

## **Ongegrond maar toch kleine vergoeding ongemak bij lange afhandeling klacht**

### **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.

Er heeft geen deskundigenonderzoek plaatsgevonden.

Op initiatief van de bindend adviseur heeft een videoconferentie plaatsgevonden op 11-11-2022, waaraan de bindend adviseur en de consument hebben deelgenomen. De ondernemer, hoewel uitgenodigd, is zonder afmelding niet verschenen.

### **Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft**

Datum overeenkomst: 10-09-2021

Inhoud overeenkomst: het leveren van een hoekbank voor een totaalbedrag ad € 3.511,60.

De levering vond plaats op: 18-01-2022

De klacht is vanaf 19-01-2022 voorgelegd aan de ondernemer.

### **Standpunt consument**

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Het betreft hier een wanprestatie op twee gebieden:

1. er is een [merk] hoekbank met de stof [type] gekocht, waarbij bij de aankoop de consument niet geïnformeerd dat er in de gekozen stof een chenille draad zit die enorme zitspiegels veroorzaakt;
2. de reactieve werkhouding vanuit het servicebureau. Opvolging in het dossier ontbrak en de consument moest de ondernemer zelf wijzen op het prijsverschil van € 108,=.

De consument eist: een schadeloosstelling van € 425,= en een zwaarwegende aantekening op de erkenning van het CBW.

### **Standpunt ondernemer**

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

De stof van de geleverde bank had een eigenschap waar de consument niet van op de hoogte was en waar hij blijkbaar niet voldoende op was gewezen tijdens het verkoopgesprek. Er is kosteloos een nieuwe stofkeuze aangeboden en alle kosten voor her-stoffering, inclusief transport zijn door de ondernemer gedragen. Het prijsverschil ad € 108,= is aan de consument geretourneerd. Een en ander heeft langer geduurd dan voorzien was. Op de eerdere eis van € 200,= ter compensatie is geen akkoord gegeven.

### **Overwegingen en beoordeling**

Tijdens het videogesprek gaf de consument aan dat de bank die tijdelijk ter vervanging was geleverd ver beneden de standaard was van de bestelde bank, in de verhouding van een Citroën C1 t.o.v. een Mercedes.

Besproken is ook dat op zich de ondernemer de klacht wel volledig heeft opgelost, zij het dat het 36 weken heeft geduurd voordat de bank die aan de verwachtingen voldeed was geleverd en dat er 9 weken op een leenbank is gezeten die daar zeker niet aan voldeed. Dat de actuele slechte levertijden mogelijk daar debet aan zijn en dat de ondernemer daar ook de dupe van zou zijn is eveneens besproken.

De consument eist (im)materiële schadevergoeding van € 425,=. Uitgelegd is dat het limitatieve karakter van art. 6:106 BW eraan in de weg staat dat voor het genoemde nadeel een immateriële vergoeding kan worden toegekend. Ook is besproken dat een aantekening zoals verzocht niet tot de mogelijkheden behoort.

De ondernemer stelt in haar schriftelijke reactie uit coulance e.e.a. zonder kosten voor de consument te hebben opgelost. Op grond van art. 7:21 lid 2 geldt echter dat de consument er recht op heeft dat de goederen kosteloos door herstel of vervanging in overeenstemming met de overeenkomst worden gebracht. Niet betwist is in casu dat de consument bij verkoop onvoldoende is voorgelicht over de gekozen stof. De ondernemer heeft aangegeven dat de stof inmiddels uit de stalenbundel is gehaald om een herhaling van deze klacht te voorkomen.

Nu de ondernemer wettelijk verplicht was om te leveren conform hetgeen de consument op basis van de koopovereenkomst had mogen verwachten, is de bindend adviseur op basis van het dossier van mening en dat het op de weg van de ondernemer had gelegen om de consument wel in ieder geval enige vorm van compensatie aan te bieden voor alle ongemak. Dat de ondernemer, ondanks het feit dat bevestigd was dat de uitnodiging was ontvangen en dat er iemand bereikbaar zou zijn, niet aanwezig was bij het videogesprek was voor de consument nogmaals een bevestiging hoe er met zijn klacht was omgegaan.

### **Beslissing**

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is, maar dat op basis van het bovenstaande een vergoeding voor alle ongemak redelijk is. Dit leidt naar het oordeel van de bindend adviseur tot de volgende beslissing:

- de eis van de consument wordt afgewezen;
- de ondernemer dient wel € 250,= aan de consument over te maken ter compensatie voor het ontstane ongemak;
- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem;
- betaling van het verschuldigde bedrag vindt plaats binnen 2 weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 12 december 2022.

mr. [bindend adviseur]  
Bindend adviseur