

Aanbod schadevergoeding wegens overschrijding levertijd te laag

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.

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

Datum overeenkomst: de overgelegde koopovereenkomst heeft als datum 23 februari 2021.

Inhoud overeenkomst: De ondernemer heeft zich jegens de consument verplicht tot het leveren van keukenmeubelen, apparatuur, accessoires en werkbladen en het plaatsen en aansluiten van die keukens in de woning van de consument, zulks tegen betaling aan de ondernemer door de consument van een bedrag van € 9.220,01 (inclusief omzetbelasting).

De levering en plaatsing van de keukens heeft plaatsgevonden in de periode van 27 juli 2021 (levering deel keukens) tot en met 1 juli 2022 (plaatsing laatste spatwand). Bij die laatste handeling is de muur van de keukens beschadigd door de monteur. Die schade moet nog door een stukadoor worden gerepareerd. Al met al heeft de levering en plaatsing van de keukens door de ondernemer bijna een jaar in beslag genomen.

De klacht is volgens opgave van de consument op 27 juli 2021 voorgelegd aan de ondernemer. De consument heeft de ondernemer bij brief van 4 december 2021 in gebreke gesteld waarbij een termijn van drie weken voor de nakoming is gesteld.

Het gehele bedrag is door de consument aan de ondernemer voldaan.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

De ondernemer heeft wanprestatie gepleegd, omdat de keukens niet zoals afgesproken op 27 en 28 juli 2021 geleverd en gemonteerd is. In totaal heeft de consument een jaar op de correcte levering en montage van zijn keukens moeten wachten. Bij de plaatsing is ook schade aan de muur van de consument ontstaan. De schade die de consument door de wanprestatie geleden heeft wenst hij door de ondernemer gecompenseerd te zien. Zijn schade bestaat uit het niet kunnen gebruiken van zijn keukens gedurende de twintig dagen dat het aanrechtblad nog niet was geleverd en geplaatst, waardoor hij twintig dagen noodgedwongen buitenshuis en alleen heeft moeten ontbijten, lunchen en avondeten. Daarnaast heeft hij twaalf dagen vrij moeten nemen van zijn werk omdat de montage twaalf dagen in beslag heeft genomen, naast de dagen dat hij thuis moest zijn omdat onderdelen (na)geleverd zouden worden. Bij de montage is bovendien een muur beschadigd. Voorts heeft hij talloze telefoongesprekken moeten voeren met de ondernemer. De consument verwacht een compensatie voor die schade van € 1.500,00, exclusief de stukadoorskosten voor de muur (ad € 403,30) en de kosten van deze procedure bij de UitgesprokenZaak.nl. De door de ondernemer aangeboden compensatie van € 500,00 vindt de consument veel te laag in verhouding tot alle tijd en lasten die het hem heeft gekost.

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft op het reactieformulier ondernemer als volgt op de klacht gereageerd:

"Wij hebben het dossier bekeken en kunnen als volgt antwoorden.

Cliënt heeft in september 2021 reeds een bedrag gekregen van € 1266,94 voor het niet kunnen koken, destijds heeft client hiervoor ons alle bonnetjes gestuurd die wij vervolgens hebben betaald.

De schade aan de muur mag conform de offerte worden hersteld, ook deze kosten vergoeden wij aan cliënt zodra zij ons de factuur toesturen.

Hier bovenop heeft de klantenservice cliënt een bedrag van € 500,00 als compensatie aangeboden.

Cliënt wil dus buiten de kosten voor het herstel van de muur in de keukens een bedrag van € 1500,00

We hebben hierin dus een verschil van mening over € 1000,00 indien cliënt afziet van verdere

behandeling zijn wij bereid cliënt i.p.v. de aangeboden € 500,00 een bedrag van € 750,00 te betalen, indien cliënt het proces voortzet blijven wij bij het aangeboden bedrag van € 500,00.

Ik vertrouw erop u volledig te hebben geantwoord"

Overwegingen en beoordeling

Het gaat in deze zaak om de financiële afwikkeling van de gevolgen voor de consument van de vertraagde levering en plaatsing van een keuken door de ondernemer in de nieuwe woning van de consument. De koopovereenkomst geeft een regeling voor dergelijke gevallen. Op de koopovereenkomst zijn immers de *CBW-erkend voorwaarden voor woonwinkels*, versie geldend vanaf 1 januari 2020, (hierna: de CBW-voorwaarden) van toepassing verklaard en artikel 6 lid 5 CBW-voorwaarden geeft een regeling voor eventuele schadevergoeding bij overschrijding van de levertijd. Dat artikellid luidt als volgt:

“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. De consument moet de schade zo veel mogelijk beperken.”

De bindend adviseur stelt vast dat partijen het erover eens zijn dat de levering en plaatsing van de keuken niet conform de afspraken is verlopen en dat die tekortkoming aan de ondernemer kan worden toegerekend. In de woorden van de consument: er is sprake van wanprestatie aan de zijde van de ondernemer.

Partijen zijn het er ook over eens dat de consument daardoor schade heeft geleden. De ondernemer heeft tenslotte (met een maximum van € 75,00 per dag) de kosten van de maaltijden die de consument gedurende twintig dagen buitenshuis moest gebruiken vergoed. Daarmee was een bedrag gemoeid van € 1.266,94. Ook de kosten van de stukadoor ad € 403,30 zijn of zullen door de ondernemer aan de consument worden vergoed: dat heeft de ondernemer toegezegd.

Dat betekent dat het geschil alleen nog gaat om de vraag met welk bedrag de tijd die de consument heeft moeten vrijmaken voor de monteur (twaalf dagen), de telefoonkosten en - meer in het algemeen - de hinder die de consument heeft ondervonden door de vertraagde plaatsing moet worden gecompenseerd. De ondernemer heeft € 500,00 aangeboden, de consument wil € 1.500,00.

De bindend adviseur is van oordeel dat aannemelijk is dat de consument doordat hij extra dagen vrij heeft moeten nemen ook schade heeft geleden die verband houdt met de overschrijding van de levertijd en die de ondernemer kan worden toegerekend. Niet weersproken is dat de keuken op 27 en 28 juni geleverd en geplaatst zou worden, zodat daarmee twee dagen zouden zijn gemoeid. Evenmin is weersproken dat de consument maar liefst twaalf dagen vrij heeft moeten nemen omdat even zo vaak een monteur (al dan niet tevergeefs) delen van de keuken kwam plaatsen. Dat zijn in ieder geval tien dagen meer dan de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten en die tien dagen zijn dan ook uitgangspunt voor dat deel van de te berekenen schadevergoeding.

Omdat de consument zijn schade op dit punt niet nader heeft onderbouwd (een opgave van de waarde van de opgenomen vrije dagen en de telefoonkosten ontbreekt) schat de bindend adviseur die schade (tien vrije dagen en extra telefoonkosten) naar redelijkheid en billijkheid (artikel 6:97 van het Burgerlijk Wetboek) op een bedrag van € 1.000,00.

Dat betekent dat het door de ondernemer voorafgaand aan deze procedure aan de consument gedane aanbod te laag was.

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

Beslissing

De klacht van de consument is gegrond.

Aan de consument komt een vergoeding toe wegens geleden schade (tien vrije dagen en extra telefoonkosten). Naar redelijkheid en billijkheid wordt deze bepaald op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 1.000,00.

De ondernemer vergoedt als de in het ongelijk gestelde partij bovendien de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 175,00 aan de consument.

Betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen 4 (vier) weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 19 december 2022,
Mr. [bindend adviseur]