

Door late melding niet aannemelijk dat schade bij levering meubels is veroorzaakt

### **Verloop van de procedure**

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen.

Er heeft op 30 maart 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige C.K. van Driel, waarvan op 4 april 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 de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

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

De overeenkomst betreft de koop van meubels.

### **Standpunt consument**

De consument stelt dat bij de levering van de meubels schade is toegebracht aan zijn woning, namelijk aan de muur, het plafond en de vloer. De consument wil dat die schade door de ondernemer wordt vergoed.

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

*“De consument heeft de levering van de meubels ontvangen op 27 november 2020 (niet op 8 november 2020 zoals de Rechtsbijstand aangeeft). Tijdens een bezorging, zullen onze bezorgers altijd zo voorzichtig mogelijk de spullen naar binnen brengen indien dit de wens van de consument is. Is er risico op schade, door dat het bijvoorbeeld niet past, dan zullen onze bezorgers dit bij de consument aangeven. Wellicht is de vraag vanuit de consument om het via de achterdeur naar binnen te brengen, niet duidelijk geweest.*

*De CBW-voorwaarden (specifiek Art. 17.2) geven aan dat de afnemer eventuele gemaakt schade aan hun eigendommen, binnen maximaal 14 dagen schriftelijk dient te melden. Wij hebben binnen 14 dagen na levering van de meubels, geen schriftelijk bericht ontvangen over de schade. Het eerste schriftelijke bericht over de schade, kwam op 4 januari 2021 door middel van de Rechtsbijstand.*

*Daar er ruim een maand tussen de levering en de melding zit, valt het niet meer te bewijzen dat de schade aan het huis van de consument door onze bezorgers is veroorzaakt. Dit kan bijvoorbeeld ook gebeurd zijn terwijl de consument de meubels verschoof of ging monteren. Daarbij geeft de consument aan dat de schade ontstaan is op 8 november 2020. Toen hebben wij nog geen meubels bij hen bezorgd. Naar onze mening, heeft [ondernemer] dan ook geen bewezen) schuld aan deze schade. Wellicht is er een andere leverancier geweest.”*

### **Deskundigenrapport**

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

*“Volgens [consument] is tijdens het leveren van de meubels door [ondernemer] schade ontstaan aan de wand, plafond en vloer. Uit het beeld ter plaatse kan ik niet met zekerheid vaststellen dat de schade ontstaan is tijdens het leveren van de meubels.”*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. Artikel 17 lid 2 van de CBW-voorwaarden luidt als volgt:

*“Als bij (op)levering geen gelegenheid bestaat om klachten en schade aan het geleverde of aan afnemers eigendommen te constateren en/of te melden, dan moet de afnemer klachten of schade zo spoedig mogelijk daarna schriftelijk melden, liefst binnen twee werkdagen na constatering. Als binnen 14 dagen na (op)levering geen melding door ondernemer is ontvangen, dan wordt aangenomen dat de producten onbeschadigd zijn geleverd en/of dat er geen schade door ondernemer is veroorzaakt.”*

2. Niet (langer) is in geschil dat de meubels op 27 november 2020 zijn geleverd. De consument heeft de afleverbon ondertekend, waarbij geen melding is gemaakt van schade. Verder blijkt uit de door de consument overgelegde correspondentie dat de klacht pas op 4 januari 2021 schriftelijk is gemeld. Daarmee is de in artikel 17 lid 2 bedoelde termijn van 14 dagen dus ruimschoots overschreden. Dat er - zoals de consument stelt - eerder al in de winkel zou zijn geklaagd, kan niet worden vastgesteld.
3. Naarmate er meer tijd verstrijkt tussen de levering en de (schriftelijke) klacht, is het in het algemeen lastiger om vast te stellen of de gestelde schade is veroorzaakt door de ondernemer. Dit is mede de ratio achter artikel 17 lid 2. Ook de deskundige heeft niet kunnen vaststellen of de schade is veroorzaakt door de ondernemer.
4. Uit het voorgaande volgt dat de klacht ongegrond moet worden verklaard.
5. De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

**Beslissing**

- De klacht is ongegrond.
- De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 30 mei 2022,