

## Onderwerp van het geschil

- Consument heeft een ‘refurbished’ Iphone afgenomen van Ondernemer. Het geleverde toestel voldeed volgens de consument niet aan de eisen die daaraan in de gegeven omstandigheden mochten worden gesteld: het toestel functioneerde enkele maanden na ingebruikname door de consument niet meer. Het toestel is meerdere malen teruggestuurd en door de ondernemer zonder resultaat hersteld en teruggezonden. De laatste keer dat het toestel retour is gezonden gaf de ondernemer aan dat het toestel niet langer functioneerde door vochtschade. Vochtschade valt niet onder de garantie en de consument zou om die reden zelf voor de herstelkosten moeten opdraaien.

## Standpunt van de consument

Het standpunt van de consument luidt in hoofdzaak als volgt.

- 10 De consument stelt dat het toestel nimmer door de ondernemer is hersteld. De vastgestelde vochtschade wordt door de consument bestreden, het door de ondernemer geleverde bewijs in de vorm van een foto van verkleurde vochtindicatoren zou onvoldoende zijn om vast te kunnen stellen dat het daadwerkelijk het geretourneerde toestel betreft.

## Standpunt van de ondernemer

- 15 Het standpunt van de ondernemer luidt in hoofdzaak als volgt.

De ondernemer heeft enkel aangegeven dat het toestel door vocht beschadigd is geraakt. Dit standpunt is enkel onderbouwd met een foto van verkleurde vochtindicatoren.

## Beoordeling van het geschil

De beoordelaar heeft het volgende overwogen.

- 20 Bij gebrek aan toelichting van de zijde van de ondernemer heeft de beoordelaar partijen telefonisch gehoord. De beoordelaar heeft vastgesteld dat de ondernemer geen sluitend bewijs kan produceren dat het toestel op de foto daadwerkelijk het geretourneerde toestel is. Ook kan de ondernemer dat niet aannemelijk maken door inzicht te geven in de reparatierapporten of door het geven van een omschrijving van de gevolgde herstelprocedures.

- 25 De ondernemer heeft aan het einde van het gesprek toegezegd het toestel kosteloos te vervangen, met een hernieuwde garantietermijn en behoudens intrekking van het geschil door de consument zonder andere voorwaarden. Deze toezegging is de ondernemer niet nagekomen.

## Beslissing

De beoordelaar komt tot de volgende beslissing:

- 30 De consument heeft (telkens) tijdig geklaagd over het niet functioneren van het toestel. Het bewijsvermoeden van artikel 7:18 lid 2 BW geldt: het gebrek wordt vermoed reeds bij aflevering van het toestel aanwezig te zijn geweest. Nu de ondernemer geen tegenbewijs van betekenis heeft geproduceerd en bovendien heeft aangegeven niets anders dan het reeds geproduceerde te kunnen produceren, ziet de beoordelaar geen andere mogelijkheid dan de consument in het gelijk te stellen.

- 35 De beoordelaar houdt bij het vaststellen van het bindend advies in deze zaak rekening met de omstandigheid dat de ondernemer een eerdere toezegging niet is nagekomen. Naar het oordeel van de beoordelaar kan van de consument niet langer worden verwacht dat hij vertrouwt op een oplossing in de vorm van de levering van een nieuw toestel.

De beoordelaar bepaalt daarom dat:

- 40
- De ondernemer het aankoopbedrag binnen 14 dagen na het toezenden van deze beslissing aan de consument restitueert, vermeerderd met de door de consument betaalde verzend- en retourkosten;
  - De ondernemer aan de consument een direct opeisbare dwangsom verbeurt van €50,00 per dag dat de betaling te laat is verricht;
  - De consument het toestel binnen 14 dagen nadat de ondernemer aan zijn verplichtingen heeft voldaan weer in de macht van de ondernemer zal brengen;
- 45
- De ondernemer als de in het ongelijk gestelde partij de geschilkosten van €25,00 aan de consument zal vergoeden.

Partijen hebben behoudens het hiervoor bepaalde over en weer niets meer van elkaar te vorderen.

- 50 Aldus beslist door DigiDispuut op dinsdag 3 april 2018.