

column Dorhout advocaten

Aansprakelijkheid



Online aankoop niet geleverd

Onlangs belde een mevrouw mij op met de mededeling dat zij via een webwinkel een droogkap voor thuis had gekocht. Na 30 dagen had ze het echter nog steeds niet in huis. De verkoper stelde zich op het standpunt dat hij de droogkap wel had verzonden. Het risico van de bezorging kwam volgens hem voor haar eigen risico. Hij beriep zich daarop ten eerste op zijn toepasselijke algemene voorwaarden en eveneens op het feit dat zij zelf de bezorger had uitgekozen. Bij wie ligt het risico van verzending nu eigenlijk?

Het risico van verzending ligt bij een consumentenkoop in beginsel bij de verkoper. Totdat de koper het product heeft ontvangen, draagt de verkoper het risico van verlies, diefstal of beschadiging. Als het product niet is afgeleverd bij de koper, dient de koper de bestelling gewoon opnieuw te versturen. Indien de koper uitdrukkelijk aangeeft dat er bij de burens bezorgd mag worden, dan gaat het risico over op de koper zodra de burens het product hebben ontvangen. Het is partijen slechts beperkt toegestaan om een andere risicoverdeling overeen te komen. Deze afwijking is in ieder geval niet toegestaan in de algemene voorwaarden.

Anders is het in de situatie dat de koper zelf een bezorger heeft aangewezen. Het risico van het niet afleveren van het product door die bezorger komt dan bij de koper te liggen. Dit is naar mijn mening niet meer dan redelijk. Onder 'door de koper aangewezen' valt overigens niet het uit een lijstje van mogelijke bezorgers kiezen, zoals vaak het geval is bij een online-

bestelling. Van deze bezorgers kan de verkoper immers gewoon nagaan of ze betrouwbaar genoeg zijn. Dit is niet het geval bij een onbekende bezorger die door de koper is aangewezen.

Mevrouw vergat echter te melden dat zij de droogkap op naam van haar kapperszaak had gekocht wegens de btw-aftrek. Een veelvoorkomende praktijksituatie. Het betreft dan echter geen consumentenkoop, maar een bedrijfsaankoop. In een dergelijke situatie geldt weliswaar eveneens de hoofdregel dat het risico van verzending bij de verkoper ligt, maar hebben partijen doorgaans alle vrijheid om afwijkende afspraken overeen te komen. Ook bij algemene voorwaarden.

Het was aldus verstandiger geweest als mevrouw haar aankoop voor privégebruik niet op haar bedrijf had gezet. Voor bedrijfsaankopen gelden namelijk doorgaans niet de beschermende regels zoals die wel voor consumenten gelden. Wees hierop als verkopers en kopers bedacht!

Nicole Adema

Heeft u vragen over aansprakelijkheid in het algemeen dan wel de aansprakelijkheid van de webwinkel in het bijzonder, neemt u dan vrijblijvend contact op met mr. Nicole Adema: n.adema@dorhout.nl.