

Schikkingsvoorstel schade tijdens procedure wegens late oplevering keuken voldoende

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.

Op initiatief van de bindend adviseur heeft een videoconferentie plaatsgevonden op 14 juli 2022, waaraan de bindend adviseur en de consument deelnamen. De ondernemer liet verstek gaan.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 15 juli 2021.

Inhoud overeenkomst: koop van een keuken met aanbehoren tegen een prijs van EUR 15.000,-.

De klacht is op 13 oktober 2021 voorgelegd aan de ondernemer.

Een bedrag van € 4.000,- is onbetaald gebleven en staat in depot.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt: in het vragenformulier consument van 13 oktober 2021 heeft de consument zich op het standpunt gesteld dat hij zo snel mogelijk de keuken geleverd wil zien, zonder opleverpunten en netjes geïnstalleerd, en dat hij € 4.000,- schadevergoeding wil, waaraan hij toevoegt "het bedrag wat nog openstaat".

De consument voert aan dat hij afgesproken had dat de keuken in week 22 geleverd zou worden omdat het mooi zou aansluiten bij een al geplande verbouwing. Maar al spoedig bleek dat de keuken pas in week 30 kon worden opgeleverd. De communicatie daarover verliep matig. Regelmatig is consument niet teruggebeld. Een medewerker van de ondernemer gaf toe dat hij de keuken vergeten was te bestellen. Door dit alles is consument erg boos en teleurgesteld. Niet zozeer omdat de keuken halverwege niet besteld bleek, maar omdat de communicatie slecht verliep en consument het gevoel bekroop dat de ondernemer zich achter de leveringsproblemen van de fabriek probeerde te verschuilen terwijl consument vele wekenlang de keuken niet kon afmaken.

Tijdens de videoconferentie heeft de consument daaraan nog het volgende toegevoegd: het is het ondervonden leed, de frustratie en de boosheid die hem ertoe aanzet immateriële schadevergoeding te vragen.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer in haar reactie van 12 januari 2022 dat wat er misgegaan is en opgelost kan worden, al dan niet in overleg, allemaal bekend is maar dat zij in elk geval niet akkoord gaat met het voorstel om een vergoeding van € 4.000,- toe te kennen.

De ondernemer wijst erop dat de keuken inderdaad te laat geleverd is, maar dat daartegenover staat dat een vergoeding van € 1.000,- aan consument betaald is. Verder worden aangevoerd dat het moment van het bestellen van de kasten viel in de sluitingsweek van de fabriek in verband met zomervakantie. Bovendien heeft consument gekozen voor een verandering in de kwaliteit van het werkblad door bestelling van een Simacore werkblad dat duurder is.

Overwegingen en beoordeling

Tussen partijen staat vast dat de keuken op 11 maart 2022 volledig was afgewerkt. De consument heeft dit op die datum ook schriftelijk voor akkoord verklaard.

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 onvoldoende van gebleken. Er is geen sprake van dat van de kant van de ondernemer opzettelijk in de levering van de keuken verstraagd is en evenmin is sprake van een zodanig ernstige inbreuk op de integriteit of persoonlijke levenssfeer van de consument dat aantasting van eer, goede naam of aantasting op andere wijze aan de orde is. Psychisch onbehagen is niet voldoende.

Bijgevolg zal de bindend adviseur de vordering van de consument dat de € 4.000,- die hij heeft ingehouden op de betaling aan ondernemer om de ondernemer onder druk te zetten de overeenkomst goed na te komen, alsnog kan worden behouden als compensatie voor ondervonden leed, frustratie en boosheid, afwijzen.

Verder heeft de consument er nog op gewezen dat door de ondernemer tijdens de loop van de procedure bij uitgesproken zaak een schikkingsvoorstel is gedaan ter hoogte van € 1.035,-. De bindend adviseur is van oordeel dat de consument dit voorstel heeft afgewezen omdat hij principieel aan de orde wilde stellen dat hij recht had op een hogere vergoeding vanwege ondervonden leed en ervaren ergernis.

Het aanbod evenwel dat de ondernemer aan de consument heeft gedaan voordat het geschil aanhangig is gemaakt bij de stichting, was redelijk. De ondernemer wordt gehouden aan zijn aanbod om de meerprijs van het werkblad niet in rekening te brengen bij de consument.

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht deels gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De klacht van de consument is deels gegrond.

Aan de consument komt een vergoeding toe. Naar redelijkheid en billijkheid wordt deze bepaald op een door de ondernemer aan de consument niet in rekening te brengen bedrag van € 1035,-.

De ondernemer vergoedt bovendien een deel van de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten (ter hoogte van € 250) aan de consument. Naar redelijkheid en billijkheid wordt dit deel bepaald op € 100.

Van het depotbedrag ad € 4.000,- wordt aan de ondernemer € 3.900,- overgemaakt en € 100 aan de consument.

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

mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur