

Grootste deel schadevergoeding wegens late levering keukenonderdelen afgewezen

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 kennis genomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige]. De deskundige heeft op 12 oktober 2022 een rapport uitgebracht.

Op 26 oktober 2022 heeft de consument op het rapport gereageerd.

Op 9 november 2022 heeft de consument meegedeeld dat hij een gemachtigde heeft ingeschakeld. Deze gemachtigde heeft op 9 november 2022 verzocht te worden gehoord, welk verzoek is ingewilligd.

Op 21 december 2022 heeft de gemachtigde van de consument een reactie ingediend.

De ondernemer is in de gelegenheid gesteld daarop te reageren, maar heeft van deze gelegenheid geen gebruik gemaakt.

Na uitwisseling van deze 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: 15 september 2021.

Inhoud overeenkomst: levering van een keuken met apparatuur tegen betaling van € 13.700,-- inclusief btw.

De (gedeeltelijke) levering vond plaats op 25 november 2021.

De klacht is op 14 december 2021 voorgelegd aan de ondernemer.

Een bedrag van € 6.450,-- is onbetaald gebleven en staat in depot.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

10 weken na de geplande levering (week 47 van 2021) van de keuken, ontbreken nog altijd essentiële onderdelen, zijn onderdelen beschadigd en is er ondanks meerdere contactmomenten geen oplossing.

Ontbrekende onderdelen: koelkast, kookplaat, een bestekbak.

Beschadigde onderdelen: ladekast onder kookplaat, ladekast onder de oven, een onderdeel van de kokendwaterkraan is lek.

Verder stelt de consument dat de keuken zo is ingemeten dat deze niet tot aan de rand van de muur komt, rechts is er een ruimte van 5 cm, links van 6 cm.

De consument eist volledige levering van de keuken, vervanging van de beschadigde onderdelen, een schadevergoeding en terugbetaling van de kosten van deze procedure.

In de reactie van de gemachtigde van de consument op het deskundigenrapport heeft de consument zijn vordering als volgt gewijzigd:

- veroordeling van de ondernemer in de kosten van deze procedure, € 250,--;
- kosten van de gemachtigde van de consument, tot 21 december 2022 € 863,94;
- meerkosten voor het kopen van een tweedehands keuken, € 500,--;
- aanpassing van de garantietermijn, ingaande op de dag van volledige levering en plaatsing van de keuken;
- schadevergoeding voor het ongemak vanwege de te late levering, € 1.500,--.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

wij hebben alle problemen zo goed mogelijk opgelost, dit blijkt uit de e-mailcorrespondentie met de consument.

Deskundigenrapportage

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

*"2a Omschrijving klacht(en) zoals door consument in geschilformulier gemeld
Ontbrekende onderdelen, onjuist geleverde en beschadigde delen. I.v.m. niet leveren [merk apparatuur] i.o. overgestapt naar [ander merk apparatuur], bestekbak niet geleverd. Keuken*

zou volgens consument moeten doorlopen t/m einde muur en tot aan raam. Vensterbankplaat past niet.

2b Situering klachten

*Waar in de ruimte(n) bevinden zich de klachten?
keuken*

3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)

Keuken is geleverd volgens tekening, iets terugvallend van muur en raam. Alle beschadigde en ontbrekende delen zijn al geleverd of opnieuw geleverd. Over blijven de nog niet geleverde passende kookplaat en de vensterbankplaat.

4. Ernst van de klacht(en)

Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk?

*ernstig opvallend gering onopvallend (bijna) niet waarneembaar anders,
namelijk: n.v.t. Eventuele toelichting: n.v.t.*

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? Ja nee

Zo ja, op welke manier? andere kookplaat die past in de uitsparing van het keramiek werkblad en nieuwe passende vensterbank

Zo nee, waarom niet? n.v.t.

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Ondernemer heeft per mail een oplossing aangeboden voor een nieuwe kookplaat die past in de uitsparing. Is een duurder model maar wil hij zonder kostenberekening leveren en installeren. Een nieuwe passende vensterbankplaat. Ondernemer heeft al aangeboden deze kosteloos te willen leveren en monteren

Welke herstelkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € 130,- De vensterbankplaat kost 87 euro + op maat maken, ondergrond opvullen en plaatsen €130,00".

