

Geen schadevergoeding wegens te late levering keuken door gebrek aan onderbouw, wel herstel lade

Partijen:

Consument: [consument], wonende te [woonplaats]

Ondernemer: [ondernemer], gevestigd te [woonplaats]

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl (hierna: de stichting) te laten beoordelen. Op 24 augustus 2022 heeft de deskundige, [deskundige], een onderzoek verricht, waarvan op 29 augustus 2022 een rapport is opgemaakt. De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport. Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft - samengevat - de koop, levering en plaatsing van een keuken met apparatuur tegen een daarvoor door de consument te betalen prijs van € 12.500,00 (inclusief btw). Een bedrag van € 1.860,00 is onbetaald gebleven en staat in depot.

Standpunt consument

De consument heeft in het inleidend (vragen)formulier haar klacht als volgt geformuleerd:

“Het begon al begin september 2021 toen we erachter kwamen, dat ze vergeten waren om de keuken te bestellen. Hier werd tevens zeer nonchalant over gedaan, terwijl wij alle onderaannemers al hadden geregeld. We hebben toen per mail opties aangedragen, namelijk:

1) De order voor 11 september annuleren

2) De keuken wordt uiterlijk week 44 gemonteerd. Elke week, dat de keuken later wordt gemonteerd betekent een korting van 5% per week op de aanschafprijs.

Voor optie 2 is dus gekozen. De keuken is veel te laat gemonteerd en nog steeds niet goed. De keuken staat deels niet waterpas. De verkeerde besteklade is geleverd. Volgens de ondernemer kan deze lade niet worden geplaatst i.v.m. BORA afzuigstelsel. Dat was zijn fout. We hebben een voorstel gedaan om de lade elders in de keuken te plaatsen, maar dat wil hij niet. In plaats daarvan krijgen we nu een bestek inleglade en ben ik daardoor ook nog een hele lade kwijt. Tijdens de montage is het plafond beschadigd. Deze was net de week ervoor opnieuw gestukt!”

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, heeft zij in het inleidend (vragen)formulier, voor zover relevant, als volgt geantwoord:

“Minimaal 20% korting op de keuken. Goede besteklade aanbrengen. Keuken waterpas maken. Plafond herstellen.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

“Wij hebben, zij met enige vertraging de complete keuken geleverd, en hebben zelf een extra binnenlade gemonteerd die niet in de order staat, en tevens een bestekinzet geleverd die ook niet in de order staat. De beschadiging van het plafond is pas in de laatste fase aan de monteur gemeld, wij zijn er echter niet van overtuigd dat die door een van onze monteurs zou zijn gemaakt. Zou dit het geval geweest zijn, dan had [de consument] hier direct over contact gezocht. Ons is het echter niet gemeld dat is pas veel later gemeld. Wij hebben uit coulance het plafond gladgestreken.”

Voor wat betreft de door de consument gewenste oplossing heeft de ondernemer als volgt gereageerd:

“De keuken is volledig gemonteerd, wij verwachten nu het montage bedrag overgemaakt.”

Deskundigenrapportage

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft, voor zover relevant, het volgende vastgesteld en gerapporteerd:

“(...)

2a Omschrijving klacht(en) zoals door consument in geschilformulier gemeld

Te laten levering en montage terwijl onderaannemers al besproken waren. Hoge kasten niet in 't lood. 1x 90 cm binnenlade niet geleverd i.v.m. afvoer afzuiging. Plafond beschadigd (was net de week ervoor opnieuw gestukt.

(...)

3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)

Door hoge ladefront aan kleine lade is frontbevestiging niet stabiel. Deur boven hangt iets scheef. Plafond heeft 2 beschadigingen waarvan 1 gerepareerd maar is daardoor zichtbaarder geworden. (kleurverschil). Extra kosten gemaakt vanwege te late levering.

(...)

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? Ja nee

Zo ja, op welke manier? Lade bevestiging verstevigen en deur nastellen.

Plafond repareren en geheel opnieuw sausen.

Tegemoetkoming in de extra gemaakte kosten.

(...)

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Als beschreven in punt 5.

Welke herstelkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd? € 75,00 stabiliseren lade en nastellen deur. Plafond repareren en (...) geheel opnieuw sausen ca. € 900,00. Coullance-vergoeding, in nader overleg. (...)”

Overwegingen en beoordeling

1. De consument stelt in de eerste plaats dat de keuken veel te laat is geleverd en gemonteerd c.q. geplaatst en dat zij daarom een korting/schadevergoeding van (minimaal) 20% op/van de aankoopprijs wenst. De consument licht toe dat partijen de afspraak hebben gemaakt dat de keuken in week 39/40 zou worden geleverd en geplaatst, omdat zij afspraken had gemaakt met (onder meer) de vloerenlegger, de stukadoor en de schilder dat zij in die periode hun werkzaamheden zouden verrichten. Kort voor week 39/40 bleek dat de ondernemer had verzuimd om de keuken te bestellen, waarna partijen zijn overeengekomen dat de keuken in week 44 zou worden geleverd en geplaatst. Ook daarin is de ondernemer niet geslaagd, aldus de consument.

2. De ondernemer erkent dat zij de keuken met enige vertraging heeft geleverd en geplaatst.

3. De bindend adviseur is van oordeel dat de ondernemer niet, althans onvoldoende, heeft betwist dat partijen de afspraak hebben gemaakt dat de keuken in week 39/40 zou worden geleverd en geplaatst. Verder is niet in geschil dat partijen die afspraak maakten met het oog op de door de consument in die week/weken geplande werkzaamheden van derden (de vloerenlegger, de stukadoor en de schilder). Hieruit volgt dat in dit geval de voor de uitvoering bepaalde termijn is verstreken zonder dat de ondernemer zijn verbintenis is nagekomen, als gevolg waarvan het verzuim van de ondernemer zonder ingebrekestelling is ingetreden. Dat sprake is van overmacht aan de zijde van de ondernemer is gesteld noch gebleken. Gelet op het voorgaande is sprake van een aan de ondernemer toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een verbintenis, die de ondernemer in beginsel verplicht de schade die de consument door de overschrijding van de bedoelde levertijd lijdt, te vergoeden. Ondanks dat de ondernemer in beginsel schadeplichtig is, heeft de consument in dit geval echter geen recht op vergoeding van schade. Bij overschrijding van de hiervoor bedoelde termijn is de ondernemer slechts gehouden die schade te vergoeden die verband houdt met de overschrijding en die - mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en de aard van de schade - hem kan worden toegerekend (vergelijk artikel 6 lid 5 van de CBW-erkend voorwaarden). Aan toewijzing van de eis van de consument op dit punt staat in de weg dat zij niet (onderbouwd) heeft gesteld waaruit haar schade bestaat, in hoeverre zij schade heeft geleden en/of tot welk bedrag, laat staan tot een percentage van 20% van het aankoopbedrag. Ook voor het vergoeden van (eventueel) immaterieel nadeel ziet de bindend adviseur geen aanleiding.

4. De consument stelt in de tweede plaats (en in eerste instantie) dat de ondernemer de verkeerde besteklade heeft geleverd, omdat deze volgens de ondernemer niet kon worden geplaatst in verband met het BORA-afzuigstelsel.

5. De ondernemer voert daartegen aan dat zij - vanwege de onmogelijkheid om de door de consument bestelde besteklade te plaatsen/monteren in verband met het BORA-afzuigstelsel - een extra binnenlade heeft gemonteerd die niet in de order staat en daarnaast een bestekinzet heeft geleverd, die evenmin in de order staat.

6. De bindend adviseur overweegt als volgt. Tussen partijen is niet in geschil dat de door de consument bestelde besteklade niet kon worden geplaatst in verband met de aanwezigheid van het BORA-afzuigstelsel. De consument erkent dat de ondernemer om die reden een extra binnenlade heeft gemonteerd en een bestekinzet heeft geleverd, maar ook dat zij dit alternatief heeft geaccepteerd (vergelijk de reactie van de consument op de inhoud van het reactieformulier van de ondernemer). Dit punt behoeft dan ook geen verdere bespreking. De eis van de consument op dit punt (het aanbrengen van een goede besteklade) zal daarom worden afgewezen.

7. In de derde plaats voert de consument aan dat de keuken deels niet waterpas staat. De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft ten aanzien daarvan het volgende vastgesteld en gerapporteerd: *“Door hoge ladefront aan kleine lade is frontbevestiging niet stabiel. Deur boven hangt iets scheef.”* Ten aanzien van de deur (boven) die iets scheef hangt, heeft de consument opgemerkt dat dat inmiddels is opgelost en dus geen probleem meer vormt (vergelijk de reactie van de consument op de reactie van de ondernemer op de inhoud van het deskundigenrapport). Ook dit punt behoeft daarom geen verdere bespreking. Dat de frontbevestiging aan de kleine lade niet stabiel is, zoals hiervoor en in het deskundigenrapport is vermeld, is door de ondernemer niet betwist. De ondernemer heeft evenmin betwist dat zij gehouden is dat gebrek te herstellen. De eis van de consument op dit punt zal dan ook worden toegewezen.

8. Tot slot voert de consument aan dat de ondernemer tijdens de montage c.q. het plaatsen van de keuken het plafond heeft beschadigd en dat de ondernemer gehouden is die beschadiging te herstellen. De ondernemer betwist op haar beurt dat zij, althans één of meer van de voor haar werkzame personen, de betreffende schade heeft veroorzaakt.

9. De bindend adviseur overweegt als volgt. Om de ondernemer met succes aansprakelijk te kunnen stellen voor de door haar geleden schade, dient de consument aan te tonen dat de schade is veroorzaakt door een door de ondernemer gemaakte fout. De consument heeft dit naar het oordeel van de bindend adviseur niet, althans onvoldoende, gedaan. De consument stelt enkel dat die schade door de ondernemer is veroorzaakt, terwijl de ondernemer dit betwist. Zonder nadere toelichting, die ontbreekt, kan de bindend adviseur niet vaststellen wie van partijen in deze het gelijk aan haar zijde heeft. Op grond van het voorgaande zal de eis van de consument op dit punt worden afgewezen.

10. Ten overvloede overweegt de bindend adviseur nog het volgende. De ondernemer heeft - in reactie op de inhoud van het deskundigenrapport - onder meer aangevoerd dat zij niet op de juiste manier op de hoogte is gebracht van de datum en het tijdstip van het deskundigenonderzoek en dat zij daarom graag ziet dat het bezoek van de deskundige opnieuw wordt uitgevoerd. Wat daar ook van zij, de bindend adviseur stelt vast dat de ondernemer de bevindingen van de deskundige an sich niet heeft betwist en dat zij - mede gezien hetgeen hiervoor is overwogen en geoordeeld - niet in haar belangen is geschaad. Er bestaat daarom - voor zover al aan de orde - geen aanleiding om opnieuw een deskundigenonderzoek te laten plaatsvinden.

11. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht deels gegrond is.

12. De ondernemer dient de kosten van behandeling gedeeltelijk aan de consument te vergoeden, namelijk tot een bedrag van € 125,00.

Beslissing

- De klacht is gedeeltelijk gegrond;
- De ondernemer dient de frontbevestiging aan de kleine lade kosteloos te (laten) herstellen conform hetgeen in randnummer 5 van het deskundigenrapport is overwogen;

- Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken over de uitvoering van de werkzaamheden, waaronder (reële) termijnen. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van de werkzaamheden. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen;
- De ondernemer vergoedt een deel van de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten van € 250,00 aan de consument. Naar redelijkheid en billijkheid wordt dit deel bepaald op 50%, derhalve € 125,00;
- Het depotbedrag (€ 1.860,00) wordt als volgt verrekend: zodra partijen aan de stichting hebben laten weten dat de werkzaamheden zijn uitgevoerd, wordt aan de consument het hiervoor genoemde bedrag van € 125,00 terugbetaald. Aan de ondernemer wordt € 1.735,00 overgemaakt, onder aftrek van de door de ondernemer aan de stichting verschuldigde behandelingskosten.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 28 oktober 2022,

Mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur