

Onderwerp van het geschil

Consument heeft op of omstreeks 5 november 2017 bij ondernemer een haarverzorgingsproduct besteld en dit product met een beroep op de wettelijke zichttermijn geretourneerd. De consument stelt dat het retourformulier op 16 november is ingevuld en op of omstreeks diezelfde dag, in ieder geval binnen de wettelijke termijn van 14 dagen, retour heeft gezonden. De retourzending is door de ondernemer op 5 december verwerkt. De ondernemer stelt zich primair op het standpunt dat het product niet binnen de geldende zichttermijn is geretourneerd en om die reden niet geaccepteerd kan worden. Subsidiair stelt de ondernemer zich op het standpunt dat de consument het product heeft gebruikt en wijst, onder verwijzing naar art. 7.4 van de toepasselijke algemene voorwaarden, de retour af.

10 Standpunt van de consument

Het standpunt van de consument luidt in hoofdzaak als volgt.

De consument stelt dat dat de retour tijdig is aangemeld middels het retourformulier op de website van de ondernemer. Een afschrift van dit formulier is met de retour meegezonden. De retour is ‘lang onderweg geweest’ en om die reden niet eerder dan 5 december bij de ondernemer afgeleverd. De consument stelt bovendien dat het product ongebruikt is toegestuurd. De consument wenst het aankoopbedrag gerestitueerd te krijgen.

Standpunt van de ondernemer

Het standpunt van de ondernemer luidt in hoofdzaak als volgt.

De ondernemer stelt zich op het standpunt dat de consument een gebruikt product te laat heeft geretourneerd. De retour kan om die redenen niet worden afgehandeld.

20 Beoordeling van het geschil

De beoordelaar heeft het volgende overwogen.

De consument heeft in het licht van de door de ondernemer geproduceerde bewijsstukken onvoldoende aannemelijk gemaakt dat het product tijdig is geretourneerd. Zelfs al had de consument dit wel gedaan, dan nog lijkt het vast te staan dat de consument het product heeft gebruikt. Het gewicht van een ongebruikt flesje is 7 gram zwaarder dan het door de consument geretourneerde flesje.

Hoewel niet kan worden uitgesloten dat de ondernemer zelf pompje heeft bediend nadat de retour is ontvangen, verdient de ondernemer – bij gebrek aan tegenbewijs van de consument – het voordeel van de twijfel. Het feit dat de consument de beoordelaar op het verkeerde been heeft proberen te zetten door een retourbrief met een onjuiste datum te produceren doet afbreuk aan de geloofwaardigheid van de verklaringen van de consument. Mede om die reden kiest de beoordelaar ervoor de verklaringen van de ondernemer aan te nemen.

Beslissing

De beoordelaar komt tot de volgende beslissing:

De consument heeft zijn eis onvoldoende onderbouwd. De eis wordt daarom afgewezen: de ondernemer hoeft het product niet retour te nemen. In het geval dat de consument het geretourneerde product weer wenst te ontvangen, dient hij de verzendkosten die daarmee samenhangen voor zijn rekening te nemen. Partijen hebben voor het overige over en weer niets meer van elkaar te vorderen.

Aldus beslist door DigiDispuut op 3 april 2018.