

LJN: BT1844, Sector kanton Rechtbank Arnhem , 727312 CV Expl. 10-14664

Datum 12-09-2011
uitspraak:
Datum 19-09-2011
publicatie:
Rechtsgebied: Civiel overig
Soort procedure: Eerste aanleg - enkelvoudig
Inhoudsindicatie: Provider biedt klanten alleen mogelijkheid om via e-mail, telefonische helpdesk of website contact op te nemen. Op gemotiveerde klachten komen soms nietszeggende standaardantwoorden vanaf no reply afdeling die niet kan worden teruggebeld. Provider moet aanvaarden dat (mondelinge) klachten via deze kanalen gelijk worden gesteld met schriftelijke ingebrekestelling (6:82 BW). Mededelingen van medewerkers mag de klant opvatten als mededelingen van het bedrijf, waaruit klant mag afleiden dat bedrijf de overeenkomst niet zal nakomen. (6:83, c BW) Regelmatige buitengerechtelijke ontbinding met terugwerkende kracht tot de eerste dag van niet nakoming van de overeenkomst door provider. Schadevergoeding aan klant wegens ontbreken internetverbinding.

Uitspraak

vonnis

RECHTBANK ARNHEM

burgerlijk recht, sector kanton

Locatie Arnhem

zaakgegevens 727312 \ CV EXPL 10-14664 \ 163/PH
uitspraak van

vonnis

in de zaak van

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Tele2 Nederland B.V.,
voorheen genaamd Versatel Nederland B.V.
gevestigd te Amsterdam
eisende partij in conventie
verwerende partij in reconventie
gemachtigde Tjshuis Gerechtsdeurwaarders Arnhem

tegen

[abonnee]
wonende te [woonplaats]
gedaagde partij in conventie
eisende partij in reconventie
procederend in persoon

Partijen worden hierna Tele2 en [abonnee] genoemd.

De procedure

Het verloop van de procedure blijkt uit:
- de dagvaarding van 15 december 2010
- de conclusie van antwoord in conventie, eis in reconventie met producties
- de conclusie van repliek in conventie, antwoord in reconventie met producties
- de conclusie van dupliek in conventie, repliek in reconventie met producties
- de conclusie van dupliek in reconventie.

De feiten

Als enerzijds gesteld en met documenten onderbouwd en anderzijds niet of niet

voldoende betwist, staat tussen partijen het volgende vast.

Tele2 heeft bij brief van 28 november 2007 [abonnee] verwelkomd als abonnee van "Tele2 Compleet Laptop" een pakket met snel internet, vaste telefonie en een "GRATIS laptop" (Kapitale letters conform de brief, de kantonrechter). De abonnementsprijs bedroeg € 39,95 per maand. De actievoorwaarden waren volgens de brief bijgesloten.

In verband met zijn voorgenomen verhuizing naar een nieuwbouwwoning ontving [abonnee] van de aannemer bij brief van 22 september 2008 instructie hoe te handelen voor het verkrijgen van nutsvoorzieningen, waaronder PTT (KPN). In de woning was een ISRA-punt aanwezig (een verdeelkast met verschillende aansluitingen voor telecommunicatie). De aannemer schreef onder meer: Wij hebben inmiddels de nutsbedrijven op de hoogte gebracht van het feit dat de meters binnenkort in uw woning geplaatst kunnen worden.

Van het Centraal Meldpunt Aansluitingen ontving [abonnee] op 28 november 2008 de bevestiging dat zijn aanvraag voor aanleg van de aansluiting administratief was verwerkt en dat hij een aanvraagcode had gekregen. De aanvraag was doorgestuurd naar netbeheerder KPN Telecom.

In december 2008 heeft [abonnee] op de website van Tele2 via de link "Geef hier uw verhuizing door" zijn verhuizing per datum 1 februari 2009 doorgegeven. Op deze datum bleek de verhuizing echter niet te zijn uitgevoerd. Bij telefonisch contact met Tele2 werd de verhuisdatum veranderd in 9 maart 2009 (de eerst mogelijke datum). Op 10 maart 2009 was er opnieuw geen internetverbinding tot stand gekomen.

Opnieuw heeft [abonnee] telefonisch contact opgenomen met Tele2 en vernam hij van de telefonist dat Tele2 de verhuizing al op 11 februari 2009 had geannuleerd. Na enig speurwerk kwam de telefonist erachter dat volgens de informatie van Tele2 [abonnee] al signaal van een andere provider zou hebben. Dat was echter niet het geval. De volgende dag heeft [abonnee] opnieuw gebeld en hoorde van de medewerker van Tele2 die hem toen te woord stond, dat zijn nieuwe woning niet over een telefoonaansluiting zou beschikken.

Daarop heeft [abonnee] telefonisch contact gezocht met zijn aannemer die stelde dat de woning wel degelijk een telefoonaansluiting had. De aannemer suggereerde dat Tele2 wellicht nog enige werkzaamheden moest verrichten en gaf het nummer op waaronder de aansluiting was geregistreerd in het landelijk registratiesysteem "KANVAS". [abonnee] heeft dit registratienummer vervolgens meermaals doorgegeven aan verschillende medewerkers van Tele2.

[abonnee] kreeg telefonisch van Tele2 te horen dat de afdeling klantenservice hem niet verder kon helpen, maar wel de "administratieve afdeling". Deze afdeling ontving echter geen inkomende telefoontjes. Binnen 5 werkdagen zou telefonisch contact met [abonnee] worden opgenomen. In verband met de drukke banen van [abonnee] en zijn vriendin, waren zij overdag niet (altijd) bereikbaar. Ondanks diverse beloften nam deze afdeling echter geen contact op of op momenten dat [abonnee] of zijn vriendin niet kon opnemen. Vervolgens kon hij dan niet terugbellen, omdat deze afdeling geen inkomende telefoontjes aanneemt.

Toen [abonnee] eindelijk contact had met Tele2, verwees zij hem vervolgens naar KPN. KPN gaf aan dat zij zeker in staat was om een aansluiting te realiseren, maar dat Tele2 nog enkele administratieve handelingen moest verrichten om de aansluiting actief te maken. [abonnee] nam contact op met Tele2 en kreeg te horen dat hij zelf de door KPN bedoelde activiteiten moest verrichten.

Overigens heeft de technische afdeling van Tele2 in maart 2009 bevestigd dat op het nieuwe adres inderdaad een aansluiting aanwezig was.

Op 30 maart 2009 heeft [abonnee] het contract met onmiddellijke ingang per e-mail opgezegd. Op 31 maart 2009 heeft de vriendin van [abonnee] telefonisch contact gehad met een medewerkster, [naam medewerkster], van Tele2 die vertelde dat het contract met onmiddellijke ingang zou worden beëindigd en dat Tele2 hiervoor geen kosten in rekening zou brengen. Tele2 heeft de ontvangst van de opzeggingse-mail bevestigd in haar e-mail van 31 maart 2009.

Naderhand bemerkte [abonnee] dat Tele2 op 18 april 2009 een fors bedrag van zijn bankrekening had afgeschreven. Bij navraag bleek dat te gaan om de afkoopsom van de laptop, die Tele2 incasseerde op grond van de actievoorwaarden.

De vordering en het verweer in conventie
Tele2 vordert veroordeling van [abonnee] tot betaling van € 481,60 met de wettelijke rente over € 385,53 vanaf 25 november 2010 tot aan de algehele voldoening, kosten rechtens.

[abonnee] heeft de vordering gemotiveerd bestreden.

De vordering en het verweer in reconventie

[abonnee] vordert veroordeling van Tele2 tot betaling van een door hem gespecificeerd bedrag aan kosten die hij heeft gemaakt doordat Tele2 deze procedure tegen hem heeft aangespannen, bij elkaar € 1.143,97.

Tele2 heeft de vordering gemotiveerd bestreden.

De beoordeling van het geschil in conventie en in reconventie

Omdat de vorderingen in conventie en in reconventie nauw met elkaar samenhangen, bespreekt de kantonrechter deze gezamenlijk.

1. Tussen partijen staat vast dat [abonnee] vanaf november 2007 een contract heeft met Tele2 betreffende telefonie en internettoegankelijkheid, dat beide partijen tot 1 januari 2009 naar wederzijds genoegen hebben uitgevoerd. Naar [abonnee] onbetwist heeft gesteld, heeft hij het contract gesloten om twee voor hem belangrijke redenen: de wetenschap dat Tele2 diensten kon leveren in de nieuwbouwwijk [naam en plaats], waar hij een woning in aanbouw had, en het lokkertje van een gratis laptop.

2. Volgens de tekst van de welkomstbrief van Tele2 zouden de "actievoorwaarden" voor het verkrijgen van de gratis laptop bij die brief zijn gevoegd. [abonnee] heeft gesteld, dat hij die voorwaarden niet heeft aangetroffen en dat hij daarover telefonisch contact heeft opgenomen met Tele2.

Op zich erkent Tele2 dat [abonnee] binnen de "respijtperiode" (i.e. 7 dagen na ontvangst van het pakket) contact heeft gehad "met de callcentra's" van Tele2, maar zij stelt dat haar niet bekend is dat hij haar "algemene voorwaarden" zou hebben opgevraagd.

Tele2 heeft niet betwist dat [abonnee] toen geen voorwaarden – hoe ook genaamd – heeft toegezonden gekregen.

De kantonrechter moet het er daarom voor houden dat [abonnee] geen van beide voorwaarden voor het sluiten van het contract ter beschikking heeft gehad. De opmerking van Tele2 dat haar algemene voorwaarden op haar website te vinden

zouden zijn geweest, werpt in zijn vaagheid geen gewicht in de schaal. Onduidelijk is namelijk gebleven of en hoe [abonnee] daarop vóór het sluiten van de overeenkomst door Tele2 is geweest.

3. Het is de kantonrechter opgevallen dat Tele2 in haar verschillende gedingstukken meermaals de begrippen algemene voorwaarden en actievoorwaarden door elkaar haalt. Voor haar beweringen ten aanzien van de inhoud van die voorwaarden heeft zij niet éénmaal verwezen naar een exacte vindplaats in één van beide of beide voorwaarden. Wat dat betreft heeft zij haar vordering onvoldoende onderbouwd.

4. De conventionele vordering is gebaseerd op twee facturen van 5 maart en 5 april 2009. Enige specificatie ontbreekt. [abonnee] noemt de eerste factuur een "maandelijkse factuur" (dupliek in conventie, punt 6). Hij heeft daarvan een gedeelte van € 0,75 erkend en betaald. De tweede factuur betreft volgens [abonnee] een bedrag voor de laptop. Omdat Tele2 een uitgebreid betoog over het in rekening brengen van kosten voor de "gratis" laptop bij voortijdig einde van het contract heeft gehouden, houdt de kantonrechter het erop dat deze mededeling van [abonnee] betreffende de facturen juist is.

5. Bij gebrek aan toelichting van de zijde van Tele2 moet de kantonrechter aannemen dat een "maandelijkse factuur" een factuur is die maandelijks opeisbare kosten betreft. Nu het abonnement € 39,95 per maand kostte, moet de kantonrechter bij gebrek aan toelichting van Tele2 aannemen dat het onbetaald gebleven gedeelte van deze factuur alleen abonnementskosten betreft.

Vast staat dat Tele2 vanaf 1 februari 2009 geen internetverbinding aan [abonnee] heeft geleverd. [abonnee] – die zelf procedeert – heeft hierover opgemerkt dat Tele2 ondanks diverse verzoeken en sommaties de overeengekomen diensten niet heeft geleverd en dat hij de betaling heeft opgeschort. Tot ontbinding van de betalingsverplichting heeft hij echter niet geconcludeerd.

Het is de kantonrechter opgevallen dat [abonnee] wel het juridisch jargon eniger mate gebruikt en zelfs wetsartikelen aanhaalt, maar de opbouw en inhoud van zijn conclusies verraden toch dat hij geen enkele procedeer kennis of -ervaring heeft. Daarom verstaat de kantonrechter de standpuntbepaling van [abonnee] in deze zin, dat hij – impliciet – met zijn opmerking over opschorting heeft bedoeld te stellen dat hij van mening is dat de overeenkomst op dat punt ontbonden diende te worden.

6. Verder overweegt de kantonrechter dat Tele2 de tot voor enige jaren gebruikelijke communicatiekanalen (klantenbalies voor oog in oog contact en postadressen voor schriftelijk contact) niet gebruikt, maar zich bedient van telefonische helpdesks, internetadressen en een website.

Daarbij gebruikt zij ook nog onder meer elektronisch eenrichtingsverkeer, dat van een andere orde is dan een tweezijdig oog-in-oog gesprek of een telefoongesprek. Voortgaande uitwisseling van standpunten tot en met het bereiken van een – al dan niet gemeenschappelijke – uitkomst wordt daarmee onmogelijk gemaakt. Vergelijk productie 9 bij antwoord in conventie, waarbij Tele2 door middel van een “no reply” bericht reageert op een door [abonnee] aan een mailadres van Tele2 gezonden gemotiveerd betoog over de in zijn ogen ten onrechte geïncasseerde kosten van de laptop.

Tele2 gaat op deze wijze welbewust een zakelijke gedachtewisseling leidend tot een conclusie met haar contractspartner uit de weg. Zij maakt het daardoor onmogelijk dat zij met haar klant tot een vergelijk komt, voordat de wederzijdse standpunten verhard en een gerechtelijke procedure onvermijdelijk wordt.

Doordat zij haar interne bedrijfsprocessen niet zodanig heeft ingericht dat zakelijke mededelingen van haar particuliere contractanten (consumenten) die haar op de enige door haar voor particulieren opengestelde kanalen worden toegestuurd, aan de juiste afdeling binnen haar organisatie ter beantwoording worden voorgelegd, moeten de maatschappelijk onaanvaardbare gevolgen van deze manier van communiceren voor haar risico komen.

7. De zakelijke aanbieder van diensten die kiest voor deze wijze van communiceren met haar particuliere klanten – consumenten – moet aanvaarden dat klachten die haar via haar telefonische helpdesks, e-mailadressen of website bereiken gelijk worden gesteld met een schriftelijke ingebrekestelling als bedoeld in artikel 6:83 BW.

8. In het onderhavig geval heeft [abonnee] met de telefonische helpdesk van Tele2 afgesproken dat – na een eerdere mislukte afspraak voor aansluiting op 1 februari 2009 – hij per 9 maart 2009 zou worden aangesloten. Toen dat weer niet gebeurde, is [abonnee] van het kastje naar de muur gestuurd – zoals hierboven onder de feiten is beschreven.

Uit de mededelingen van de telkens verschillende medewerkers van Tele2 die hij aan de lijn kreeg, heeft [abonnee] mogen afleiden dat Tele2 haar verplichting uit de overeenkomst – levering van een internetverbinding op het nieuwe adres – niet zou nakomen.

[abonnee] mocht de mededelingen van deze medewerkers aan Tele2 toerekenen, omdat hij, ondanks zijn serieuze poging daartoe, geen inhoudelijke reactie van Tele2 ontving, welke inging op zijn gemotiveerde klachten en Tele2 hem geen andere communicatiemogelijkheden bood.

Bijgevolg kon [abonnee] de overeenkomst op 30 maart 2009 buitengerechtelijk ontbinden.

9. Het voorgaande betekent dat de overeenkomst met terugwerkende kracht tot 1 februari 2009 (de eerste dag dat er geen internetaansluiting meer was) ontbonden moet worden. De verplichting tot betaling van de maandfactuur van 5 maart 2009 vervalt daarmee.

10. De tweede factuur, van 5 april 2009, betreft, zoals hiervoor overwogen de som die Tele2 wenst te incasseren voor de laptop, nu het contract voor het einde van de looptijd is beëindigd.

11. Aangezien de overeenkomst door [abonnee] is beëindigd door middel van een buitengerechtelijke verklaring, nadat Tele2 in verzuim was geraakt, kan Tele2 zich niet op haar voorwaarden beroepen – welke dat dan ook geweest mogen zijn en zelfs in het geval deze voorwaarden van toepassingen zouden zijn, hetgeen overigens niet het geval is.

Ook dit gedeelte van de conventionele vordering moet daarom worden afgewezen.

12. Anders dan Tele2 stelt, heeft [abonnee] zijn reconventionele vordering deugdelijk gespecificeerd en toegelicht.

13. De reconventionele vordering valt uiteen in twee gedeeltes. Ten eerste vordert [abonnee] twee posten betreffende onkosten die hij heeft moeten maken ten gevolge van het gemis van een internetverbinding thuis en de communicatie met Tele2 en anderen.

Deze posten zijn:

* extra telecommunicatiekosten € 130,40

* extra reiskosten voor rijden van en naar kantoor, aangezien de thuiswerkplek niet kon worden gebruikt € 408,32

Voor het overige voert [abonnee] een aantal posten op wegens verlies van arbeidsuren, doordat hij diverse e-mails heeft moeten opstellen, evenals de gedingstukken.

14. Nu Tele2 de beide eerst genoemde posten niet concreet heeft betwist, liggen zij voor toewijzing gereed.

15. Ten aanzien van de overige posten overweegt de kantonrechter dat uit de stukken is gebleken dat [abonnee] in dienstverband werkt. Daarmee is onvoldoende aannemelijk dat hij door de tijd die hij heeft moeten steken in de communicatie van Tele2 en het opstellen van de gedingstukken, inkomsten heeft misgelopen, dan wel kosten heeft moeten maken.

Voor het overige wordt de vordering dan ook afgewezen.

16. Als de geheel – in conventie – en grotendeels – in reconventie – in het ongelijk gestelde partij zal Tele2 zowel in conventie als in reconventie in de kosten worden veroordeeld.

De beslissing

De kantonrechter

in conventie

wijst de vordering af;

veroordeelt Tele2 in de proceskosten tot aan deze uitspraak aan de kant van [abonnee] begroot op nihil;

in reconventie

veroordeelt Tele2 tot betaling aan [abonnee] van € 538,72;

veroordeelt Tele2 in de proceskosten tot aan deze uitspraak aan de kant van [abonnee] begroot op nihil;

wijst het meer of anders gevorderde af.

Dit vonnis is gewezen door de kantonrechter mr. P.A. Huidekoper en in het openbaar uitgesproken op

▲