

Onderwerp van het geschil

Consument heeft een bij Ondernemer op afstand een meubelstuk aangekocht en deze binnen de daarvoor geldende termijn aan de ondernemer aangetekend en verzekerd in de originele (on geopende) verpakking geretourneerd. Het pakket is op enig moment beschadigd geraakt. Toen de consument een beroep deed op de verzekering die voor het transport was afgesloten, bleek dat de schademelding binnen 7 dagen plaats had moeten hebben. De verzekeraar weigert over te gaan tot vergoeden van de schade.

Standpunt van de consument

Het standpunt van de consument luidt in hoofdzaak als volgt.

De consument stelt zich op het standpunt dat zij aan alle voorwaarden om voor restitutie van het aankoopbedrag in aanmerking te komen heeft voldaan: de retour is tijdig gemeld, de verpakking was deugdelijk en het pakket is aangetekend en verzekerd aan de ondernemer verzonden.

Het pakket is op 7 juli 2016 aan het vervoersbedrijf (PostNL) aangeboden. Deze heeft het pakket op 7 juli 2016 afgeleverd. Op 11 juli heeft de ondernemer de consument op de hoogte gebracht van de beschadiging en daarbij gemeld dat de verpakking van het pakket beschadigd was. De ondernemer heeft niet eerder dan op 14 juli aan het einde van de dag aangegeven dat de consument contact moest opnemen met PostNL het melden van de schade. Op die dag is de termijn voor het melden van de schade verlopen.

De consument is van mening dat de ondernemer haar niet in staat heeft gesteld de schade tijdig te melden en beroept zich op artikel 30 van de CMR, waaruit volgens haar volgt dat de ontvanger het pakket ten overstaan van de postbezorger had moeten controleren en zelf had moeten melden aan PostNL. Daarbij is volgens de consument van belang dat zij ten opzichte van de ondernemer een informatieachterstand heeft en het daarom op de weg van de ondernemer lag haar van de (korte) termijn voor het melden van schade op de hoogte te brengen. Bovendien kan niet worden uitgesloten dat het pakket onbeschadigd is afgeleverd en deze in het magazijn van de ondernemer beschadigd is geraakt.

De consument stelt dat gelet op het bovenstaande de schade voor rekening van de ondernemer moet komen en zij derhalve recht heeft op volledige restitutie van het aankoopbedrag ad €429,00.

Standpunt van de ondernemer

Het standpunt van de ondernemer luidt in hoofdzaak als volgt.

De ondernemer stelt zich op het standpunt dat hij de consument tijdig op de hoogte heeft gebracht van de beschadiging die zij bij ontvangst van het pakketje heeft geconstateerd. De ondernemer heeft het pakket op 7 juli 2016 in ontvangst genomen en op 11 juli 2016 de consument van de schade verwittigd.

Op 14 juli 2016 is (nogmaals) aangegeven dat de consument zich tot de klantenservice van PostNL moet richten voor het melden van de schade. De consument heeft de ondernemer op 15 juli 2016 per e-mail gevraagd of de afhandeling kon wachten tot 1 augustus 2016. Diezelfde dag heeft de ondernemer de consument laten weten dat het van belang is spoedig contact met PostNL op te nemen. Uiteindelijk ontvangt de ondernemer op 26 juli 2016 een e-mailbericht van de consument waar uit blijkt dat PostNL niet overgaat tot het vergoeden van de schade, omdat deze te laat zou zijn gemeld.

De ondernemer is niet van mening dat hij de consument op de hoogte had moeten brengen van de meldingstermijn die PostNL hanteert, het is immers de consument die het pakket heeft verzonden en verzekerd – derhalve moet de consument op de hoogte zijn van de op de verzending toepasselijke voorwaarden. De ondernemer wijst daarnaast op zijn algemene voorwaarden waarin is bepaald dat de consument verantwoordelijk en aansprakelijk is voor een juiste retourzending. Het beroep op artikel 30 van de CMR kan eveneens niet slagen, omdat PostNL de ontvanger van een pakket niet de mogelijkheid biedt om schade te melden.

45 De ondernemer is bereid de klant de restwaarde van het meubelstuk te vergoeden, namelijk €204,00. De schade (bestaande uit reparatie- en/of herstellkosten) bedraagt €225,00 exclusief 21% btw – in dit geval blijft de schade volledig voor rekening van de consument.

Beoordeling van het geschil

De beoordelaar heeft het volgende overwogen.

50 Niet in geschil is de vraag of de retourzending in overeenstemming met de toepasselijke voorwaarden heeft plaatsgehad, noch worden de door partijen genoemde data bestreden. Vaststaat derhalve dat het pakket op 6 juli 2016 aan de vervoerder is overgedragen, op 7 juli 2016 is afgeleverd en de ondernemer de schade niet eerder dan op 11 juli 2016 aan de consument heeft gemeld. Daarmee staat eveneens vast dat er op die datum slechts 3 dagen van de meldingstermijn resteerde.

