

Gebrekkige oplossing klachten aan tafel en bank moet snel worden opgelost

Partijen:

Consument: de heer [consument], wonende te [woonplaats].

Ondernemer: [ondernemer], statutair 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 bindend adviseur heeft kennisgenomen van de ingebrachte stukken.

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft de koop van meubels voor een bedrag van € 3.037,00. Van dit bedrag staat nog € 1.043,06 open.

Standpunt consument

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

“De eetkamertafel heeft 2 verbogen metalen stangen(structureel).

Dit is direct gemeld en na 6+ weken zijn er vervangende onderdelen geleverd.

Dit waren helaas niet de correcte onderdelen.

Hierop is direct weer contact opgenomen per telefoon.

Mededeling was dat ze weer contact zouden opnemen met de fabrikant en ik moest wachten.

Ik heb aangegeven compensatie te willen i.v.m.:

-al 6+ weken zonder eettafel en nu nog langer.

-2de keer thuis blijven voor een levering (1ste keer kan gebeuren maar niet 2 keer).

Ook heb ik aangegeven een duidelijk en korte levertijd te willen en niet langer een verwachte levertijd die verloopt en verlengt wordt.

Er is geen compensatie of tijdelijke tafel aangeboden.

Verkoper was het hier niet mee eens en enige optie was afwachten of een klacht indienen via Uitgesprokenzaak.”

Op de vraag hoe hij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument geantwoord:

“Vaste acceptabele levertijd en compensatie voor het niet hebben van een tafel en weer thuis blijven.

Ook de kosten voor dit proces zou ik vergoed willen zien

Ook de bank zal op zijn laatst week 16 geleverd moeten worden of geannuleerd. Bundel korting verrekend.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft geen verweer gevoerd.

Overwegingen en beoordeling

1. De ondernemer heeft, ondanks daartoe diverse keren in de gelegenheid te zijn gesteld, geen verweer gevoerd. Dat de ondernemer wel op de hoogte is van de procedure blijkt uit de berichten die van de zijde van de ondernemer op 24 mei 2022 in het digitale portaal zijn geplaatst.
2. Nu de ondernemer geen verweer heeft gevoerd, wordt uitgegaan van de juistheid van de stellingen van de consument.
3. De klacht is gegrond.

4. De ondernemer dient binnen 4 weken de overeenkomst correct na te komen, dat wil zeggen levering van de bank en van de juiste onderdelen van de tafel. Verder dient de ondernemer een naar redelijkheid en billijkheid vastgestelde compensatie te betalen van € 200,00 wegens de vertraging in de levering en het door de consument ondervonden nadeel.
5. De ondernemer dient ook de kosten van behandeling aan de consument te vergoeden, dat is € 175,00.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer dient binnen 4 weken na dit bindend advies de overeenkomst correct na te komen, dat wil zeggen levering van de bank en de juiste onderdelen van de tafel.
- De ondernemer dient binnen 4 weken na dit bindend advies de volgende bedragen aan de consument te betalen:
 - ✓ € 200,00 wegens compensatie;
 - ✓ € 175,00 wegens kosten van behandeling.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 16 juni 2022,

mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur