

## **Miscommunicatie rond levertijd keuken geeft geen recht op schadevergoeding**

### **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 (hierna: de stichting) te laten beoordelen. Gezien de aard van het geschil en hetgeen door partijen in dit kader is aangevoerd, was de inschakeling van een deskundige niet nodig. De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken. 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 € 12.369,00 (exclusief de montagekosten ten bedrage van € 1.875,00). Voormelde bedragen zijn geheel door de consument voldaan.

### **Standpunt consument**

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

*“De keuken was op afroep en (...) 11 weken voor de vermoedelijke datum is het opgelegd. Twee weken voor de leverdatum kreeg ik het te horen dat de keuken niet besteld is. Om dit te compenseren hebben ze met spoed besteld en 4 weken later dan geplande datum geleverd. Eventueel zou een tijdelijk keukenblok geleverd worden. Dit heb ik afgewezen omdat ik lichamelijke beperkingen heb (mindervalide). Verschillende keren heb ik [ondernemer] benaderd en helaas al weken geen reactie. Ik heb een reminder gestuurd en ook geen reactie. Alle mail verkeer heb ik.”*

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

*“Ik wil compensatie voor de schade die ik geleden heb. Ik heb 2 weken plat op bed gelegen i.v.m. lichamelijke klachten.”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

*“De overeenkomst was op afroep / door systeemfout is keuken afgeroepen / deze was ook weer terug gedraaid maar klant ging alsnog van leverweek uit. [Ondernemer] heeft toen met spoed besteld en 4 weken later de keuken geplaatst. [Ondernemer] heeft een noodkeuken aangeboden welke de klant heeft afgewezen. Een noodkeuken is niet bedoeld om volledig in te richten maar om te kunnen koken, koelen en water te gebruiken.*

*De klant geeft aan in het geschil dat hij een compensatie voor de geleden schade wenst. Echter onderbouwt de klant de schade niet noch maakt hij de schade inzichtelijk.*

*Het is vervelend te lezen dat de klant 2 weken op bed heeft gelegen echter is hier geen causaal verband met bovenstaande.*

*Brugman keuken betwist de communicatiefout van levering niet en is best bereid een gebaar te maken echter wanneer cliënt persisteert in een vergoeding voor de geleden schade dient hij deze inzichtelijk te maken.”*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. Uit de inhoud van het (inleidend) vragenformulier leidt de bindend adviseur af dat de consument zich op het standpunt stelt dat de ondernemer toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van de tussen hen gesloten overeenkomst door vertraagde levering, zodat de ondernemer de als gevolg daarvan door hem geleden schade dient te vergoeden.

2. Artikel 6:74 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) bepaalt dat iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis de schuldenaar verplicht de schade die de schuldeiser daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend. Uit het tweede lid van dit artikel volgt dat voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, de schuldeiser pas recht heeft op schadevergoeding als de schuldenaar in verzuim is.

*De tussen partijen gemaakte afspraken met betrekking tot de levertijd*

3. Gelet op het voorgaande zal in de eerste plaats vastgesteld moeten worden of er sprake is van een tekortkoming van de ondernemer in de nakoming van een van haar verbintenissen. Met het oog daarop zal de bindend adviseur allereerst vaststellen wat partijen zijn overeengekomen ten aanzien van de levertijd van de door de consument bestelde keuken. In de orderbevestiging van de ondernemer van 17 maart 2021 is op dat punt het volgende vermeld:

“(...)

**Leverweek: Op afroep, vermoedelijke leverweek 43/2021 (...)**

*Uw keuken is geplaatst op afroep. Dit houdt het volgende in:*

- *Minimaal 12 werkweken voor de gewenste leverdatum moet u aangeven wat uw streefdatum voor het leveren van de keuken is.*
- *In gezamenlijke afstemming kan de definitieve leverweek gepland worden. De definitief geplande leverweek kan hierna niet meer gewijzigd worden.*

(...)”

4. In de op de overeenkomst van toepassing zijnde CBW-erkend voorwaarden is ten aanzien van de levertijd, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(...)

**Artikel 6 • Levertijd**

(...)

**2.** *Als de vermoedelijke levertijd niet wordt gehaald, wordt de ondernemer een extra termijn gegund om alsnog te leveren. De extra termijn is maximaal een maand maar nooit langer dan de oorspronkelijke levertijd. (...)*

**3.** *Bij overschrijding van de extra termijn of de vast afgesproken levertijd mag de afnemer de overeenkomst zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst ontbinden en/of schadevergoeding vragen.*

(...)

**5.** *Bij een overeenkomst met een consument moet de ondernemer die schade 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. (...)*

**6.** *Als er is afgesproken dat er na de mededeling van de consument besteld wordt door de ondernemer (bestelling op afroep), dan gaat de afgesproken vaste of vermoedelijke levertijd lopen vanaf de afroepdatum. (...)*

(...)”

*De tussen partijen gevoerde correspondentie*

5. Bij brief van 8 september 2021 (week 36/2021) heeft de ondernemer - als gevolg van een interne (systeem)fout - aan de consument kenbaar gemaakt dat de levering van de keuken staat gepland in week 43/2021. In reactie daarop heeft de consument bij e-mail van 25 september 2021 aan de ondernemer onder meer bericht dat hij het jammer vindt dat door de ondernemer week 43/2021 is opgelegd voor de levering van de keuken, omdat partijen een bestelling op afroep zijn overeengekomen. De ondernemer heeft de consument bij e-mail van 5 oktober 2021 (onder verwijzing naar haar eerdere e-mail van 27 september 2021) bericht dat de levering van de keuken nog steeds op afroep staat, dat in het systeem van de ondernemer week 43/2021 als leverweek is gezet om de consument niet uit het oog te verliezen, dat de keuken dus nog niet is besteld en dat zij het bericht van de consument met betrekking tot de gewenste leverweek afwacht. In zijn e-mail van diezelfde datum (5 oktober 2021) heeft de consument aan de ondernemer kenbaar gemaakt dat levering van de keuken in week 45/2021 prima is, mits de tekeningen/schema's ten behoeve van de leidingen en elektriciteit aan het einde van de week worden aangeleverd. De ondernemer heeft de consument op haar beurt bericht (bij e-mail van 14 oktober 2021) dat levering in het jaar 2021 in beginsel niet mogelijk is, maar dat bij het management navraag is gedaan of zij daarin nog iets kan betekenen. Dit

heeft ertoe geleid dat de ondernemer de keuken met spoed heeft besteld en dat de levering van de keuken in week 47/2021 kon plaatsvinden (en heeft plaatsgevonden).

6. In zijn e-mail van 15 oktober 2021 heeft de consument zich beklaagd over het handelen/nalaten van de ondernemer. Deze e-mail luidt, voor zover relevant, als volgt:

“(..)

*Je belde mij vandaag (vrijdag 15 oktober) om te vertellen dat door [ondernemer] een fout is gemaakt door een brief te sturen met oplevering van de keuken in week 43 en dat jullie deze fout wilden compenseren. Je hebt een voorstel gedaan. Namelijk dat de oplevering in week 47 kan plaatsvinden. Daarbij zei je ook dat er een tijdelijk keukenblok geleverd kon worden. Dit voorstel is onacceptabel, omdat dit geen compensatie is. Er is fout op fout gemaakt, namelijk 11 weken voor de vermoedelijke afleverdatum wordt de levering in week 43 zonder enig overleg opgelegd. Vervolgens vraag ik in week 39 om de tekeningen op te sturen om de leidingen en elektriciteit aan te leggen. In dezelfde mail uit ik mijn teleurstelling en boosheid. In week 40 vraag ik weer om de tekeningen om de deadline (week 43) te behalen. In week 41 krijg ik te horen dat de keuken weer op afroep staat en niet geleverd wordt in week 43, maar eind januari 2022. Ook dit is gebeurd zonder enig overleg. Eerste fout is gemaakt door week 43 op te leggen zonder mijn medeweten, terwijl afroep was afgesproken. Tweede fout is gemaakt door eenzijdig (weer zonder mijn medeweten) de levering van de keuken te annuleren. De annulering (door [ondernemer]) is in week 41 bij mij pas duidelijk geworden. Voorstel van levering in week 47 is uiteraard wenselijk (nu eerder niet mogelijk blijkt) maar is geen compensatie voor de schade die ik heb. (...)*”