55 In tegenstelling tot wat de consument beweert ligt het niet op de weg van de ondernemer om haar op de hoogte te brengen van de specifieke bepalingen met betrekking tot de verzekering van de zending, om de eenvoudige reden dat – hoewel de ondernemer in zijn voorwaarden een verzekerde terugzending verlangt – hij geen partij is bij de tussen verzender en vervoerder/verzekeraar gesloten verzekeringsovereenkomst. Dat de ondernemer zelf eveneens gebruikmaakt van dezelfde vervoerder doet hieraan niets af.

60 Op grond van zowel artikel 1 lid 1 van het Verdrag betreffende de overeenkomst tot internationaal vervoer van goederen over de weg (CMR) en artikel 2 lid 2 sub b van de Algemene Voorwaarden Goederenvervoer (AVG) 2016 van PostNL zijn de bepalingen uit het CMR-verdrag van toepassing.

65 Blijkens het verweer van de ondernemer is de schade aan de verpakking “bij binnenkomst” vastgesteld, evenwel is de consument niet eerder dan 4 dagen later van de schade op de hoogte gebracht. Zichtbare schade die bij binnenkomst wordt geconstateerd is naar mag worden aangenomen zichtbare schade zoals bedoeld in artikel 30 CMR. Dit artikel bepaalt dat de ontvanger van een pakket de zichtbare schade die hij daaraan bij ontvangst (en dus ten overstaan van de vervoerder) bemerkt dient aan te tekenen op de vrachtbrief. Als PostNL hier tegen de bindende verdragsbepalingen in niet de mogelijkheid toe biedt had hij de zending niet in ontvangst moeten nemen of op zijn minst terstond een melding van de schade moeten maken bij de (klantenservice van de) vervoerder.

70 Als de ondernemer in lijn met de verdragsbepalingen zou hebben gehandeld dan had de consument een termijn van 7 dagen gehad om de schade op de door haar afgesloten verzekering te verhalen. Kortgezegd staat de termijn voor het indienen van een claim los van het melden van de schade bij de vervoerder. Dit is niet meer dan logisch, omdat enkel de ontvanger van een pakket beschadigingen kan vaststellen. In het geval van onzichtbare schade geldt eveneens een meldingstermijn van maximaal 7 dagen, terwijl de schade in beginsel zo spoedig mogelijk moet worden gemeld. Wordt de melding na het verstrijken van deze termijn gedaan en dus anders dan door middel van een aantekening op de vrachtbrief, dan wordt de zending geacht zonder schade te zijn afgeleverd. Het is dan aan 75 de verzender of de ontvanger om te bewijzen dat de schade het directe gevolg is van het transport. Dit bewijs kan naar alle waarschijnlijkheid gelet op het verstrijken van de tijd niet worden geleverd.

De ondernemer heeft de schade niet bij de vervoerder gemeld middels een aantekening op de vrachtbrief noch op enige andere wijze binnen de termijn van 7 dagen die zou gelden als de schade niet ten overstaan van de vervoerder is vastgesteld, terwijl dit wel op zijn weg lag. Ook is het pakket niet door de ondernemer geweigerd.

80 Een en ander had mogelijk geen problemen opgeleverd als de consument alsnog vóór 15 juli de schade had gemeld, maar dit lag in beginsel niet op haar weg. Dit resulteert er in dat het rechtsvermoeden van art. 30 CMR geldt: het pakket wordt geacht onbeschadigd te zijn afgeleverd.

85 Het tegenbewijs dat de ondernemer produceert, namelijk een foto van de beschadigde verpakking als bijlage bij een e-mail gedateerd op 11 juli 2016 is in dit geval ontoereikend: niet kan worden uitgesloten dat de beschadiging nadat de ondernemer het pakket in ontvangst heeft genomen is ontstaan. De kans is bovendien klein dat de verzekeraar was overgegaan tot uitkering in het geval van zichtbare schade die dermate laat (in ieder geval niet voor 11 juli 2016) werd gemeld terwijl deze schade reeds op 7 juli 2016 is vastgesteld, ook om die reden kan niet worden ingezien dat een andere partij dan de ondernemer de schade moet dragen.

90 Het gegeven dat de ondernemer in zijn algemene voorwaarden een beding heeft opgenomen met de strekking dat retouren die tijdens de verzending beschadigd geraken in het geheel niet in behandeling worden genomen doet hieraan niets af: deze bepaling is in strijd met het geldende recht en moet derhalve buiten toepassing worden gelaten.

Beslissing

De beoordelaar komt tot de volgende beslissing:

95 De ondernemer betaalt aan de consument het volledige aankoopbedrag van €429,00. De betaling dient plaats te vinden binnen één maand na de verzenddatum van dit bindend advies.

Indien de betaling niet tijdig plaatsvindt, betaalt de ondernemer bovendien de wettelijke rente over dat bedrag vanaf de verzenddatum van het bindend advies.

100 Bovendien dient de ondernemer een bedrag van € 25,- aan de consument te vergoeden ter zake van het klachtengeld.

Het door de consument meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

Aldus beslist door DigiDispuut op 6 december 2016.