

Discussie over wat t.a.v. duettes is overeengekomen, ondernemer moet wel aanbod oplossing nakomen

Verloop van de procedure

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

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken, die zijn opgenomen in het digitale dossier.

Naar aanleiding van de ingebrachte stukken heeft de bindend adviseur op 17 september 2020 aan beide partijen een aantal vragen gesteld. Op zijn initiatief is voor 24 september 2020 respectievelijk 28 september 2020 een videoconferentie gepland met de bedoeling om ten overstaan van beide partijen de antwoorden op de gestelde vragen te bespreken. Vanwege technische problemen heeft deze videoconferentie niet kunnen plaatsvinden. Daarop heeft de bindend adviseur aan partijen gevraagd de antwoorden op de aan hen gestelde vragen schriftelijk te beantwoorden. Partijen hebben aan dat verzoek gevolg gegeven. De bindend adviseur heeft van de antwoorden kennisgenomen en acht zich thans voldoende voorgelicht om in het geschil een beslissing te nemen.

Er heeft geen deskundigenrapportage plaatsgevonden.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 21 januari 2020.

Inhoud overeenkomst: Levering en montage van acht duettes (raambekledingen) in de nieuwbouwwoning van de consument.

De levering vond plaats op 16 maart 2020.

De klacht is op 16 maart 2020 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt: Er is een bestelling geplaatst voor de levering en plaatsing van acht duettes. De bedoeling en afspraak was dat deze duettes 'op de dag', dat wil zeggen montage aan de buitenzijde van het kozijn. Tegen de afspraak in zijn drie duettes 'in de dag', dat wil zeggen aan de binnenzijde van het kozijn gemonteerd.

De consument eist annulering van de gehele koopovereenkomst.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt: De duettes zijn volgens afspraak geleverd, dat wil zeggen een aantal 'op de dag' en een aantal 'in de dag'.

Overwegingen en beoordeling

Waar het in dit geschil om gaat of de afspraak was, dat alle duettes 'op de dag' gemonteerd zouden worden, zoals de consument stelt, of een aantal 'op de dag' en een aantal 'in de dag', zoals de ondernemer stelt. Aanvankelijk ging het om drie duettes, die naar de mening van de consument ten onrechte 'in de dag' waren gemonteerd, maar wat betreft de duette op de achterdeur is de consument (alsnog) akkoord gegaan met montage in de dag (zie e-mail van consument van 2 juni 2020, 19:39 uur). Het geschil is daarom thans beperkt tot twee duettes.

Over hetgeen tussen partijen is besproken in de voorbereiding van de order, bijvoorbeeld tijdens het bezoek van de monteur van de ondernemer aan de consument op 17 januari 2020 of tijdens het gesprek tussen de consument en de adviseuse van de ondernemer op 21 januari 2020) verschillen partijen van mening. De consument stelt dat er een mondelinge afspraak was dat alle duettes 'op de dag' gemonteerd zouden worden, terwijl de ondernemer stelt dat er *op meerdere momenten op grondige manier uitgebreid is geadviseerd en dat het uitgebrachte advies mondeling ter plaatse is bevestigd en later ook schriftelijk*. Omdat zonder nadere bewijsvoering, waarvoor in deze bindend adviesprocedure geen plaats is, niet vastgesteld zal kunnen worden welke van beide lezingen van hetgeen mondeling besproken de juiste is, zal hetgeen in deze procedure aan schriftelijke stukken is overgelegd uitsluitend moeten bieden.

In het dossier bevindt zich een e-mail van de ondernemer aan de consument van 12 februari 2020, 11:37 uur. Daarin schrijft de ondernemer:

Beste [naam consument],

Ik begrijp de verwarring van de factuur. Het is een factuur van de Rails die geleverd zijn en gemonteerd. Maar bij het factureren is ook de montage van de Duettes al vast mee gefactureerd. Dat is automatisch gegaan omdat dat niet meer binnen gemeld moet worden. Jullie mogen de factuur ook wel betalen als de Duettes en gordijnen opgehangen zijn. Het totale factuur bedrag van alle raambekleding is € 6297,68. (..)

Op deze e-mail van de ondernemer antwoordde de consument als volgt (e-mail van 12 februari 2020, 11:56 uur):

Beste [naam medewerkster onderneming],

Ik wacht nog wel op de door jou toegezegde gespecificeerde offerte.

Omdat de consument in zijn reactie van 12 februari 2020, 11:56 uur op de eerdere e-mail van de ondernemer van 11:37 uur niet duidelijk de ontvangst van een factuur (die blijkbaar tot verwarring aanleiding heeft gegeven), moet het ervoor worden gehouden dat deze factuur niet is de 'Prijsofgave' van (eveneens) 12 februari 2020, die zich eveneens in het dossier bevindt. Deze 'Prijsofgave', opgemaakt door [naam medewerkster], zal de offerte zijn, waarom de consument in zijn e-mail van 11:56 uur verzocht.

De vraag is dus welke de factuur is, die tot verwarring aanleiding heeft gegeven. In het dossier bevindt zich een 'Aanbetalingsfactuur', die weliswaar als orderdatum 13 december 2010 heeft, maar die overigens voldoet aan de (globale) omschrijving, die de ondernemer in de e-mail van 11:37 uur geeft. Vermeld worden een totaalbedrag van € 6.297,68, het ordernummer 309837 en de (blijkbaar reeds geleverde) rails. Het is naar het oordeel van de bindend adviseur deze factuur, waarnaar in de e-mail van 11:37 uur wordt verwezen, en waarvan dus vaststaat dat die op dat moment in het bezit van de consument was.

In deze factuur wordt duidelijk vermeld dat van de acht bestelde duettes er drie 'in de dag' zouden worden geplaatst en de overige vijf 'op de dag'.

Zelfs als de aanbetalingsfactuur niet al op 12 februari 2020 in het bezit zou zijn geweest dan geeft de e-mail van de ondernemer aan de consument van 14 februari 2020, 09:18 uur, die zich ook in het dossier bevindt, nog een aanwijzing dat de consument in ieder geval (ook) op 14 februari 2020 in het bezit was van de aanbetalingsfactuur met daarop de gegevens over de wijze van montage van de duettes. De eerdergenoemde, op 12 februari 2020 aan de consument gezonden 'Prijsofgave' kan dat niet zijn, want daarop staat geen ordernummer vermeld. Deze e-mail bevat een opdracht en een waarschuwing aan de consument ter zake van de controle van de betreffende order, want de e-mail luidt als volgt:

Beste meneer en/of mevrouw [naam consumenten],

Nogmaals bedankt voor je bestelling bij [naam onderneming].

In de bijlage vind je de aanbetalingsfactuur van je bestelling met nummer 309837.

Controleer deze goed en geef eventuele fouten door binnen 2 werkdagen.

Uit de overgelegde schriftelijke stukken valt dus op te maken:

1. Dat de consument op 12 respectievelijk 14 februari 2020 beschikte over informatie over de wijze van montage van de bestelde duettes,
2. Dat de ondernemer op 14 februari 2020 de consument uitdrukkelijk heeft gevraagd de aanbetalingsfactuur goed te controleren en binnen twee werkdagen eventuele fouten door te geven.

Uit het dossier blijkt niet dat de consument naar aanleiding van de e-mail van 14 februari 2020 de ondernemer gewezen heeft op de onjuistheid dat bepaalde duettes niet 'in de dag', maar 'op de dag' moesten worden geplaatst.

Naar aanleiding van het voorgaande komt de bindend adviseur tot de conclusie dat de ondernemer de betreffende duettes conform afspraak, althans niet in strijd daarmee, zijn geplaatst en komt hij tot het oordeel dat de klacht van de consument ongegrond is.

Voor de indiening van het geschil heeft de ondernemer aangeboden twee andere duettes te leveren tegen een prijs van € 250. Het aanbod dat de ondernemer aan de consument heeft gedaan voordat het geschil aanhangig is gemaakt bij de stichting, was redelijk. De ondernemer wordt gehouden aan zijn aanbod.

Voor zover de consument overigens nog gesteld heeft dat was overeengekomen dat de te leveren duettes van het merk [merk] zouden zijn wordt zijn klacht op dit punt niet in behandeling genomen, omdat de consument daarover te laat heeft geklaagd. Daarnaast heeft te gelden, dat uit de overgelegde stukken ook niet blijkt dat de duettes van een specifieke fabrikant of leverancier zouden zijn.

Beslissing

De eis van de consument wordt afgewezen.

De ondernemer is gehouden het aanbod, gedaan voor indiening van het geschil, gestand te doen. Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken omtrent het uitvoeren van het aanbod van de ondernemer, waaronder (reële) (lever)termijnen. Partijen verlenen, aantoonbaar, over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk.

Zodra van partijen het bericht is ontvangen dat de ondernemer het tijdig gedane aanbod heeft uitgevoerd, wordt het depotbedrag aan de ondernemer overgemaakt.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 8 oktober 2020,