Overwegingen en beoordeling

1. Naar de bindend adviseur begriipt was overeengekomen dat de ondernemer [merk] apparatuur zou leveren (dit blijkt ook uit de opdrachtbevestiging), maar zijn partijen in verband met leveringsproblemen door de fabrikant overeengekomen dat [ander merk] apparatuur zou worden geleverd.
2. In zijn reactie op het deskundigenrapport stelt de consument dat de levering en het monteren van de vensterbank en kookplaat wat hem betreft het minimale is wat de ondernemer behoort te doen. Verder heeft de consument geen aanmerkingen gemaakt op het rapport. De bindend adviseur leidt daaruit af dat de consument het met de bevindingen van de deskundige eens is. Het gaat dus alleen nog om de levering en het monteren van een vensterbank en een passende kookplaat. De gestelde verkeerde inmeting van de keuken is geen onderwerp van geschil meer. In zijn reactie stelt de consument verder dat het een en ander niet betekent dat hij bereid is afstand doen van een schadevergoeding op basis van de CBW-voorwaarden gezien de disproportionele overschrijding van de leveringstermijn en alle ongemakken van dien.
3. De gemachtigde van de consument heeft aanvullend het volgende gesteld.
 - a. Vanwege de incomplete levering is de consument genoodzaakt geweest om een tijdelijke keuken te installeren in de schuur. Daartoe heeft hij via Marktplaats zo'n keuken aangeschaft. De kosten daarvan en de kosten van het plaatsen ervan, waaronder de aanschaf van materialen voor elektra en loodgieterswerkzaamheden, bedroegen € 500,--. Omdat deze keuken via Marktplaats is gekocht kan de consument daar geen nota van overleggen.
 - b. Vanwege het ontbreken van essentiële onderdelen van de keuken, zoals een kookplaat, heeft de consument "tot op heden" alleen de tijdelijke keuken gebruikt. De consument wenst daarom de garantietermijn in te laten gaan op het moment dat de keuken volledig is geleverd en geïnstalleerd.

- c. Overeengekomen was dat de keuken op 25 november 2021 zou worden geleverd. Omdat volledige nakoming is uitgebleven, heeft de consument de ondernemer per brief van 13 januari 2022 in gebreke gesteld en een nieuwe termijn geboden om te leveren, namelijk tot 31 januari 2022. Nu dat niet is gebeurd heeft de consument voldaan aan de eisen van artikel 6, lid 1-3 van het reglement (bedoeld zal zijn: de CBW-Erkend voorwaarden voor woonwinkels; bindend adviseur). De consument vordert daarom vergoeding van de kosten van de tijdelijke keuken van € 500,--.
 - d. Verder vordert de consument toekenning van een compensatie van € 1.500,-- vanwege het door de verlate levering ontstane ongemak: het telkens moeten corresponderen met de ondernemer over de nakoming, het gebruik van de tijdelijke keuken in een niet verwarmde ruimte, het niet kunnen gebruiken van een nieuwe keuken die van alle gemakken is voorzien en de onrust om telkens iemand over de vloer te hebben om werkzaamheden uit te voeren.
 - e. Ook wenst de consument vergoeding van de kosten die hij heeft moeten maken voor het inschakelen van een gemachtigde, € 863,94.
4. De bindend adviseur overweegt het volgende.

(a en c) De kosten van de tijdelijke keuken (€ 500,--)

Op 3 mei 2022 heeft de ondernemer onder meer aangegeven dat de consument voor de nog niet geleverde kookplaat en koelkast leentostellen heeft gekregen, en dat hij het om die reden niet nodig vindt een schadevergoeding te betalen. Uit de e-mailcorrespondentie blijkt dat de ondernemer de consument er diverse malen op heeft gewezen dat de te kleine kookplaat wel gewoon kan worden aangesloten voor voorlopig gebruik.

De consument heeft niet betwist dat dit aanbod gedaan is, maar hij heeft niet uiteengezet waarom hij daarvan geen gebruik heeft gemaakt. Dat had wel op zijn weg gelegen want hij moet immers de schade van de ondernemer beperken. Door zonder aankondiging een tijdelijke keuken aan te schaffen en te trachten de kosten daarvan op de ondernemer te verhalen heeft hij niet aan zijn schadebeperkingsplicht voldaan. Dit betekent dat de consument de kosten van de tijdelijke keuken niet op de ondernemer kan verhalen, nog daargelaten dat hij deze kosten niet heeft gespecificeerd (koopsom, kosten elektra, kosten installateur).

(b) Ingangsdatum garantietermijn

Om dezelfde reden kan de consument geen aanspraak maken op een latere ingangsdatum van de garantietermijn. De garantietermijn van de nog na te leveren kookplaat gaat uiteraard pas in vanaf de levering.

