

Onjuiste uitvoering van eerder bindend advies leidt tot schadevergoeding

Partijen:

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.

Er heeft op 20 oktober 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige de heer [deskundige], waarvan op 21 oktober 2022 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

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

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 de koop van een eettafel.

Standpunt consument

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

“Op 31 januari 2022 heeft u een bindend advies uitgebracht in dossiernr. X. Dit bindend advies hield in dat [ondernemer] diende over te gaan tot het herstel van de tafel, neerkomend op schuren en overspuiten/lakken in een door de consument gewenste laksoort. U oordeelde dat cliënt recht heeft op een vervangende schadevergoeding à € 410,-, indien [ondernemer] niet tijdig overgaat tot herstelwerkzaamheden. Cliënt heeft de tafel aan [ondernemer] beschikbaar gesteld voor de herstelwerkzaamheden. Op 22 april jl. ontving cliënt de tafel terug. Cliënt ziet dat de tafel is geschuurd en opnieuw gelakt, maar ziet geen verschil in de lak met de vorige keer. Cliënt vermoedt dan ook dat de tafel met dezelfde lak is geleverd; mat in plaats van zijdeglans. Namens cliënt heb ik [ondernemer] meermaals verzocht om over te gaan tot het aanbrengen van zijdeglans blanke lak, maar hier gaf [ondernemer] geen gevolg aan. Ook is [ondernemer] niet bereid tot het betalen van een vervangende schadevergoeding à € 410,-.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“Wij hebben deze opdracht via de fabrikant van de eettafel uitgevoerd, dus de origineel "eiken gelakt blanke" eettafel is opnieuw gelakt nu in "zijdeglans blanke lak" Na uitspraak van uitgesproken zaak, op 22-04-2022 is de tafel retour geleverd. Enkele weken later meldt klant via [gemachtigde] niet tevreden te zijn met de geleverde tafel. Wij hebben de tafel gelakt in de gevraagde uitvoering. Voor ons daarmee de reden dat wij niet akkoord zijn gegaan met verzoek van [gemachtigde] om klant € 410,- schade vergoeding te betalen.”

Deskundigenrapport

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft, samengevat en voor zover hier relevant, het volgende vastgesteld en gerapporteerd:

“Tafel is opgehaald om opnieuw te worden gelakt in de kleur Eiken gelakt blank 21. Geconstateerd kon worden dat tafel inderdaad opnieuw is gelakt, maar wederom niet met de afwerking zijdematte blanke lak.

Het door mij meegenomen kleurstaal Eiken gelakt blank 21 heeft – zoals consument ook heeft besteld – deze gladde blanke lak. De lak die nu verwerkt is heeft een doffe en droge uitstraling. Bovendien is het bij deze afwerking ook lastig oppervlakte vetvrij te houden (het vergt meer inspanning om tafel schoon en vetvrij te houden).”

Over de mogelijkheid van herstel heeft de deskundige vermeld:

Tafel opnieuw schuren en lakken. Aangezien het nu 2 x niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd is het aan te bevelen de tafel te laten lakken in de kleur: E 10 Blank Eiken.”

Over de daaraan verbonden kosten is in het deskundigenrapport vermeld:

“€ 410,00 zoals vermeld in het Bindend Advies d.d. 31-01-2022”

Overwegingen en beoordeling

1. Bij bindend advies van 31 januari 2022 is de ondernemer opgedragen herstelwerk aan de tafel te verrichten, bestaande uit het schuren en overspuiten/lakken van de tafel in een door de consument gewenste laksoort.
2. Naar aanleiding van dit bindend advies heeft de ondernemer werkzaamheden aan de tafel verricht, althans laten verrichten. De consument is echter niet tevreden over het resultaat daarvan.
3. De deskundige is op 20 oktober 2022 (opnieuw) ter plaatse geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De motivering en conclusies van dat rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). De bindend adviseur gaat dan ook in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
4. De consument heeft als volgt op het deskundigenrapport gereageerd:

“De deskundige heeft het vermoeden van cliënt, te weten dat de tafel met dezelfde lak is geleverd door [ondernemer], bevestigd. De deskundige heeft geconstateerd dat de tafel opnieuw is gelakt, maar wederom niet met de afwerking zijdematte blanke lak. [Ondernemer] heeft dan ook niet voldaan aan haar verplichting zoals neergelegd in uw bindend advies d.d. 31 januari jl.

Daar het deskundigenrapport het standpunt van cliënt bevestigt, verzoek ik u een bindend advies uit te brengen waarin u bepaalt dat [ondernemer] overgaat tot het betalen van een schadevergoeding à € 410,- aan cliënt, als mede tot het vergoeden van het klachtengeld aan [gemachtigde].”
5. De ondernemer heeft als volgt op het deskundigenrapport gereageerd:

“Er staat vermeld dat er telefonisch een afspraak is gemaakt op maandag 17-10-2022 voor bezoek op 3 dagen later 20-10-2022, wij zijn maandag 17-10-2022 niet benaderd voor deze afspraak.

Tevens zijn de foto niet zichtbaar in het rapport. Graag zou ik deze foto's van punt 6 alsnog ontvangen.

Verder wachten wij de definitieve uitspraak af en zullen daarnaar handelen.”
6. Via het digitale geschillensysteem heeft de stichting op 26 oktober 2022 aan de ondernemer kenbaar gemaakt dat het deskundigenrapport geen afbeeldingen bevat.
7. Met betrekking tot de opmerking van de ondernemer dat hij niet is benaderd voor het onderzoek door de deskundige wordt overwogen dat, wat daarvan ook zij, de ondernemer niet heeft gevraagd om het onderzoek alsnog in diens aanwezigheid te doen plaatsvinden. Evenmin heeft de ondernemer gebruik gemaakt van de gelegenheid om een inhoudelijke reactie op het deskundigenrapport te geven. In plaats daarvan heeft de ondernemer vermeld dat de definitieve beslissing wordt afgewacht. De bindend adviseur ziet in de reactie van de ondernemer dan ook geen aanleiding om niet van het deskundigenrapport uit te gaan.
8. Uit het deskundigenrapport volgt dat de overeenkomst, ondanks de uitgevoerde herstelwerkzaamheden, nog altijd niet correct is nagekomen. Gelet op het eerdere bindend advies van 31 januari 2022 en het deskundigenrapport zal de bindend adviseur thans een schadevergoeding toekennen van € 410,-.
9. De door de consument betaalde behandelkosten van € 250,- dienen door de ondernemer te worden vergoed.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden de volgende bedragen aan de consument:
 - ✓ € 410,- wegens schadevergoeding;
 - ✓ € 250,- wegens behandelkosten.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 5 december 2022,