

## **Laat aanbod vergoeding wegens vervanging keuken**

### **Partijen:**

Consument: [consument], wonende te [woonplaats]

Ondernemer: [ondernemer], gevestigd te [vestigingsplaats]

### **Verloop van de procedure**

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Gezien de aard van het geschil was de inschakeling van een deskundige niet nodig.

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**

Datum overeenkomst: 07 april 2021.

Inhoud overeenkomst: Levering en plaatsing van een keuken.

De levering vond plaats op 06 april 2022.

De klacht is op de dag van de levering voorgelegd aan de ondernemer.

### **Standpunt consument**

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

De keuken is in de verkeerde kleur geleverd. De ondernemer heeft de keuken opnieuw besteld, deze kan echter pas eind augustus geplaatst worden. Tot die tijd mogen we deze keuken wel gebruiken maar wij ondervinden er ernstige hinder van dat er nu weer een nieuwe keuken geplaatst zal worden. Tevens brengt dit financiële gevolgen met zich mee waarvan wij vinden dat de ondernemer deze moet vergoeden aangezien deze extra kosten door hun toedoen zijn veroorzaakt. De koelkast en vaatwasser werken niet naar behoren en de Cube (van de Cooker) hebben wij nog niet ontvangen, deze zou met de nieuwe keuken meegeleverd worden eind augustus maar we zijn nu bang dat dit wellicht ook niet gebeurt.

De consument eist vergoeding van kosten kinderopvang (€323,00), vergoeding maaltijden (€100,00), korting op de keuken wegens alle hinder (€3000,00) en vergoeding van de kosten die betaald zijn aan de stichting. Ook wil de consument dat de koelkast gerepareerd of vervangen wordt evenals de vaatwasser.

### **Standpunt ondernemer**

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

Er is per abuis een verkeerde kleur keuken besteld, dit hebben we opgelost door direct een nieuwe keuken te bestellen en de monteur in te plannen aansluitend op de snelst mogelijke levering, dit is al ingepland voor 17 augustus. We hebben daags na de melding dat de koelkast een 'brommend' geluid maakt een servicemelding naar de desbetreffende leverancier gedaan. De servicemonteurs van leverancier lossen dit op, wij mogen en kunnen daar zelf niets aan doen. We hebben daags na de beschadigd geraakte korf van de vaatwasser de servicedienst van de leverancier ingeschakeld. De ondernemer heeft verder, voorafgaand aan de aanmelding van het geschil bij de stichting, een maaltijdvergoeding aangeboden.

### **Overwegingen en beoordeling**

De bindend adviseur acht het in dit geschil van belang om een uitgebreidere weergave te geven van hetgeen in het kader van onderhandelingen over een eventuele schadevergoeding door partijen is geschreven.

Voorafgaand aan de geschillenbehandeling bij de stichting Uitgesproken Zaak heeft de consument aan de ondernemer geschreven dat zij zal afzien van een klacht bij de geschillencommissie, indien de ondernemer akkoord gaat met het betalen van de kosten van de kinderopvang ad € 323,50, plus de vergoeding van €100,00 voor de afhaalmaaltijden.

Hierop reageerde de ondernemer met: Omtrent de vergoeding welke wij u hebben aangeboden i.v.m. de maaltijdenvergoeding willen we, uit coulance, aanvullend een extra tegemoetkoming aanbieden van € 100,-.

Daaropvolgend heeft de consument het geschil voorgelegd aan de stichting Uitgesproken Zaak.

