

Niet onderbouwde schade na uitstel levering door corona niet toegewezen

Verloop van de procedure

De consument heeft zijn geschil met de ondernemer voor bindend advies voorgelegd aan de Stichting UitgesprokenZaak.nl (hierna: de stichting).

De ondernemer voert een CBW-erkende woonwinkel, zodat de stichting bevoegd is het geschil te behandelen.

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

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de ingebrachte stukken. Omdat hij zich op basis daarvan voldoende voorgelicht achtte, heeft geen videozitting plaatsgevonden.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft de koop en montage van een douche ([type]) met toebehoren, tegen betaling van € 12.000,00 inclusief btw. Dit bedrag heeft de consument betaald.

Standpunt consument

De consument heeft, samengevat weergegeven, de volgende klachten:

- levering en montage zijn driemaal uitgesteld;
- plaatsing heeft slechts één dag geduurd, terwijl er twee dagen in rekening zijn gebracht;
- de verlichting in de spiegelkast ontbreekt.

De consument wenst compensatie voor de late levering/montage en voor het feit dat er voor het plaatsen twee dagen in rekening zijn gebracht terwijl dit slechts één dag heeft geduurd.

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft geen verweer gevoerd.

Overwegingen en beoordeling

1. De stichting heeft de ondernemer bij bericht van 4 mei 2021 in de gelegenheid gesteld om te reageren op het door de consument voorgelegde geschil. De ondernemer heeft van die gelegenheid geen gebruik gemaakt. Evenmin heeft de ondernemer op een later moment in deze procedure gereageerd op het standpunt van de consument.
2. De stichting heeft bij eerdere gelegenheden contact gehad met de ondernemer via een bepaald e-mailadres. Dat e-mailadres heeft de stichting ook in deze zaak gebruikt. De ondernemer heeft immers niet te kennen gegeven dat dit e-mailadres niet langer zou kunnen worden gebruikt. De stichting heeft ook geen melding ontvangen dat de naar dit e-mailadres verstuurd berichten niet bezorgd zouden zijn. Verder heeft de stichting op 19 en 21 mei 2021 nog getracht telefonisch contact te leggen met de ondernemer via het algemene telefoonnummer, doch zonder succes.
3. De bindend adviseur gaat er op grond van de hiervóór geschetste gang van zaken van uit dat de ondernemer bekend is met het geschil, maar ervoor kiest om niet te reageren. Mocht de ondernemer niet bekend zijn met het geschil, dan komt dat – gelet op het voorgaande – in ieder geval voor diens risico.
4. De consument heeft in het formulier waarmee de procedure is ingeleid te kennen gegeven dat hij compensatie wenst, omdat:
 - a) de levering/montage driemaal is uitgesteld;
 - b) het plaatsen slechts één dag heeft geduurd terwijl twee dagen in rekening zijn gebracht.
5. De bindend adviseur begrijpt uit de door de consument overgelegde – en niet weersproken – stukken, dat tussen partijen aanvankelijk is afgesproken dat levering en montage zouden plaatsvinden op 19 en 20 november 2020. Op 18 november 2020 heeft de ondernemer kenbaar gemaakt dat dit niet kon doorgaan wegens corona. De levering en montage werden verplaatst naar 10 en 11 december 2020. De ondernemer heeft op 9 december 2020 laten weten dat dit niet kon doorgaan, omdat er door corona een team was uitgevallen. De levering en montage zouden vervolgens plaatsvinden op 14 en 15 januari 2021, maar op 13 januari

2021 heeft de ondernemer laten weten dat ook dit niet kon doorgaan. Op 4 februari 2021 heeft levering en montage plaatsgevonden.

6. De consument wenst compensatie wegens de late - driemaal uitgestelde - levering en montage. Onduidelijk is wat de juridische grondslag hiervan is. Vastgesteld wordt dat de consument niet is overgegaan tot gedeeltelijke ontbinding of vernietiging van de overeenkomst. Voor zover de consument bedoelt dat hij, doordat levering en montage driemaal zijn uitgesteld, schade heeft geleden, wordt overwogen dat dit niet is toegelicht. Weliswaar is invoelbaar dat de consument hinder heeft ondervonden van de gang van zaken, maar niet is onderbouwd dat daadwerkelijk schade is geleden, bijvoorbeeld doordat de consument vrije dagen heeft opgenomen in verband met de geplande levering en montage. De bindend adviseur constateert hierbij ook dat de ondernemer steeds op voorhand heeft laten weten dat de levering en montage zouden worden uitgesteld. Voorts wordt opgemerkt dat in de desbetreffende periode levering en montage werden bemoeilijkt door strikte coronamaatregelen vanuit de overheid. Uit de correspondentie tussen partijen wordt opgemaakt dat dit hier ook een rol heeft gespeeld, in ieder geval bij de levering/montage die op 10 en 11 december 2021 was voorzien. Dat de levering en montage uiteindelijk ongeveer 2,5 maand na de oorspronkelijk voorziene data hebben plaatsgevonden, valt onder deze omstandigheden te billijken. De bindend adviseur concludeert dan ook dat er geen juridische grondslag is voor een compensatie in verband met de late levering (althans die is niet duidelijk geworden) en dat ook overigens geen aanleiding voor compensatie bestaat.
7. Met betrekking tot de compensatie omdat de montage in één dag heeft plaatsgevonden terwijl twee dagen in rekening zijn gebracht, wordt als volgt overwogen. De consument heeft de overeenkomst van 19 augustus 2020 overgelegd. In die overeenkomst is uitgeschreven wat de consument zal ontvangen – dat wil zeggen: welke artikelen zullen worden geleverd en gemonteerd. Daarnaast is een totaalbedrag van € 12.000,00 inclusief btw overeengekomen. Uit deze overeenkomst blijkt wel dat de prijs inclusief montage is, maar aan de montage is geen bedrag gekoppeld en evenmin is een aantal dagen of uren genoemd. Gelet hierop is niet helder waarom de consument in dit geval recht zou hebben op een compensatie.
8. De consument heeft verder klachten naar voren gebracht over de verlichting in de spiegelkast en – later in de procedure – over de coating van een planchet. De bindend adviseur begrijpt echter dat de vorderingen onder 3e van het Vragenformulier zijn gekoppeld aan het driemaal uitstellen van de levering en montage alsmede het monteren in één dag in plaats van twee dagen. De klachten die hiermee geen verband houden zullen buiten beschouwing blijven.
9. De eis van de consument, strekkende tot compensatie, wordt afgewezen. De behandelingskosten blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- De eis van de consument wordt afgewezen.
- De behandelingskosten blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 16 september 2021,