

# ECLI:NL:RBMNE:2021:6301

Instantie	Rechtbank Midden-Nederland
Datum uitspraak	29-12-2021
Datum publicatie	17-01-2022
Zaaknummer	9057811 UC EXPL 21-1813
Rechtsgebieden	Verbintenissenrecht
Bijzondere kenmerken	Eerste aanleg - enkelvoudig
Inhoudsindicatie	Opdracht; rioolontstopping; "spiraalkosten" per meter in rekening gebracht; oneerlijke, misleidende en agressieve handelspraktijken; vernietiging overeenkomst.
Vindplaatsen	Rechtspraak.nl

## Uitspraak

### RECHTBANK MIDDEN-NEDERLAND

Civiel recht  
kantonrechter

locatie Utrecht

zaaknummer: 9057811 UC EXPL 21-1813 aw/1370

### Vonnis van 29 december 2021

inzake

**[eiseres]** ,

wonende te [woonplaats 1] ,

verder ook te noemen: [eiseres] ,

eisende partij,

gemachtigde: mr. P.N. Meijer, verbonden aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand  
Verzekeringsmaatschappij N.V.,

tegen:

**[gedaagde] , mede h.o.d.n. [handelnaam],**

wonende te [woonplaats 2] ,

verder ook te noemen: [gedaagde] ,

gedaagde partij,

gemachtigde: mr. V.C. van der Velde, advocaat te Almere.

## **1 De procedure**

Hoe de procedure is verlopen, blijkt uit het volgende:

de dagvaarding met 16 producties is op 22 februari 2021 bij [gedaagde] bezorgd;

[gedaagde] heeft schriftelijk op de dagvaarding gereageerd (conclusie van antwoord);

[gedaagde] heeft 1 productie toegezonden ten behoeve van de mondelinge behandeling;

de mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 27 oktober 2021. Verschenen zijn mevrouw [eiseres] , eiseres, en haar gemachtigde mr. P.N. Meijer.

De heer [gedaagde] is verschenen, met zijn waarnemend gemachtigde

mr. C.T.J. Brandsen. Van wat er ter zitting is besproken heeft de griffier aantekening gemaakt. Aan het slot van de zitting heeft de kantonrechter meegedeeld dat (zo mogelijk) op 24 november 2021 vonnis zal worden gewezen. Die datum is niet gehaald, de kantonrechter heeft de vonnisdatum nader bepaald 29 december 2021.

## **2 Waar gaat het om?**

- 2.1. [eiseres] is op 25 november 2020 in de ochtend geconfronteerd met een verstopt en overstromend toilet in haar woning. Zij heeft direct op internet gezocht naar een rioolontstoppingsdienst en is uitgekomen bij de website [https:// \[.\] .nl](https://[.] .nl). Zij heeft contact opgenomen met het bedrijf achter de website, via het telefoonnummer dat op de website werd vermeld. In dat telefoongesprek is een afspraak gemaakt voor het bezoek van een monteur nog diezelfde dag, om de verstopping te verhelpen. Vervolgens heeft zich rond de middag een monteur, namelijk [gedaagde] , bij de woning van [eiseres] gemeld.
- 2.2. [gedaagde] heeft de te verrichten werkzaamheden met [eiseres] besproken en aan haar een tablet voorgehouden met een lijst van door hem gehanteerde tarieven. [gedaagde] heeft vervolgens aan [eiseres] gevraagd op het scherm van de tablet haar handtekening te zetten voor akkoord en dat heeft zij gedaan. [gedaagde] heeft voorafgaand aan de werkzaamheden geen schriftelijke prijsopgave – digitaal of op papier – aan [eiseres] verstrekt.
- 2.3. [gedaagde] is aan het werk gegaan. Op enig moment heeft hij aan [eiseres] te kennen gegeven dat hij klaar was met zijn werkzaamheden en heeft hij aan haar weer de tablet voorgehouden met daarop een werkbbon/factuur ter hoogte van in totaal € 1.877,42.  
Blijkens de werkbbon/factuur is dat bedrag als volgt samengesteld: starttarief half uur € 169,00; voorrijkosten € 35,00; meerwerk 3 x € 29,90 = € 89,70; spiraal kosten 21 x € 59,90 = € 1.257,90 en btw € 325,82.  
De verrichte werkzaamheden zijn volgens de omschrijving op de werkbbon/factuur: "verzamelriool

hogedruk gereinigd, verzamelriool machinaal gereinigd, 21,mm 22,mm verzamelleiding gereinigd naar de straat toe”.

- 2.4. [gedaagde] heeft [eiseres] vervolgens gevraagd via de tablet de werkzaamheden te accorderen door nogmaals haar handtekening te plaatsen en de factuur ter plekke te betalen. [eiseres] heeft dat gedaan door haar handtekening te plaatsen onder de werkbon/factuur op de voorgehouden tablet en door via de tablet, per pin, de factuur van € 1.877,42 te betalen. Na het vertrek van [gedaagde] heeft zij per e-mail een kopie van de door haar afgetekende werkbon/factuur toegestuurd gekregen.
- 2.5. De gemachtigde van [eiseres] heeft aan [gedaagde] bij brief van 8 januari 2021 gevraagd om aan haar € 1.627,42 terug te betalen; dat bedrag is het verschil tussen de volgens haar gangbare tarieven voor rioolontstopping en het exorbitante bedrag dat zij aan [gedaagde] heeft betaald. [gedaagde] is niet tot terugbetaling overgegaan.

### 3 De vordering van [eiseres]

- 3.1. vordert dat de kantonrechter bij vonnis, uitvoerbaar bij voorraad, [gedaagde] zal veroordelen om aan haar te betalen € 1.627,42 te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 22 januari 2021 tot de voldoening alsook de buitengerechtelijke incassokosten van € 244,11 en de proces- en nakosten, die bedragen ook te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 14 dagen na de datum van het te wijzen vonnis.
- 3.2. [eiseres] legt aan haar vordering – samengevat – ten grondslag dat [gedaagde] zich schuldig heeft gemaakt aan malafide handelspraktijken. Het businessmodel van [gedaagde] is evident gebaseerd op een exorbitante prijsverhoging van een simpele klus door middel van “spiraalkosten”. Hiervoor wordt een prijs gerekend per strekkende meter als ware het een prijs voor verbruikte materialen. Deze spiraalprijs en daarmee het zwaartepunt van de declaratie is in geen enkel opzicht gestoeld op reële kosten voor de uitvoering van het werk. De spiraal wordt namelijk gewoon hergebruikt. De gemiddelde geïnformeerde consument kan bij compleet gebrek aan kennis van het vak van rioolreiniger niet voldoende tegenspraak bieden wanneer deze kosten worden gepresenteerd als feitelijk noodzakelijke verbruikskosten. [gedaagde] maakt daarvan misbruik. Daarnaast heeft [gedaagde] aan haar de onjuiste mededeling gedaan dat haar opstalverzekeraar de kosten aan haar zou vergoeden.

Er is volgens [eiseres] sprake van *bedrog* in de zin van lid 3 van artikel 3:44 van het Burgerlijk Wetboek (BW) en van *misbruik van omstandigheden* in de zin van lid 4 van voornoemd wetsartikel. Ook is er volgens [eiseres] sprake van *oneerlijke handelspraktijken* (in de zin van artikel 6:193b van het BW), *misleidende handelspraktijken* (in de zin van artikel 6:193c van het BW), *agressieve handelspraktijken* (in de zin van artikel 6:193h van het BW) en schending van de informatieverplichtingen (in de zin van artikel 6:230m lid 1, 6:230t en 6:230m lid 1 sub e van het BW in samenhang met artikel 3:40 van het BW). Verder stelt [eiseres] dat zij heeft *gedwaald* bij het sluiten van de overeenkomst (in de zin van artikel 6:228 van het BW). [eiseres] beroept zich daarom primair op *de vernietigbaarheid* van de overeenkomst en vordert dat [gedaagde] het door haar betaalde bedrag terugbetaalt op grond van *onverschuldigde betaling*.

Subsidiair stelt [eiseres] dat [gedaagde] dat bedrag op grond van *onrechtmatig handelen* aan haar moet terugbetalen (artikel 6:193 b lid 1 van het BW). Meer subsidiair beroept zij zich op *de eisen van redelijkheid en billijkheid* (artikelen 6:2 en 6:248 van het BW).

