

## **Eis vergoeding voor lange klachtafhandelperiode keuken gematigd toegekend**

### **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 naar voren hebben kunnen brengen en de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

### **Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft**

De overeenkomst betreft - kort gezegd - de levering en plaatsing van een keuken.

### **Standpunt consument**

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

*"- eerlijke en überhaupt antwoorden/contact/terugkoppeling, die was en is 0,0, [ondernemer] is nooit thuis!, reageert niet op mailtjes, terugbelafspraken, enz.  
- zeer slechte montage en afwerking, wat ontzettend veel extra stress, vrije dagen opnemen voor ons, terugkom-afspraken en uiteraard dus ontzettend veel tijd en energie heeft gekost. [Ondernemer] heeft zelf toegegeven dat ze over deze monteur vaker klachten krijgen en deze eigenlijk niet zelfstandig kan/mag werken  
- bizar lang wachten op te leveren apparaten, (geen probleem, hebben we begrip voor, maar totaal niets geen oplossingen vanuit hun zelf om ons tevreden te houden, zelf erop aan moeten dringen voor een leenapparaat.  
- het niet willen oplossen, het heel normaal vinden van de [ondernemer] zit erin dus probleem is opgelost. Het feit dat wij iedere keer thuis moeten zijn en overal zelf achteraan moeten is blijkbaar heel normaal bij [ondernemer]"*

In een bijlage bij het formulier heeft de consument zijn klacht nog verder toegelicht.

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

*"op zijn minst onze betaling van 1000 euro voor montage retour".*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft in reactie op de klacht onder meer het volgende naar voren gebracht:

*"Wij krijgen na de bestellingen die wij doen altijd bevestigingen. Als wij dan zien, dat het bevestigd is en dat het op tijd komt dan gaan we er van uit, dat dit ook nagekomen wordt. Wij zien heel vaak, dat er net voordat er geleverd moet gaan worden, dat ze dit toch niet kunnen waar maken. Hier kunnen wij als dealer niets aan doen. Wij proberen dit zo ver als mogelijk z.s.m. op te lossen.*

*Bij levering van deze order op vrijdag 16 juli 2021 is dus gebleken dat er inderdaad 2 apparaten niet aanwezig waren. Hadden wij dit moeten communiceren, ja. Maar is niet gebeurd. De fronten die niet aanwezig waren daar wist ik niets van. Ik denk ook dat dit boven water is gekomen tijdens de montage. [...]*

*Keuken blijkt scheef te staan. In hoeverre weet ik niet, maar is netjes hersteld.*

*[...]*

*Afzuigkap komt spontaan van de muur. Volgens monteur te grote gaten geboord. Of dit daadwerkelijk zo is weet ik niet, dat kan. Klant heeft dit gemeld op 2 november laat in de middag (15.56 uur) waardoor ik op dezelfde dag geen actie meer kon ondernemen. Is de volgende dag opgelost.*

[...]

*De levering en montage is helaas niet gegaan zoals we het hadden gewild, maar daar kunnen we niet in alle gevallen wat aan doen. De keuken is nu helemaal klaar.*

*Klant heeft op 27-12-22 een mail gestuurd met de melding dat alles nu klaar is, maar dit al met al 5 maanden geduurd heeft. 19-07-21 gestart met montage 30-09-21 alles gemonteerd op de vaatwasser (die in de order staat) na. Deze is op 03-11-21 gemonteerd. Daarna kwamen er wat mankementen na gebruik boven water dit is allemaal afgewerkt.*

[...]

*Klant wil gecompenseerd worden met een bedrag van € 1000,- het bedrag wat er betaald is voor montage. Hier gaan wij niet in mee. Wij hebben ook het liefst dat alles in 1 keer klaar is, maar dit lukt helaas niet altijd is zowel vervelend voor de klant als voor ons.”*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. De consument vraagt een vergoeding van ten minste € 1.000,-.
2. De consument heeft niet toegelicht wat de juridische grondslag van zijn vordering is. De bindend adviseur begrijpt de stellingen van de consument aldus dat hij beoogt te betogen dat de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen, als bedoeld in artikel 6:74 lid 1 BW, waardoor de consument schade heeft geleden.
3. Voor een succesvol beroep op artikel 6:74 lid 1 BW is hier in ieder geval vereist dat sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de ondernemer, van verzuim als bedoeld in artikel 6:74 lid 2 BW en van schade.
4. Niet kan worden geconcludeerd dat aan deze vereisten is voldaan, reeds omdat niet is komen vast te staan dat de consument de ondernemer op de juiste wijze in gebreke heeft gesteld. Bovendien heeft de consument onvoldoende onderbouwd en geconcretiseerd dat hij schade heeft geleden en waaruit die schade bestaat.
5. Dit neemt echter niet weg dat wél vaststaat dat de montage van de keuken op diverse onderdelen anders is gelopen dan vooraf beoogd en gewenst. De ondernemer heeft dat ook erkend (zie hierboven). Op basis van wat partijen hebben aangevoerd kan zonder meer worden aangenomen dat dit tot ongemak en nadeel bij de consument heeft geleid.
6. Ingevolge artikel 13 lid 1 van het Reglement Geschillenregeling Wonen beslist de bindend adviseur - ook - naar redelijkheid en billijkheid. Naar het oordeel van de bindend adviseur biedt het in randnummer 5 overwogene voldoende grond om naar redelijkheid en billijkheid een compensatie wegens ondervonden nadeel toe te kennen van € 200,00.
7. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer ook een deel van het door de consument betaalde klachtgeld te vergoeden, te weten tot een bedrag van € 100,-.

### **Beslissing**

- De klacht is gedeeltelijk gegrond.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden de volgende bedragen aan de consument:
  - ✓ € 200,- als compensatie voor ondervonden nadeel;
  - ✓ € 100,- wegens gedeeltelijke vergoeding van de kosten van behandeling van dit geschil.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 14 oktober 2022,

mr. [bindend adviseur],  
Bindend adviseur