*Is sprake van een tekortkoming aan de zijde van de ondernemer?*

7. De bindend adviseur is van oordeel dat van een tekortkoming aan de zijde van de ondernemer geen sprake is en licht dit als volgt toe. Tussen partijen is niet in geschil dat zij een bestelling op afroep zijn overeengekomen. Het is voorstelbaar dat de brief van de ondernemer van 8 september 2021 (met aankondiging van de levering in week 43/2021) voor de nodige onduidelijkheid c.q. het nodige ongemak heeft gezorgd bij de consument. Uit de hiervoor uiteengezette correspondentie volgt echter dat de consument zich bewust was van het feit dat een bestelling op afroep was overeengekomen, dat de ondernemer voldoende voortvarend aan de consument kenbaar heeft gemaakt dat de brief niet aan hem verzonden had mogen worden en dat sprake is van een fout, dat de levering van de keuken nog steeds op afroep staat (en niet is besteld) en dat zij het bericht van de consument over de gewenste leverweek afwacht. De consument heeft de keuken bij e-mail van 5 oktober 2021 alsnog afgeroepen (gewenste leverweek 45/2021), waarna de ondernemer de keuken met spoed heeft besteld en de levering heeft plaatsgevonden in week 47/2021. Daarmee heeft de ondernemer ruimschoots voldaan aan haar verplichtingen met betrekking tot de levertijd, omdat in de orderbevestiging is vermeld dat de consument minimaal 12 werkweken voor de gewenste leverdatum moet aangeven wat zijn streefdatum voor de levering van de keuken is. Zelfs indien ervan uitgegaan zou worden dat partijen een vermoedelijke levertijd zijn overeengekomen (week 43/2021), dan nog heeft de ondernemer aan haar verplichtingen voldaan. Op grond van artikel 6 lid 2 van de CBW-erkend voorwaarden moet de ondernemer - als de vermoedelijke levertijd niet wordt gehaald - een extra termijn van maximaal een maand worden gegund om alsnog te leveren (zie hiervoor onder 4). Daar zou de ondernemer in dit geval aan hebben voldaan, aangezien de levering van de keuken in week 47/2021 heeft plaatsgevonden.

8. De slotsom is dat van een tekortkoming aan de zijde van de ondernemer geen sprake is. Los daarvan heeft de consument niet, althans onvoldoende, onderbouwd dat hij schade heeft geleden. Onduidelijk is welke schade de consument zou hebben geleden, in welke mate en waarom deze schade het gevolg zou zijn van een handelen/nalaten van de ondernemer. Daarom zou, ook in het geval de bindend adviseur wél tot de conclusie zou zijn gekomen dat de ondernemer toerekenbaar tekort is geschoten in haar verplichtingen met betrekking tot de levertijd, de eis van de consument worden afgewezen.

9. In aansluiting op de inhoud van het reactieformulier van de ondernemer heeft de consument nog het volgende opgemerkt:

*“(..) Tevens heb ook een klacht over de kasten en de werkzaamheden die verricht zijn. Het aanrechtblad is kort en dit probleem is door [ondernemer] toegegeven. Zoektocht naar een oplossing is nog gaande.*

*(..)*”

Deze klachten worden door de bindend adviseur niet in zijn beoordeling betrokken. Die klachten zijn namelijk niet (nader) onderbouwd, zijn in een te laat stadium in deze procedure kenbaar gemaakt, partijen zijn nog in overleg over een oplossing daarvoor en aan die klachten heeft de consument bovendien geen eis(en) verbonden.

Conclusie

10. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is. Dit betekent dat de eis van de consument zal worden afgewezen.

11. De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

**Beslissing**

- De klacht is ongegrond;
- De eis wordt afgewezen;
- De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 24 november 2022,

Mr. [bindend adviseur],  
Bindend adviseur