

Gedeeltelijke toewijzing schadeclaim bij vertraging levering parketvloer

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 12 november 2020 aan beide partijen en op 30 november 2020 aan de consument een aantal vragen gesteld. Deze vragen zijn door consument respectievelijk ondernemer beantwoord. Op initiatief van de bindend adviseur is op 9 december voor 2020 een videoconferentie gehouden, waarbij de bindend adviseur aan beide partijen een aantal aanvullende vragen heeft gesteld en waarbij beide partijen de gelegenheid is gegeven hun standpunten nader toe te lichten. Van die gelegenheid hebben beide partijen gebruik gemaakt. Na de videoconferentie hebben beide partijen op verzoek van de bindend adviseur nog documenten aan het digitaal dossier toegevoegd. De bindend adviseur heeft van de antwoorden en de aanvullende documenten kennisgenomen en acht zich thans voldoende voorgelicht om in het geschil een beslissing te kunnen nemen.

Er heeft geen deskundigenrapportage plaatsgevonden.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 15 juni 2020.

Inhoud overeenkomst: Levering en plaatsing van een parketvloer.

De levering vond plaats op 28 augustus 2020.

De klacht is op 7 augustus 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 het leggen van een parketvloer in de (nieuwbouw)woning van consument. Voor het leggen van de vloer was als datum 7 augustus 2020 afgesproken. Op die datum is de parketteur van de ondernemer niet verschenen. Deze is pas op 27 augustus 2020 gekomen en het leggen van de vloer is afgerond op 28 augustus 2020. Als gevolg van deze vertraging heeft consument een maand langer haar oude woning moeten huren en heeft zij een factuur gekregen van € 6.050,- van haar aannemer als 'boete' voor de vertraging waarmee de aannemer werd geconfronteerd. De consument eist schadevergoeding van een bedrag van € 8.000,-.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt. Data voor het leggen van een parketvloer zijn altijd afhankelijk van de beschikbaarheid van de parketteur. Op verzoek van consument is de oorspronkelijke legdatum van het parket op 27 juli 2020 verzet. Daarmee gaat een nieuwe periode van 6 weken lopen. De ondernemer heeft alles op alles gezet om de vloer eerder te leggen. Dat is niet gelukt op 7 augustus 2020, maar wel op 27/28 augustus 2020. Op grond van de algemene voorwaarden is de ondernemer nooit aansprakelijk voor gevolgschade.

Overwegingen en beoordeling

De voorliggende klacht gaat over de vraag of en in hoeverre de ondernemer aansprakelijk gehouden kan worden voor het feit dat de parketvloer pas op 27/28 augustus 2020 is gelegd, terwijl de consument rekende op een plaatsing op 7 augustus 2020.

Uit de door partijen overgelegde stukken komt naar voren dat de ondernemer per e-mail op 23 april 2020 aan de consument een offerte heeft gedaan voor het leveren en leggen van een parketvloer voor een prijs van € 11.710,72 (excl. BTW). Op 2 juni 2020 heeft de consument een eerste aanbetaling gedaan van € 3.362,69. Per e-mail van 3 juni 2020 bevestigde de ondernemer de ontvangst van dat bedrag en dat het uitgangspunt van de ondernemer de door de consument gewenste leverdatum van 20 juli 2020 was.

Tijdens de videoconferentie is aan de orde geweest, wanneer de ondernemer voor het eerst een orderbevestiging heeft opgemaakt en verzonden aan de consument. Uit de door de ondernemer naar aanleiding van de videoconferentie toegestuurde correspondentie blijkt dat de ondernemer voor het eerst bij e-mail van 3 juni 2020, dus een dag na de eerste aanbetaling door de consument, een schriftelijke opdrachtbevestiging aan de consument heeft gestuurd. Boven deze orderbevestiging

schrijft de ondernemer in rood: *1e orderbevestiging: meegestuurd met bovenstaande mail (bedoeld wordt de e-mail van 3 juni 2020).*

Op de orderbevestiging staat vermeld: *Op deze order zijn de algemene verkoopvoorwaarden van de CBW van toepassing.* Uit de overgelegde stukken blijkt niet dat de ondernemer eerder dan via de orderbevestiging van 3 juni 2020 (schriftelijk) aan de consument heeft laten weten dat de algemene voorwaarden van CBW van toepassing zouden zijn. Met name wordt dat niet vermeld in de offerte van 23 april 2020. Het is naar aanleiding van deze offerte dat de consument op 2 juni 2020 een aanbataling heeft gedaan van € 3.362,69. Deze betaling kan gezien worden als een aanvaarding van de offerte (het aanbod) van de ondernemer. Met de (aan)betaling van de consument is op 2 juni 2020 tussen de ondernemer en de consument een overeenkomst tot stand gekomen. Omdat de ondernemer niet daarvoor de consument erop had gewezen dat de CBW-voorwaarden van toepassing zouden zijn, volgt dat deze geen onderdeel uitmaken van de overeenkomst die op 2 juni 2020 tussen partijen tot stand is gekomen. De orderbevestiging van 3 juni 2020, waarin de ondernemer pas voor de eerste keer verwijst naar de CBW-voorwaarden, is pas daarna aan de consument toegezonden. Op dat moment kon De ondernemer niet meer deze voorwaarden op de order van toepassing verklaren, tenzij de consument daar alsnog mee zou hebben ingestemd. Daarvan is echter in deze procedure niet gebleken. Een en ander houdt in dat de ondernemer zich in deze procedure niet kan beroepen op de CBW-voorwaarden.

Door partijen is niet betwist dat de aanvankelijke leggingsdatum van de vloer van 20 juli 2020 op verzoek van de consument is verzet. De ondernemer heeft daarover nog opgemerkt dat zij als gevolg daarvan een bepaalde vergoeding aan de consument had kunnen vragen, maar dat zij daarvan heeft afgezien. Dat betekent ook dat de ondernemer daarop in het kader van deze procedure niet meer kan terugkomen.

Per e-mail van 13 juli 2020 heeft de Legdienst van de ondernemer aan de consument bevestigd dat het leggen van de vloer op 10 augustus 2020 zou plaatsvinden. De betreffende e-mail zegt daarover het volgende:

Uw legopdracht staat ingepland op 10-08-20. Op 07-08-20 komen wij uw vloer egaliseren. En verderop nogmaals: Wij komen egaliseren op 07-08-20. Wij komen leggen op: 10-08-20.

Vaststaat dat de parketteur van de ondernemer op 7 augustus 2020 niet verschenen is om de vloer te egaliseren en ook staat vast dat de consument meteen op 7 augustus 2020 daarover bij de ondernemer aan de bel heeft getrokken. Op dezelfde 7 augustus heeft de consument immers een tekstbericht aan de ondernemer gestuurd met de volgende inhoud: *Zoals afgesproken zou vandaag de grond van [adres consument] gedaan worden. Er is niemand op komen dagen en er is ook niet over gebeld.* De consument heeft op 10 augustus 2020 een tekstbericht met dezelfde strekking aan de ondernemer gestuurd, toen op die dag ook niemand was verschenen. Hetzelfde is gebeurd op 11 en 12 augustus 2020. Pas bij tekstbericht van 14 augustus 2020, dus een week na de eerste melding van de consument, laat de ondernemer weten dat *door verschillende tegenslagen bij de legger vertraging is opgelopen.*

Op het Reactieformulier van de ondernemer geeft deze aan dat de legger, die op 7 augustus 2020 bij de consument zou komen, niet beschikbaar was en dat de ondernemer daarop op zoek is gegaan naar een andere legger. De ondernemer geeft daarbij aan dat zij gedaan heeft wat zij kon onder de gegeven omstandigheden.

In feite verwijst de ondernemer hierbij naar de legger, die zijn afspraken niet zou zijn nagekomen en dat zij daarvoor niet aansprakelijk kan worden gehouden. Daarbij gaat zij er echter aan voorbij dat de consument een overeenkomst met de ondernemer heeft en dat deze enerzijds gehouden is haar afspraken jegens de consument na te komen, ook indien zij daarbij gebruik maakt van een derde. Dat geldt te meer nu de ondernemer op haar facturen de volgende tekst gebruikt: **DE ONDERNEMER is ook uw specialist in het leggen van vloeren. De legservice van DE ONDERNEMER bestaat uit een professioneel team parketteurs die hoogstaande kwaliteit afleveren. Wanneer u uw vloer laat leggen door DE ONDERNEMER houdt u alles overzichtelijk bij 1 partij** (nadruk aangebracht door bindend adviseur).

De ondernemer dient in te staan dat de (hulp)personen, waarbij zij bij de uitvoering van haar opdrachten gebruik maakt, hun afspraken nakomen en zij kan zich in dat kader niet erachter verschuilen dat – in het voorliggende geval – de legger *door verschillende tegenslagen* niet in staat was om op 7 augustus 2020 met de uitvoering van de opdracht te beginnen. Dat geldt te meer nu de ondernemer op haar facturen met zoveel woorden zegt dat *alles overzichtelijk bij één partij* is.

Nog afgezien van het feit dat de ondernemer, zoals hiervoor al aan de orde is geweest, zich niet kan beroepen op de CBW-voorwaarden, moet de toezegging, die de ondernemer via haar e-mail van 13 juli 2020 aan de consument heeft gedaan om op 7 augustus 2020 te beginnen als een bindende toezegging worden gezien van de ondernemer aan De consument en dat het feit dat de legger op die dag niet beschikbaar was een omstandigheid is die in dit geval voor rekening en risico van de ondernemer komt. Een consument moet ook vanwege de eigen planning kunnen varen op een toezegging van een leverancier dat een bestelling op een bepaalde dag zal plaatsvinden. Omdat vaststaat dat de consument meteen op 7 augustus 2020 bij de ondernemer aan de bel heeft getrokken (waarbij de ondernemer pas een volle week later reageert), betekent dat de ondernemer voor de gevolgen voor de consument voor de daardoor ontstane vertraging aansprakelijk is. Wellicht dat de CBW-voorwaarden voor een dergelijke situatie een andere regeling treffen, maar, zoals hiervoor al aan de orde is geweest, zijn deze voorwaarden op de onderhavige order niet van toepassing.

De gevolgen van de vertraging zijn volgens de consument tweeledig. Enerzijds heeft zij een maand langer haar oude (huur)woning moeten aanhouden en anderzijds heeft zij van haar aannemer, HVV Afbouwservice, een rekening voor een 'boete' gekregen. Doordat de vloer uiteindelijk pas op 28 augustus 2020 is voltooid is het naar het oordeel van de bindend adviseur voldoende aannemelijk dat de consument haar oude woning een maand langer heeft moeten huren. De consument heeft dat onderbouwd met een kwitantie van haar oude verhuurder, de heer XXXX, voor de ontvangst van een contant bedrag van € 2.000,-. Ondanks dat het heden ten dage niet gebruikelijk meer is huur contact af te rekenen heeft de consument hiermee niettemin voldoende onderbouwd dat zij tegen een bedrag van € 2.000,- haar oude huurwoning een maand langer heeft moeten huren. De ondernemer zal als de voor deze schade van de consument aansprakelijke partij worden veroordeeld tot vergoeding van dat bedrag aan de consument.

Dat geldt niet voor het bedrag van € 6.050,- als de door de aannemer van de consument gefactureerde 'boete'. Niet alleen is komen vast te staan dat de consument dat bedrag niet aan de aannemer heeft betaald. Daarmee staat vast dat zij op dat punt geen schade heeft geleden. Maar ook heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat (a) de aannemer op grond van zijn overeenkomst met de consument recht zou hebben op een contractuele 'boete', hetgeen een ongebruikelijke bepaling in een aannemingsovereenkomst zou zijn, maar (b) is het bedrag van € 6.050,- ook onvoldoende onderbouwd, in de zin dat wordt aangegeven hoe dat bedrag tot stand is gekomen dan wel waarop dat bedrag is gebaseerd. Dit element van de eis van de consument zal daarom worden afgewezen.

Beslissing

De eis van de consument wordt gedeeltelijk toegewezen, in de zin dat de ondernemer wordt veroordeeld om aan de consument een bedrag van € 2.000,- te betalen als de voor de consument uit de vertraging voortvloeiende schade in verband met het verlengen van de huur van haar oude woning. Voor het overige zal de eis van de consument worden afgewezen.

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 23 december 2020,