Alhoewel [gedaagde] volgens [eiseres] eigenlijk nog geen recht heeft op ook maar één enkele eurocent omdat hij zich bezondigt aan malafide handelspraktijken, vordert zij niet het hele door haar betaalde bedrag terug, maar past zij een aftrek toe van € 250,00 bij wijze van redelijke prijs

voor de verrichte werkzaamheden (artikel 7:405 van het BW).

#### **4 Het verweer van [gedaagde]**

4.1. betwist dat hij zich schuldig heeft gemaakt aan bedrog, misbruik van omstandigheden, oneerlijke handelspraktijken en/of onrechtmatig handelen. Ook betwist hij dat [eiseres] heeft gedwaald bij het sluiten van de overeenkomst. Hij heeft – kort samengevat – aangevoerd dat hij zowel de werkzaamheden als de bijbehorende prijs vooraf nadrukkelijk met [eiseres] heeft besproken. [eiseres] heeft voor aanvang van de werkzaamheden haar akkoord gegeven door haar handtekening te plaatsen. Na afloop heeft [eiseres] de verrichte werkzaamheden gecontroleerd en akkoord bevonden. [gedaagde] heeft de factuur met haar doorgelopen en [eiseres] heeft deze vervolgens zonder protest ter plekke betaald. Hij heeft daarom geen gevolg gegeven aan het verzoek van [eiseres] om een deel van het betaalde bedrag aan haar terug te betalen. Hij betwist daarnaast dat hij tegen [eiseres] heeft gezegd dat haar opstalverzekeraar het bedrag van de factuur aan haar zal vergoeden. [gedaagde] vraagt de kantonrechter de vordering van [eiseres] af te wijzen.

#### **5 De beoordeling**

5.1. De kantonrechter is van oordeel dat [gedaagde] ten opzichte van [eiseres] onrechtmatig heeft gehandeld omdat hij zich schuldig heeft gemaakt aan oneerlijke handelspraktijken (in de zin van artikel 6:193b van het BW). Het beroep van [eiseres] op de vernietigbaarheid van de overeenkomst slaagt. De vordering van [eiseres] om aan haar € 1.627,42 terug te betalen, wordt daarom toegewezen. De wettelijke rente over dat bedrag wordt toegewezen vanaf de datum van dagvaarding, dat is 22 februari 2021. De gevorderde buitengerechtelijke incassokosten worden afgewezen.

De motivering van voormelde beslissing luidt als volgt.

5.1.1. De prijs die [gedaagde] aan [eiseres] in rekening heeft gebracht voor de verrichte werkzaamheden, € 1.877,42, is uitzonderlijk hoog. [eiseres] heeft voldoende onderbouwd dat andere bedrijven in de branche voor diezelfde werkzaamheden bedragen rekenen van hooguit een paar honderd euro. Dat het bedrag in dit geval zo hoog is uitgevallen komt niet doordat [gedaagde] zo lang bezig is geweest met het verhelpen van de verstopping. Het overgrote deel van het factuurbedrag, namelijk € 1.522,06, ziet op zogenoemde "spiraalkosten", namelijk 21 meter spiraal à € 59,90 exclusief btw.

5.1.2. [gedaagde] heeft ter zitting toegelicht dat het bij spiraalkosten niet gaat om materiaal dat door [eiseres] is gekocht, in die zin dat zij de spiraal mag houden, maar dat het gaat om materiaal dat hij heeft moeten gebruiken bij het machinaal verhelpen van de verstopping. Hij had daarvoor 21 meter spiraal nodig. Het aantal meters is volgens hem afhankelijk van de plek waar de verstopping zich bevindt en dat bedrag kan hij daarom niet op voorhand begroten. Op vragen van de kantonrechter ter zitting heeft [gedaagde] bevestigd dat de spiraal in beginsel door hem wordt hergebruikt. De reden waarom hij de spiraal aan de klant in rekening brengt is, zo heeft hij verklaard, dat de spiraal niet levenslang mee gaat en dat deze tijdens het werk door het gebruik zou kunnen breken, bijvoorbeeld als deze in aanraking komt met boomwortels.

5.1.3. Die wijze van declareren door [gedaagde] is naar het oordeel van de kantonrechter zo onredelijk en ook zo ongebruikelijk, dat de gemiddelde consument dit niet heeft kunnen en hoeven verwachten bij het geven van de opdracht aan [gedaagde]. Op deze wijze betaalt

de klant voor het gebruikte aantal meters spiraal kennelijk de volledige aanschaf- of vervangingsprijs, terwijl [gedaagde] die spiraal na het voltooien van de opdracht gewoon weer meeneemt en bij een volgende klant inzet (blijkens de foto gemaakt door de deurbelcamera van [eiseres] , waarop [gedaagde] is te zien bij zijn vertrek, met in één hand de gebruikte ontstoppingsmachine en in de andere hand de opgerolde spiraal, productie 15 bij dagvaarding). [gedaagde] gaat bij het presenteren van zijn tarieven en diensten geheel voorbij aan het onderscheid dat bestaat tussen enerzijds materialen die – al dan niet als onderdeel van een machine – door de opdrachtnemer in de uitoefening van de opdracht worden *gebruikt* en die in offertes doorgaans worden aangeduid niet als materialen, maar als “gereedschap” of “machines” en die de opdrachtnemer op enig moment, als de levensduur is verstreken of als deze defect zijn, voor eigen rekening zal moeten vervangen en anderzijds materialen die in de uitoefening van de opdracht worden *verbruikt*, zoals buizen, leidingen of bevestigingsmaterialen die deel gaan uitmaken van het werk en die aan de klant worden doorberekend tegen kostprijs, eventueel vermeerderd met een opslag. Blijkens de uitleg van [gedaagde] zelf ter zitting is de gebruikte spiraal een herbruikbaar onderdeel van een machine en dus géén materiaal in de gebruikelijke betekenis van het woord, te weten een zaak die wordt verbruikt en/of deel gaat uitmaken van het werk.

5.1.4. Dat [gedaagde] aan [eiseres] voorafgaand aan de opdracht een lijst van tarieven heeft laten zien op zijn tablet waarin (volgens hem) ook de meterprijs van de spiraal was vermeld en dat [eiseres] door het plaatsen van haar handtekening met die meterprijs heeft ingestemd, kan niet tot een ander oordeel leiden (productie 1 van [gedaagde] ). De gemiddelde consument is niet deskundig als het gaat om rioolwerkzaamheden en heeft daarom uit de lijst van tarieven niet kunnen of hoeven begrijpen dat de genoemde spiraalkosten per meter *niet* zien op materiaal dat, als dat nodig mocht zijn, wordt verbruikt bij het oplossen van de verstopping, maar op gereedschap dat door [gedaagde] wordt gebruikt en dat tezamen met de bijbehorende machine na afloop van de werkzaamheden door hem weer wordt meegenomen om te worden gebruikt bij een volgende klant. De gemiddelde consument heeft dat niet kunnen en hoeven begrijpen ook omdat de overige in de lijst van tarieven genoemde materialen kennelijk wél materialen zijn in de gebruikelijke betekenis van het woord, zoals “leidingen aanleggen per meter € 29,90” en “overige materiaalkosten € 40,00”. Alle andere posten op lijst (afgezien van het vermelde arbeidsloon) zien op de kosten van het *gebruik van machines of gereedschap* (hoge druk, camera inspectie, waterzuiger, pomp). Te verwachten was daarom dat de machine met de spiraal die [gedaagde] heeft gebruikt om het riool te ontstoppen ook zou zijn vermeld onder de machines, voor welk gebruik een vast tarief geldt dat (afhankelijk van de machine) varieert van € 40,00 tot € 300,00. Mede in aanmerking wordt genomen dat [eiseres] heeft gesteld dat de spiraalkosten per meter voorafgaand aan de opdracht niet ter sprake zijn gekomen en dat zij deze pas na voltooiing van het werk voor het eerst heeft gezien, bij de presentatie door [gedaagde] van de factuur. [gedaagde] heeft die gang van zaken onvoldoende gemotiveerd weersproken. De kantonrechter is op grond van al hetgeen hiervoor is overwogen van oordeel dat de wijze waarop [gedaagde] zijn diensten en tarieven presenteert, misleidend is (artikel 6:193c van het BW, lid 1 aanhef en onder sub a en d). Of hij [eiseres] ook heeft misleid door de onjuiste mededeling dat haar opstalverzekeraar het factuurbedrag aan haar zal vergoeden – [gedaagde] heeft dat betwist – kan in het midden blijven. Ook als hij die onjuiste mededeling niet heeft gedaan, is zijn handelspraktijk zoals hiervoor beschreven namelijk oneerlijk wegens misleiding.

5.1.5. Daarbij komt nog dat [gedaagde] – naar hij zelf stelt – diensten aanbiedt aan consumenten die, net als [eiseres] , *met spoed* een vakman nodig hebben. Een plotselinge verstopping en overstroming van het riool, waarbij in het geval van [eiseres] de inhoud van het riool zelfs over de rand van de toiletpot stroomde, brengt groot ongemak met zich en levert bovendien gevaar op voor de gezondheid. Reparatie kan daarom niet worden uitgesteld. De gemiddelde consument heeft onder die omstandigheden weinig tijd om vergelijkend onderzoek te doen tussen de diverse dienstverleners en zal vanwege de ontstane

noodsituatie daarbij mogelijk minder zorgvuldig te werk gaan dan gebruikelijk. Het heeft er alle schijn van dat [gedaagde] – al dan niet samen met de eigenaar van de betreffende website, waarmee hij als zelfstandig ondernemer kennelijk een samenwerking heeft – van die situatie misbruik maakt door de consument, die niet deskundig is op het gebied van riolering en voor een oplossing van het urgente probleem op dat moment volledig afhankelijk is van [gedaagde], te overvallen met een misleidende tarievenlijst op een tablet en voor aanvang van de werkzaamheden te eisen dat de consument door het plaatsen van een handtekening op de tablet, instemt met die tarievenlijst. Aan de consument wordt op dat moment geen afschrift (op papier of digitaal) verstrekt van het op de tablet ondertekende document. Ook ontvangt de consument op dat moment geen offerte (op papier of digitaal) die specifiek ziet op de afgesproken werkzaamheden. Als na voltooiing van de werkzaamheden de verbijsterend hoge factuur wordt gepresenteerd, die direct moet worden voldaan, zal of kan de gemiddelde consument zich onder druk gezet voelen om deze zonder protest te betalen, omdat hij immers voor de aanvang van de werkzaamheden op de tablet heeft getekend voor de gepresenteerde tarieven. Pas achteraf, als de factuur is betaald en [gedaagde] is vertrokken, ontvangt de consument per e-mail een afschrift van de factuur. Die handelspraktijk van [gedaagde] is naar het oordeel van de kantonrechter een agressieve en daarom oneerlijke handelspraktijk in de zin van de wet (artikel 6:193h van het BW, lid 1 en lid 2 aanhef en onder sub c).

- 5.1.6. De conclusie luidt dat de overeenkomst tussen partijen als gevolg van oneerlijke handelspraktijken tot stand is gekomen. Het primaire beroep van [eiseres] op de vernietiging van de overeenkomst op grond van oneerlijke handelspraktijken (artikel 6:193j lid 3 van het BW) slaagt. Het gevolg van die vernietiging is dat [gedaagde] aan [eiseres] het gevorderde bedrag van € 1.627,42 moet terugbetalen, op grond van onverschuldigde betaling. Die vordering wordt toegewezen. De andere rechtsgronden die [eiseres] aan haar vordering ten grondslag heeft gelegd, behoeven geen bespreking meer.
- 5.1.7. [eiseres] vordert daarnaast de wettelijke rente over de hoofdsom vanaf 21 januari 2021, met verwijzing naar de sommatie van 8 januari 2021 waarin een betaaltermijn van 14 dagen wordt genoemd, maar die sommatie kan niet worden opgevat als een buitengerechtelijke vernietiging van de overeenkomst. [eiseres] schrijft in die sommatie aan [gedaagde] alleen dat zij zich misleid voelt door (met name) de exorbitante prijs die hij in rekening heeft gebracht en zij vraagt hem om binnen 14 dagen € 1.627,42 aan haar terug te betalen; dat is het betaalde bedrag van € 1.877,42 met aftrek van € 250,00, welk bedrag zij redelijk vindt voor de verrichte ontstoppingswerkzaamheden. Een rechtsgrond voor die terugbetaling wordt in de sommatie niet genoemd (productie 12 bij dagvaarding). De wettelijke rente over de hoofdsom van € 1.627,42 wordt daarom toegewezen met ingang van de datum van dagvaarding, dat is 22 februari 2021.
- 5.1.8. [eiseres] vordert betaling van € 244,11 aan buitengerechtelijke incassokosten. De gemachtigde van [eiseres] heeft aan [gedaagde] twee sommaties gestuurd (productie 12 bij dagvaarding). De inhoud van de eerste sommatie is hiervoor, onder 5.1.7. al aan de orde geweest. In die sommatie heeft (de gemachtigde van) [eiseres] geen van de vele rechtsgronden genoemd die zij in deze rechtszaak aan haar vordering ten grondslag heeft gelegd. De enkele opmerking dat zij zich misleid voelt door de exorbitante prijs die in rekening is gebracht, is in dit verband onvoldoende duidelijk (punt 8 conclusie van antwoord). De tweede sommatie die [eiseres] heeft overgelegd, gedateerd 27 januari 2021, vermeldt slechts een verwijzing naar de eerste en is een herhaald verzoek om tot betaling over te gaan van (in dit geval) € 1.871,53. Uit de tekst van de sommatie begrijpt de kantonrechter dat dit ongespecificeerde bedrag ziet op de hoofdsom vermeerderd met de wettelijke rente en incassokosten. Met inachtneming van het voormelde worden de gevorderde buitengerechtelijke incassokosten afgewezen, omdat die kosten, gelet op de inhoud van de twee verzonden sommaties, niet in redelijkheid zijn gemaakt.

### *Proceskosten*

5.2. [gedaagde] is aan te merken als de partij die ongelijk heeft gekregen. Hij wordt daarom in de kosten veroordeeld. Dat betekent dat hij zijn eigen proceskosten moet dragen en dat hij de proceskosten van [eiseres] aan haar moet vergoeden. Die kosten van [eiseres] worden tot vandaag begroot op in totaal € 725,89, te weten:

- € 240,00 griffierecht;
- € 111,89 exploitkosten inclusief informatiekosten;
- € 374,00 salaris gemachtigde (2 punten x het tarief van € 187,00).

### *Nakosten*

5.3. De gevorderde nakosten zijn toewijsbaar als na te melden.

### *Wettelijke rente*

5.4. De over de hoofdsom, proces- en nakosten gevorderde wettelijke rente is toewijsbaar als na te melden.

## **6 De beslissing**

De kantonrechter:

6.1. veroordeelt [gedaagde] om aan [eiseres] te betalen € 1.627,42 te vermeerderen met de wettelijke rente van artikel 6:119 van het BW over dat bedrag vanaf 22 februari 2021 tot de voldoening;

6.2. veroordeelt [gedaagde] in de kosten; hij moet aan [eiseres] haar proceskosten betalen, tot vandaag begroot op € 725,89, te vermeerderen met de wettelijke rente van artikel 6:119 van het BW over dat bedrag ingaande de vijftiende dag na de datum van dit vonnis tot de dag van volledige betaling;

6.3. veroordeelt [gedaagde] , onder de voorwaarde dat hij niet binnen 14 dagen na aanschrijving door [eiseres] volledig aan dit vonnis voldoet, in de na dit vonnis ontstane kosten, begroot op € 93,50 aan salaris gemachtigde, te vermeerderen met de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119 van het BW met ingang van de vijftiende dag na aanschrijving tot de voldoening, en te vermeerderen, indien betekening van het vonnis heeft plaatsgevonden, met de exploitkosten van betekening van het vonnis, die kosten eveneens te vermeerderen met de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119 van het BW met ingang van de vijftiende dag na betekening tot de voldoening;

6.4. verklaart dit vonnis tot zover uitvoerbaar bij voorraad;

6.5. wijst het meer of anders gevorderde af.

Dit vonnis is gewezen door mr. M. Ramsaroep, kantonrechter, en is in aanwezigheid van de griffier in het openbaar uitgesproken op 29 december 2021.

---

<sup>1</sup> Zie artikel 6:96, tweede lid, aanhef en onder c, van het BW.

---