

Onderwerp van het geschil

Consument heeft op 21 november 2016 een door hem bestelde homebutton voor de Iphone 6/6s van Ondernemer geleverd gekregen. Op 23 november 2016 heeft de consument de ondernemer op de hoogte gebracht van het feit dat het geleverde onderdeel kennelijk niet aan de eisen voldoet die hij daaraan mag stellen, de knop past niet in zijn toestel.

De knop is door de consument retour gezonden, een rubberen pakking die de knop behoort af te dichten is niet meegezonden. De consument heeft dit niet gedaan omdat deze 'gebruikt' is (de pakking wordt met een plaklaag op het toestel gemonteerd) en de ondernemer stelt dat hierdoor de retour niet volledig is en het aankoopbedrag niet om die reden kan worden teruggestort. Ook is de retourzending buiten de wettelijke zichttermijn gedaan.

Standpunt van de consument

Het standpunt van de consument luidt in hoofdzaak als volgt.

De consument stelt kort gezegd dat het product niet-conform is: de knop voldoet niet aan de eisen die hij daaraan in de gegeven omstandigheden mag stellen. Het is gelet op die omstandigheden niet bezwaarlijk dat hij de meegeleverde pakking niet retour heeft gezonden, deze was immers door het gebrek aan het geleverde onbruikbaar geraakt. De consument stelt dat er mogelijk sprake is van een productiefout of er bestaan mogelijk meerdere typen Iphone 6/6s met andere specificaties.

Standpunt van de ondernemer

Het standpunt van de ondernemer luidt in hoofdzaak als volgt.

De ondernemer stelt zich op het standpunt dat het product voldoet aan alle eisen. Het betreffende onderdeel wordt al sinds lange tijd aan klanten geleverd en nog nooit is melding gemaakt van een probleem. Er is geen sprake van een productiefout en er is maar een type homebutton voor de Iphone 6/6s. De ondernemer heeft zich coulant opgesteld door het artikel terug te nemen buiten de wettelijke zichttermijn. Nu de bij de knop behorende pakking niet (bruikbaar) retour is gezonden, blijft de ondernemer een onverkoopbaar onderdeel zitten. Deze kosten moeten redelijkerwijs voor rekening van consument komen.

Beoordeling van het geschil

De beoordelaar heeft het volgende overwogen.

Het is niet eenvoudig gebleken om de precieze dimensies van de Iphone 6/6s homeknop te achterhalen. De beoordelaar heeft daarom de vraag of er daadwerkelijk verschillende typen Iphone 6/6s bestaan, met afwijkende productiedimensies voor de homebutton aan verscheidene reparateurs voorgelegd. Geen van de reparateurs is bekend met afwijkende dimensies voor de homebutton. Dit maakt dat niet aannemelijk is dat er een onjuiste knop is besteld dan wel een verkeerd type knop is geleverd: er bestaat immers maar één type homebutton voor de Iphone 6/6s.

Dit maakt dat er drie scenario's overblijven: 1) de geleverde homebutton wijkt af van de door Apple voorgeschreven dimensies, 2) het toestel van de consument is niet door Apple geproduceerd en wijkt om die reden af of 3) de consument heeft de knop onjuist geïnstalleerd.

Voorop staat dat de ondernemer als ter zake kundig vakman slechts één van deze scenario's richting de consument heeft genoemd, namelijk de mogelijkheid van een productiefout. De consument heeft overtuigend bewijs geleverd dat het geleverde onderdeel afwijkt van de origineel in zijn toestel geplaatste knop. Het door de consument gemeten verschil is dermate groot dat de beoordelaar het niet aannemelijk acht dat deze aan de nauwkeurigheid van de door de consument gebruikte meetapparatuur kan worden toegerekend. Daarmee staat vast dat de knop significant dikker is dan de bij het toestel van de consument behorende (en meegeleverde) knop.

De ondernemer heeft, ook toen hij de door hem geleverde homebutton retour heeft gekregen, nagelaten de knop op te meten en op die wijze tegenbewijs te produceren. De ondernemer heeft hier enkel het volgende over



opgemerkt: “verder bleek met de home button helemaal niets mis, deze past gewoon.” Opvallend daarbij is dat de ondernemer hier niet de conclusie aan heeft verbonden dat het toestel van de consument kennelijk afwijkt.

Ook over de installatievaardigheid van de consument is door de ondernemer niets opgemerkt, terwijl de consument de originele knop zonder problemen heeft kunnen plaatsen. Een redelijke waardering van alle feiten en omstandigheden brengt derhalve met zich mee, dat een andere conclusie dan dat het door de ondernemer geleverde onderdeel wat betreft de dimensies afwijkt van de productienorm, niet kan worden aangenomen.

Daarmee staat vast dat er sprake is van non-conformiteit. Het argument dat de retour buiten de wettelijke zichttermijn is geretourneerd kan worden gepasseerd: de zichttermijn ziet niet op non-conforme producten. De consument heeft de ondernemer binnen de op grond van art. 7:18 lid 2 BW geldende termijn van 6 maanden na aflevering op de hoogte gebracht van het gebrek. Binnen deze termijn heeft de consument ook bewijs geleverd dat het product afwijkt.

Schade die de ondernemer lijdt ten gevolge van de non-conformiteit van het door hem geleverde product (verzendkosten en waardevermindering van een gedeelte van de levering) dient dan ook voor zijn rekening te blijven.

Beslissing

De beoordelaar komt tot de volgende beslissing:

De ondernemer restitueert binnen 14 dagen na de datum dat dit bindend advies aan hem is toegezonden de overeengekomen aankoopprijs en eventueel door de consument betaalde verzendkosten.

Bovendien dient de in het ongelijk gestelde partij (de ondernemer) een bedrag van € 25,00 aan de wederpartij te vergoeden ter zake van het klachtengeld. Het door de consument of de ondernemer meer of anders gevorderde wordt afgewezen, partijen hebben daarmee over en weer niets meer van elkaar te vorderen.

Aldus beslist door DigiDispuut op 30 juni 2017.