Op 4 augustus, tijdens de behandeling van het geschil door de stichting, schrijft de consument in het kader van de poging om tot een regeling te komen dat zij het volgende wenst:

*'De Cube bij het plaatsen van de keuken*

- Een juiste orderbevestiging met de juiste kleur en alle apparatuur erop (i.v.m. de garantie van de apparatuur)
- Vergoeding van de kosten van de kinderopvang
- Vergoeding van de maaltijden
- Vergoeding van de kosten die wij hebben gemaakt voor Uitgesproken Zaak
- Compensatie van €3000,00 wegens alle hinder die wij ervan ondervinden

*Wij zijn bereid om de laatste eis betreffende de compensatie te laten vervallen omdat wij ook gewoon graag willen dat het afgehandeld is.'*

Op 7 september schrijft de ondernemer: *'Zoals ik al meerdere keren aangaf was er mijns inziens helemaal geen bemiddeling nodig geweest aangezien mevrouw de claim van € 3.000 heeft laten vallen. De vergoedingen voor de overige kosten had ik al in een eerder stadium toegezegd:*

*\* her-levering en montage nieuwe keuken, de verkeerd geleverde keuken is compleet werkend gemonteerd.*

*\* maaltijdvergoeding*

*\* vergoeding kinderopvang na overleggen rekeningen of overzichten van de opvang waaruit blijkt dat er extra kinderopvang in is gekocht.'*

Uit het dossier blijkt verder dat de ondernemer de kosten die de consument op dat moment voor de behandeling van het geschil heeft gehad, niet wenst te vergoeden.

Vast staat dat de ondernemer de verkeerde keuken heeft geleverd. Verder is het een feit van algemene bekendheid dat het plaatsen van een nieuwe keuken (ook) voor de consument veel werk met zich brengt en ook kosten kan meebrengen. De keuken moet immers weer uitgeruimd worden, de nieuwe keuken moet schoon gemaakt worden en weer ingeruimd, soms moeten spullen opgeslagen worden of moet, zoals hier, gedurende de werkzaamheden opvang voor gezinsleden worden gezocht. Daarnaast brengt het plaatsen van een nieuwe keuken onrust en ongemak met zich, zoals niet kunnen koken gedurende een aantal dagen, spullen die overal staan, lawaai en stof.

Echter voor nadeel dat niet in concrete vermogensschade bestaat en dat ook wel immateriële schade wordt genoemd, geldt de regel dat de benadeelde recht op schadevergoeding heeft als de aansprakelijke persoon het oogmerk heeft gehad om een zodanig nadeel toe te brengen of indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast. Naar het oordeel van de bindend adviseur is daar in de onderhavige zaak geen sprake van.

De vordering van € 3.000,00 wegens alle hinder zal dan ook worden afgewezen.

De consument heeft feitelijke schade, doordat enige tijd niet gekookt kan worden en doordat de kinderen extra moeten worden opgevangen. Deze kosten komen wel voor vergoeding in aanmerking. Ten aanzien van deze kosten heeft de ondernemer gedurende de procedure toegezegd ze te zullen vergoeden.

Inmiddels is de nieuwe keuken geïnstalleerd, zodat de vordering tot plaatsing van een nieuwe keuken niet meer hoeft te worden behandeld.

Voor zover geen cube is geplaatst, moet dit alsnog gebeuren, aangezien de ondernemer hiertegen geen verweer heeft gevoerd.

Ook dient de ondernemer alsnog een juiste orderbevestiging af te geven, aangezien ook hiertegen geen verweer is gevoerd.

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

Nu de klacht deels gegrond is, zal de ondernemer ook veroordeeld worden tot vergoeding van een deel van de kosten voor de behandeling van het geschil. In ieder geval het bedrag dat de consument heeft betaald voor het naar fase 3 gaan van de behandeling en 75% van het bedrag voor fase 1.

Gelet op al het voorgaande wordt het navolgende beslist.

**Beslissing**

De ondernemer plaatst binnen 2 weken na datum bindend advies een cube;

De ondernemer geeft binnen 2 weken na datum bindend advies een juiste orderbevestiging af;

Aan de consument komt een vergoeding toe wegens schade. Naar redelijkheid en billijkheid wordt deze bepaald op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 423,50 (€ 324,50 kosten kinderopvang + € 100,00 maaltijdvergoeding);

De ondernemer vergoedt bovendien een deel van de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 175 aan de consument. Naar redelijkheid en billijkheid wordt dit deel bepaald op € 150,00.

Betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 29 september 2022.

Mr. [bindend adviseur],  
Bindend adviseur