(d) Compensatie voor het ontstane ongemak (€ 1.500,--)

Wel is de bindend adviseur van oordeel dat sprake is van een onaanvaardbaar late levering van de complete keuken. In de e-mailcorrespondentie met de consument heeft de ondernemer zich op overmacht beroepen. Dat beroep kan in sommige gevallen terecht zijn. De ondernemer heeft het immers niet steeds in zijn macht ervoor zorg te dragen dat de fabrikant zich aan de levertijden houdt. De ondernemer heeft wat dit betreft wel een inspanningsverplichting. Het had daarom op zijn weg gelegen uiteen te zetten welke actie hij richting de leverancier heeft ondernomen, en wat de reactie daarop is geweest. Dat heeft hij nagelaten. De bindend adviseur kan dus niet nagaan of de ondernemer zich voldoende heeft ingespannen.

Anderzijds is de ontstane vertraging ook deels aan de consument te wijten. Onder andere uit het deskundigenrapport blijkt dat de ondernemer heeft aangeboden (naar de bindend adviseur begrijpt in ieder geval na de indiening van het geschil) een nieuwe kookplaat te leveren die wel passend is, waarbij de meerkosten (het betreft een duurder model) voor rekening van de ondernemer blijven. Dit laatste was overigens terecht, omdat de ondernemer heeft erkend dat hij bij de bestelling een fout heeft gemaakt.

In zijn reactie op het deskundigenrapport stelt de consument dat hij de ondernemer voor die levering geen "groen licht" hoeft te geven, naar het oordeel van de bindend adviseur ten onrechte omdat die kookplaat afwijkt van hetgeen aanvankelijk was overeengekomen en van de nadere afspraken die later zijn gemaakt. Aan de ondernemer kan dan weer worden tegengeworpen dat hij ook na kennisneming van dat standpunt - naar de bindend adviseur begrijpt - kennelijk niet alsnog die kookplaat heeft geleverd, althans hij heeft niet aangegeven waarom die kookplaat nog steeds niet leverbaar zou zijn. De bindend adviseur zal de ondernemer in ieder geval opdragen zijn redelijk aanbod van levering van de vensterbank en eerder bedoelde (duurdere) kookplaat alsnog na te komen. Op de door de deskundige geraamde herstelkosten met betrekking tot de

vensterbank van € 130,-- hebben partijen geen commentaar gegeven, zodat de kantonrechter dat bedrag zal overnemen.

Alles overziende acht de bindend adviseur een compensatie van € 150,-- redelijk en billijk.

(e) De kosten van de door de consument ingeschakelde gemachtigde (€ 863,94)

Artikel 16 van het "Reglement geschillenregeling wonen per 1 januari 2021" bepaalt dat de overige in verband met de behandeling van het geschil door partijen gemaakte kosten voor eigen rekening blijven. De kosten van de gemachtigde zijn dus niet toewijsbaar, nog daargelaten dat de consument slechts voor een klein gedeelte in het gelijk wordt gesteld om welke reden vergoeding van de kosten van de gemachtigde ook niet erg in de rede ligt.

5. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gedeeltelijk gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing. Omdat de consument slechts voor een klein gedeelte gelijk heeft gekregen, dient de ondernemer het hierna genoemde bedrag aan behandelingskosten aan de consument te betalen.

Beslissing

De bindend adviseur:

- a. verklaart de klacht gedeeltelijk gegrond;
- b. bepaalt dat de ondernemer de volgende werkzaamheden uitvoert: levering en plaatsing van eerdergenoemde vensterbank en kookplaat.
Partijen treden binnen 2 weken na deze einduitspraak in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze levering/werkzaamheden, waaronder (reële) (lever/herstel)termijnen. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen. Worden deze door toedoen van de ondernemer overschreden, dan heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding, zodat de consument de werkzaamheden door een derde kan laten uitvoeren. Met betrekking tot de vensterbank wordt deze vergoeding vastgesteld op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 130,-- inclusief btw;
- c. bepaalt dat de ondernemer de consument een bedrag betaalt van € 150,-- als tegemoetkoming in de vertraagde levering; betaling daarvan vindt plaats binnen 4 weken na de datum van dit advies;
- d. bepaalt dat de ondernemer de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten tot een bedrag van € 50,-- aan de consument vergoedt; betaling daarvan vindt plaats binnen 4 weken na de datum van dit advies;
- e. bepaalt dat het depotbedrag aan de ondernemer wordt overgemaakt, zodra partijen aan de stichting hebben laten weten dat de werkzaamheden zijn uitgevoerd, onder aftrek van de aan de stichting verschuldigde behandelingskosten.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 6 februari 2023,