

Kwijtschelding factuur niet gehonoreerd wegens ontbreken ingebrekestelling

Partijen:

Consument: de heer [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.

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat partijen hun standpunten voldoende hebben kunnen toelichten en de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft - kort weergegeven - het leveren en monteren van een vloer met toebehoren.

Standpunt consument

De consument heeft de klacht bij inleidend formulier als volgt verwoord:

“ Levering laminaat: zelf had de ondernemer deze op 2-11 ingepland, maar na contact met ons is dit veranderd naar 23-11. De leverancier had echter enige vertraging en zou dit op 25-11 alsnog leveren. Conform de voorwaarden van [ondernemer] zouden we hierover minstens één uur van tevoren horen zodat wij tijdig naar onze nieuwbouwwoning konden gaan en het laminaat in ontvangst konden nemen. Tot onze verbazing moesten we van de ondernemer vernemen dat de leverancier al voor de deur had gestaan en het verkeerde telefoonnummer (het landnummer was niet correct!) had gebeld alvorens onverrichter zaken terug te zijn gekeerd. We hebben daarom zelf een aantal afspraken moeten verplaatsen om alsnog op 26-11 het laminaat geleverd te krijgen;*

** Lasdraad marmoleum: bij het opmeten van de marmoleumvloer op 10-11 hebben we met de vloerenlegger besproken dat we de naden graag tegen elkaar aan gelast zouden willen hebben. Dit hadden we in een eerder stadium al in de winkel met de ondernemer besproken; bij de levering van de marmoleumvloer ontbrak de lasdraad echter. Pas na ons aandringen is dit alsnog besteld en was dit op 1-12 bij de ondernemer in de winkel aanwezig. De vloerenlegger had de marmoleumvloer echter al op 30-11 gelegd en zou – als de lasdraad bij de ondernemer binnen was gekomen – op vrijdag 3-12 de vloer lassen. Aangezien het voor hem blijkbaar niet mogelijk was om bij de ondernemer op vrijdagochtend voor openingstijd binnen te gaan en de lasdraad op te halen, hebben wij op het verzoek van de ondernemer op 2-12 de lasdraad (en de inloopmat) zelf opgehaald en deze naar onze woning gebracht. Toen wij op 3-12 in de woning kwamen voor de levering van de keuken bleek echter dat de lasdraad niet bevestigd was. Contact met de ondernemer wees uit dat de lasdraad alsnog op 4-12 zou worden bevestigd door de vloerenlegger en dat de ondernemer samen met de vloerenlegger de keuken aan de kant zou zetten. Wij hadden de levering van de keuken immers afgestemd op het bevestigen van de lasdraad en de ondernemer zei dat wij het verplaatsen van de keuken daarom ook zeker niet zelf voor onze rekening hoefden te nemen. Dit is helaas wel het geval geweest: wij hebben, onder toezicht van de vloerenlegger die dit niet wenste te doen, de keuken aan de kant gezet. Hierdoor kon de vloerenlegger uiteindelijk wel de lasdraad op 4-12 bevestigen;*

** Communicatie met de vloerenlegger: van de ondernemer hadden we al eens begrepen dat de vloerenlegger ‘bijzonder’ kon zijn in zijn communicatie. Dit kunnen wij zonder meer beamen: één afspraak werd op de dag zelf zonder reden afgezegd en een andere afspraak kon na enig aandringen ineens wel op de eerder afgesproken datum doorgaan.*

** Communicatie met [ondernemer]: natuurlijk kan het gebeuren dat bepaalde zaken niet lopen zoals gepland, we zijn van mening dat we dan wel kunnen verwachten dat de communicatie vanuit de ondernemer hierover eenduidig is. Over het algemeen hebben we de ondernemer na moeten bellen om te vragen hoe het stond met de levering van de vloeren (laminaat en marmoleum), de lasdraad en de inloopmat. Niet erg klantgericht als je het ons vraagt.*

Daarnaast is het kitten van de mdf-plinten nooit uitgevoerd terwijl dit wel in de opleverfactuur vernoemd staat. Ook hebben wij voor 30m² aan ondervloeren en 13m² aan laminaatvloeren te veel afgenomen gekregen. Omgerekend naar de kosten van destijds bedragen deze kosten €287,-. Tenslotte hebben we voor 2m⁴⁰ te weinig aan mdf-plinten geleverd gekregen, oftewel €86,40.”

De vraag hoe hij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord:

“Gesprek met de ondernemer waarin excuses worden gemaakt voor het volledige proces alsmede kwijtschelding kosten opleverfactuur. Daarnaast dienen de kosten van dit geschillenproces eveneens door de ondernemer te worden betaald.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“Feitelijk onjuist en niet realistisch. Uit correspondentie van consument (e-mail, 11 december 2021) (b)lijkt af te leiden dat zij een aantal argumenten aangrijpen om per definitie aan te kondigen dat ze op voorhand voornemens zijn om de opleverfactuur niet te gaan voldoen. In deze fase is er een correcte en constructieve communicatie over de opleverpunten en de planning van de afwerking maar blijft de consument zoeken naar argumenten en redenen om de opleverfactuur niet (tijdig) te voldoen.

[Ondernemer] erkent/onderkent een aantal aandachtspunten en bevestigt haar oprechte excuses aan de consument voor de ontstane overlast en onvolkomenheden op 13 december als reactie op de e-mail. [Ondernemer] bevestigt dat zij zich volledig en tijdig zal inspannen om de onvolkomenheden en nog uit te voeren werkzaamheden af te ronden conform de overeengekomen uitspraken vastgelegd in de orderbevestiging en verkoopovereenkomst. Consument blijft aanhoudend e-mailen om haar standpunt en ongenoegen kenbaar te maken maar helaas komt door drukke agenda's en andere prioriteiten (aan beide zijden) het contact niet meer tot stand in 2021.

[Ondernemer] heeft de opdracht uiteindelijk naar tevredenheid (“en kunnen wij jullie complimenten geven voor het geleverde werk. De marmoleumvloer ziet er met de plinten en bijpassende inloopmat echt strak uit!”) uitgevoerd en wenst conform verkoopopdracht haar bedrag van de opleverfactuur volledig en tijdig te ontvangen.”

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de ondernemer bij e-mail van 7 december 2021 aan de consument te kennen heeft gegeven dat het werk in de ogen van de ondernemer was opgeleverd. De consument heeft in reactie hierop bij e-mail van 11 december 2021 geschreven dat het werk nog niet was voltooid, omdat het kitten van de plinten nog moest gebeuren. Wanneer die werkzaamheden nog zouden worden verricht, was de klus volgens de consument klaar. Verder heeft de consument in deze e-mail van 11 december 2021 geklaagd over de gang van zaken.
2. In deze procedure vraagt de consument in de eerste plaats om een gesprek met de ondernemer, waarin de ondernemer excuses maakt voor het hele proces.
3. Overwogen wordt dat, voor zover een dergelijk verzoek in deze procedure al toewijsbaar zou zijn, in dit geval geen aanleiding voor toewijzing bestaat. Hierbij is van belang dat de ondernemer al eerder, onder meer bij e-mail van 13 december 2021, excuses heeft aangeboden aan de consument. De consument heeft in reactie hierop in een e-mailbericht van 14 december 2021 geschreven: *“Excuses hebben we inmiddels voldoende gehoord [...]”*. De bindend adviseur ziet daarom onvoldoende reden om het verzoek van de consument nog toe te wijzen.
4. De consument vraagt in de tweede plaats om het kwijtschelden van de opleverfactuur.
5. De bindend adviseur begrijpt dat dit verzoek verband houdt met het - volgens de consument - niet kitten van de plinten, het teveel aan ondervloer en laminaat dat is afgenomen en het leveren van te weinig mdf-plinten. De bindend adviseur is van oordeel dat dit verzoek, nog daargelaten dat onduidelijk is wat de juridische grondslag ervan is, niet voor toewijzing in aanmerking komt, vanwege het volgende.
6. Wat betreft het gestelde teveel aan ondervloer en laminaat dat is afgenomen en het leveren van te weinig mdf-plinten wordt overwogen dat de consument zijn stelling op dit punt niet heeft onderbouwd. De bindend adviseur stelt vast dat deze punten in de overgelegde correspondentie tussen partijen niet aan de orde zijn komen, nadat de ondernemer bij e-mail van 7 december 2021 kenbaar had gemaakt dat het werk in zijn ogen was opgeleverd. Het

