil was de inschakeling van een deskundige niet nodig. Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 20 december 2025.

Inhoud overeenkomst: koop 3-zits bank [naam model], prijs € 1.319,--. Er heeft een aanbetaling plaatsgevonden van € 132,--

Er heeft geen levering plaatsgevonden.

De klacht is op 20 december 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

Een bedrag van (€ 396,-- annuleringskosten, minus aanbetaling van € 132,-- =) € 264,-- staat in depot.

Standpunt consument

Het standpunt van de consument zoals weergegeven op het vragenformulier luidt als volgt:

'Het bestelde bankstel is niet-conform. Er is een bankstel verkocht dat niet voldoet aan de 'korte benen' van cliënte en is te diep.

(...)

Ondanks dwaling een afwijzende reactie.

(...)

Cliënte heeft gedwaald en dat onderbouwd. Daarop is niet (inhoudelijk) gereageerd.'

De consument eist:

'Bevestiging dat de overeenkomst buitengerechtelijk vernietigd dan wel ontbonden is en terugbetaling van de aanbetaling.'

In het bijgevoegde 'klachtschrift' van 1 maart 2026 heeft de gemachtigde van de consument het volgende verzocht:

'a) deze klacht gegrond te verklaren,

b) de overeenkomst dan wel artikel 12 van de algemene voorwaarden (CBW-voorwaarden 2015) en het exoneratiebeding terzake schade aan de woning vernietigd te verklaren;

c) De ondernemer te gebieden tot terugbetaling van de gedane aanbetaling (€ 132);

d) De ondernemer te gebieden het te verschijnen en verschuldigde klachtgeld, de forfaitaire kosten van rechtsbijstand en de nog te verschijnen kosten in deze procedure te vergoeden;

e) De ondernemer te gebieden de wettelijke rente vanaf de datum van indiening van dit klachtschrift tot aan de datum der algehele voldoening te vergoeden en;

f) De ondernemer te gebieden de nakosten in deze te begroten op € 135,- te vergoeden danwel;

g) Enig in goede justitie te bepalen bindend advies vast te stellen.'

Het verdere verloop

1. Met een bericht in het berichtenkanaal van 26 maart 2026 heeft de ondernemer te kennen gegeven akkoord te gaan met 'het annuleren van de bestelling zonder annuleringskosten' en het aanbetalingsbedrag van € 132,-- te zullen terugbetalen. De gemachtigde van de consument heeft te kennen gegeven hier niet mee akkoord te gaan in verband met het door de consument betaalde klachtgeld en de kosten van rechtsbijstand.

2. De ondernemer heeft hierna middels het reactieformulier van 2 april 2026 het volgende naar voren gebracht:

'Klant wil de bank niet meer ontvangen, omdat het te diep zou zijn. De klant ziet van de koop af. Wij hebben aangegeven dat we de order willen annuleren en de aanbetaling van de klant willen terugbetalen.'

De klant is in eerste instantie akkoord gegaan met de bank en heeft zich later bedacht. Dit is voor ons geen geldige reden om een bestelling zonder annuleringskosten te annuleren. Toch willen we de klant nu tegemoet komen en het zonder annuleringskosten annuleren.

(...)

We wilden de koop annulering tegen betaling van de annuleringskosten.

(...)

Wij willen het geschil nu oplossen, maar klant niet akkoord gegaan met ons voorstel, terwijl dit de voorstel van de klant zelf is.

(...)

We willen de aankoop annulering en het aanbetaalde bedrag van 132 euro terugbetalen aan de klant.'

3. Bij replek van 16 april 2026 (tevens antwoord op het reactieformulier) heeft de gemachtigde van de consument gepersisterd in de inleidende verzoeken.

4. In een bericht van 20 april 2026 in het berichtenkanaal heeft de ondernemer het volgende geschreven:

'Hierbij onze reactie naar de klant toe;

Wij gaan niet akkoord met de extra kosten, die de klant heeft moeten maken. Wij hebben ook nooit aangegeven dat de koop is vernietigd om reden van dwaling, wij willen alleen niet meer tijd en moeite stoppen in een bestelling, die niet meer gewild is. Het bedrag van 132 euro willen we graag overmaken aan de klant en daarbij het dossier sluiten.'

5. Voornoemd bericht is door de Stichting met een bericht van 1 mei 2026 doorgestuurd aan de consument onder mededeling dat het dossier verder behandeld zal worden door de geschilbehandelaar.

6. De geschilbehandelaar heeft getracht tussen partijen te bemiddelen. In dat kader heeft de gemachtigde van de consument in een bericht van 4 mei 2026 voorgesteld dat in het kader van een minnelijke regeling de ondernemer de aanbetaling terugbetaalt en het klachtengeld vergoedt, dat het depotbedrag wordt terugbetaald aan de consument en dat er een bedrag aan kosten van rechtsbijstand betaald zal worden.

7. De ondernemer heeft hierna te kennen gegeven bereid te zijn de aanbetaling terug te betalen en de geschilkosten voor fase 1 ad € 107,50 ter vergoeden, waarbij het depotbedrag aan de consument wordt terugbetaald.

8. De gemachtigde van de consument heeft met een bericht van 7 mei 2026 een nieuw voorstel gedaan met daarin een lager bedrag voor de kosten van rechtsbijstand. Hierop heeft de ondernemer opnieuw te kennen gegeven niet akkoord te gaan met het betalen van een vergoeding voor de kosten van rechtsbijstand. De gemachtigde van de consument ging hier niet mee akkoord en hierna is het geschil op verzoek van de gemachtigde van de consument doorgestroomd naar fase 3 waarbij het dossier is voorgelegd aan de bindend adviseur.

Overwegingen en beoordeling

1. De bindend adviseur oordeelt als volgt. De consument heeft in hoofdzaak gevorderd te bevestigen dat de overeenkomst buitengerechtelijk vernietigd dan wel ontbonden is met terugbetaling van de aanbetaling. De ondernemer heeft in fase 1 van de procedure (uiteindelijk) ongeclausuleerd verklaard de overeenkomst als geannuleerd te beschouwen en bereid te zijn de aanbetalingskosten terug te betalen, alsmede de geschilkosten voor fase 1 aan de consument te willen vergoeden. De consument had daarmee geen materieel belang meer bij het voortzetten van de procedure, anders dan ter verkrijging van de door hem gevorderde kosten van rechtsbijstand, wettelijke rente en nakosten. De bindend adviseur overweegt ten aanzien van de gevorderde kosten van rechtsbijstand en nakosten dat deze op grond van het van toepassing zijnde reglement niet voor vergoeding in aanmerking komen, nu artikel 16 van dat reglement daaraan in de weg staat ('Overige in verband met de behandeling van het geschil door partijen gemaakte kosten blijven voor eigen rekening.'). Ook wat dat betreft had de consument bij doorprocederen derhalve geen belang. De gemachtigde van de consument heeft niet meer gerefereerd aan de oorspronkelijk gevorderde rente.

Voor zover aangenomen moet worden dat hij gepersisteerd heeft bij deze vordering, geldt dat indien de consument in fase 1 akkoord gegaan was met het (uiteindelijke) aanbod van de ondernemer, het bedrag aan rente, mede gezien het korte tijdverloop, als te gering geacht moet worden om te kunnen worden gezien als betreffende een redelijk belang tot doorprocederen.

Omdat de consument zonder redelijk belang heeft doorgeprocedeerd komt de verder lopende rente vanaf dat moment zonder meer niet voor toewijzing in aanmerking. De gevorderde rente zal op grond van het voorgaande worden afgewezen.

2. Het voorgaande moet leiden tot de volgende beslissing. De klacht zal gedeeltelijk gegrond verklaard worden omdat de ondernemer pas tijdens deze procedure (in fase 1) ingestemd heeft met beëindiging van de overeenkomst. Daar staat evenwel tegenover dat de procedure zonder redelijke grond door de consument is doorgezet naar fase 3, hetgeen de ondernemer niet aangerekend kan worden. Voor recht zal verklaard worden dat de overeenkomst ontbonden is. De ondernemer wordt daarbij gehouden aan zijn aanbod. Dat wil zeggen dat hij het aanbetalingsbedrag moet terugbetalen aan de consument en het door de consument betaald klachtengeld in beginsel dient te vergoeden, waarbij het door de consument betaalde depot aan de consument dient te worden terugbetaald. Omdat de consument zonder redelijk belang de procedure heeft laten doorstromen naar fase 3 dienen de kosten daarvan (het klachtengeld) voor eigen rekening van de consument te blijven. Omdat er geen deskundigenonderzoek heeft plaatsgevonden dient het door de consument aan de Stichting betaalde klachtengeld voor fase 2 aan de consument te worden terugbetaald. De ondernemer is tenslotte behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het berichtensysteem (bij 'beëindiging van het geschil in fase 1'). Gezien deze stand van zaken behoeven de overige door partijen naar voren gebrachte stellingen geen verdere behandeling.

Beslissing

De klacht is deels gegrond:

- de overeenkomst is ontbonden;
- de ondernemer betaalt ten gevolge van de ontbinding het aanbetalingsbedrag van € 132.—terug aan de consument;
- de ondernemer vergoedt bovendien aan de consument het door de consument aan de Stichting betaalde klachtengeld voor fase 1 van € 107,50,--;
- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem (tarief behorende bij: beëindiging van het geschil in fase 1);
- de consument draagt de eigen kosten (het klachtengeld) van deze procedure voor fase 3;
- het door de consument aan de Stichting betaalde klachtengeld voor fase 2 wordt door de Stichting aan de consument terugbetaald;
- het in bedrag staande depot van € 264,-- wordt eveneens aan de consument terugbetaald;
- al het meer of anders gevorderde wordt afgewezen;
- betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen vier weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 9 juni 2026,

mr. dr. J.A.I. Wendt,
Bindend adviseur