

## Onderwerp van het geschil

Consument heeft op 17 december 2016 een bestelling geplaatst bij Ondernemer, te weten een zogeheten *hoverboard*. Op 29 december 2016 heeft de consument het betreffende artikel, binnen de geldende wettelijke termijnen teruggestuurd via de gratis retourservice van de ondernemer.

Vast staat dat het hoverboard tussen 17 december en 5 januari 2017 beschadigd is geraakt. De ondernemer spreekt de consument aan voor de geleden schade, die er uit bestaat dat het betreffende hoverboard in onverkooptbare toestand is geretourneerd. De consument eist volledige restitutie van het aankoopbedrag.

## Standpunt van de consument

Het standpunt van de consument luidt in hoofdzaak als volgt.

De consument stelt dat zij het artikel onbeschadigd retour heeft gezonden. De beschadigingen zouden om die reden niet voor haar rekening moeten komen. Bovendien trekt de consument in twijfel of er überhaupt schade aan het hoverboard is ontstaan, nu volgens haar de foto's waarop de beschadigingen zichtbaar zijn van een geheel ander (zwartgekleurd) hoverboard laten zien. Uit de door de consument geformuleerde eis en de daarbij behorende onderbouwing kan bovendien worden opgemaakt dat de foto's zodanig 'vaag' zijn, dat onmogelijk kan worden vastgesteld dat er schade is ontstaan.

## Standpunt van de ondernemer

Het standpunt van de ondernemer luidt in hoofdzaak als volgt.

De ondernemer stelt zich op het standpunt dat het artikel beschadigd is afgeleverd en levert hiervoor een aantal foto's waarop de beschadigingen zichtbaar zijn. De foto's zijn volgens de ondernemer wel degelijk van het door de consument aangekochte en geretourneerde hoverboard, het retourproces is zodanig ingericht dat het (vrijwel) onmogelijk is dat een ander product wordt verwerkt als de retour van een bepaalde klant.

## Beoordeling van het geschil

De beoordelaar heeft het volgende overwogen.

Wat de beoordelaar betreft staat voldoende vast dat de foto's die door de ondernemer zijn aangeleverd van een 'zilverkleurig' hoverboard zijn. Doordat bij het maken van de foto's een flitser is gebruikt – hetgeen duidelijk zichtbaar is op de foto's – worden kleuren in de uiteindelijke foto anders weergegeven. De beoordelaar overweegt dat de reflectie van de hand van de fotograaf, afgezet tegen de (zeer) donkere slagschaduwen in contrast met een sterk overbelicht midden, maakt dat het onderwerp van de foto donkerder lijkt. Was het hoverboard echter daadwerkelijk zwart geweest, was de huidkleurige hand donkerder en minder kleurrijk weergegeven of in het geheel minder goed zichtbaar geweest.

Dit maakt dat aannemelijk is dat het hoverboard op de foto's daadwerkelijk het hoverboard is dat de consument retour heeft gezonden. Daarmee staat eveneens vast dat ergens tussen het moment van afleveren aan het adres van de consument en het moment dat de retour door de ondernemer in ontvangst is genomen, de beschadigingen aan het hoverboard zijn toegebracht. De consument heeft geen bewijs aangeleverd dat het hoverboard onbeschadigd retour is gedaan, terwijl de reden van retour (evenwichtsproblemen van de gebruiker) aanleiding geeft te vermoeden dat er lichte lakbeschadigingen zijn toegebracht door onjuist gebruik. Bovendien heeft de ondernemer geen melding gemaakt van beschadigingen aan de gebruikte verpakingsmaterialen.

Van belang is dat de consument in beginsel zelf verantwoordelijk is voor een juiste retourzending. De consument heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de retour verzekerd te verzenden. Was het pakket wel verzekerd verzonden geweest, dan nog had de bewijslast dat de inhoud van het verzonden pakket op het moment van overdragen aan de vervoerder in onbeschadigde toestand was op de verzender (in casu de consument) gerust.

De ondernemer heeft zich in het onderhavige geval naar mening van de beoordelaar coulant opgesteld door zich bereid te tonen 75% van de aankoopprijs te restitueren, nu in beginsel de gehele schade (de waardevermindering)



voor rekening van de consument dient te komen. Dit zou enkel anders zijn wanneer de schade het gevolg is van het 'normaal uitproberen' van het geleverde product. Dat de beschadigingen het gevolg kunnen zijn het proberen van het hoverboard is aannemelijk, echter gaat het te ver te stellen dat bij normaal en juist gebruik er per definitie beschadigingen aan de lak zouden ontstaan (art. 6:230s lid 3 BW).

Gelet op de verklaringen van de ondernemer gaat de beoordelaar er vanuit dat de totale schade van de ondernemer €48,98 bedraagt.

## Beslissing

De beoordelaar komt tot de volgende beslissing:

De consument vergoedt de schade die de ondernemer ten gevolge van de vastgestelde gebreken aan het geretourneerde hoverboard lijdt. Deze schade is vastgesteld op een bedrag van €48,98.

De ondernemer verrekent de geleden schade met het de te restitueren aankoopprijs van €195,90, en betaalt derhalve binnen 14 dagen na de datum dat dit bindend advies aan hem is toegezonden een bedrag van €146,92 aan de consument.

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 13 juni 2017.