had op de weg van de consument gelegen om zijn stelling dat hij te veel ondervloer en laminaat heeft afgenomen en te weinig mdf-plinten geleverd heeft gekregen te onderbouwen, én toe te lichten dat dit thans aanleiding geeft tot een financiële verplichting van de ondernemer aan de consument. Bij gebreke van een dergelijke onderbouwing en toelichting wordt aan deze stelling van de consument voorbijgegaan.

7. Wat betreft het kitten van de plinten wordt overwogen dat uit de in randnummer 1 aangehaalde correspondentie volgt dat de consument, op het moment dat de ondernemer meldde dat het werk was opgeleverd, te kennen heeft gegeven dat het kitten van de plinten nog moest gebeuren. Vervolgens hebben partijen met elkaar gecorrespondeerd. Uit deze correspondentie blijkt dat de ondernemer erkent dat het kitten van de plinten nog moest gebeuren en dat hij bereid was dit te (laten) doen. Ook in reactie op het inleidend formulier in deze procedure heeft de ondernemer niet betwist dat hij de plinten niet heeft gekit, terwijl dit wel tot de overeengekomen werkzaamheden behoorde. Dit wordt daarom als vaststaand aangenomen.
8. Dit betekent echter nog niet dat het verzoek van de consument om de opleverfactuur kwijt te schelden kan worden toegewezen. Uit de correspondentie blijkt immers niet dat de consument de ondernemer op enig moment op de juiste wijze in gebreke heeft gesteld. Alvorens de consument verdere maatregelen kan nemen, dient hij eerst een termijn te stellen waarbinnen de ondernemer alsnog tot nakoming dient over te gaan. Bovendien heeft de consument ook niet toegelicht dat er een verband is tussen de hoogte van de opleverfactuur en de waarde die moet worden toegekend aan de nog te verrichten kitwerkzaamheden. Geconcludeerd wordt dan ook dat het verzoek van de consument niet kan worden toegewezen.
9. De bindend adviseur wijst tot slot nog op het volgende. Uit de correspondentie blijkt dat de ondernemer betaling van de opleverfactuur heeft afgedwongen, terwijl tussen partijen niet in geschil was dat de plinten nog moesten worden gekit. Deze handelwijze is niet correct, want deze factuur behoefde pas na (juiste en volledige) oplevering te worden voldaan. De consument voert in deze procedure echter niet aan dat hij het bedrag van de opleverfactuur geretourneerd wenst te zien in afwachting van correcte nakoming zijdens de ondernemer, maar hij wil dat wordt geoordeeld dat hij de opleverfactuur in het geheel niet meer verschuldigd is. Dit kan, gelet op wat in randnummer 8 is overwogen, niet worden gevolgd. Dit neemt echter niet weg dat de ondernemer nog altijd gehouden is de plinten te (laten) kitten, indien en voor zover de consument dat nog wenst. In de beslissing hieronder wordt dit evenwel niet opgenomen, omdat de consument hier in deze procedure niet om heeft gevraagd.
10. De klacht is ongegrond.
11. De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument (artikel 14 lid 4 van het Reglement Geschillenregeling Wonen).

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 12 januari 2023,

mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur