

Na redelijke afspraak niet reparerende ondernemer moet betalen voor reparatie én de procedure

Verloop van de procedure

De consument heeft ervoor gekozen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Gezien de aard van het geschil was de inschakeling van een deskundige niet nodig.

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 31 juli 2020, althans een dag op een daarvoor gelegen datum.

Inhoud overeenkomst: de levering en plaatsing van [merk] Duette Shades ten behoeve van vier ramen voor een totaalprijs van € 3.388 inclusief btw.

De levering en montage heeft plaatsgevonden.

De klacht is op 10 januari 2023 voorgelegd aan de ondernemer. In zijn e-mail aan de ondernemer schrijft de consument onder meer:

“Inwendig koord links is (kennelijk) gebroken. Er is (onleesbaar, bindend adviseur) ineens scheef hing”.

Op 26 januari 2023 schrijft de ondernemer aan de consument:

“We kunnen het product laten repareren in de fabriek. De kosten hiervoor zijn € 120,- inclusief transport”.

Diezelfde dag schrijft de consument aan de ondernemer:

“Dat lijkt me toch niet helemaal correct. Ik heb hier garantie op”.

De ondernemer antwoordt:

“De eerste 2 jaar heb je volledige garantie. Je hebt 5 jaar garantie op de onderdelen. De kosten zijn nu ook voor de arbeid en transport”.

Op 30 januari 2023 schrijft de consument aan de ondernemer:

“[Medewerker ondernemer], dat is de winkel/fabrieksgarantie. Ik doe een beroep op de wettelijke garantie. En die is hier toch echt langer dan 2 jaar.

(Volgt een verwijzing naar een website van de rijksoverheid, bindend adviseur)

Tenminste, ik neem aan dat we het erover eens zijn dat bij normaal gebruik een [merk] langer meegaat dan 2 jaar.

Ik hoor graag van je of jullie het hiermee eens zijn. Zo niet, dan hoor ik graag of jullie zijn aangesloten bij een geschillencommissie”.

Op dezelfde dag bevestigt de ondernemer aan de consument dat hij CBW-erkend is, en ook dat hij bij de geschillencommissie is aangesloten.

Voorts schrijft de consument onder meer aan de ondernemer:

“Een geschillenprocedure kost tijd. En ik zit met een kapotte [merk]. Die moet toch gerepareerd worden, los van wie het betaalt. Ik stel dan ook voor dat jullie deze [merk] voor reparatie laten ophalen en repareren. Mocht uit een (eventuele) geschillenprocedure blijken dat dit mijn probleem is, dan betaal ik die kosten. Mocht echter blijken dat jullie probleem is, dan betalen jullie dit. Dan hoef ik iig niet te wachten op reparatie.

Producten slijten nu eenmaal. Raamdecoratie zoals dit worden (marktconform) afgeschreven in 10 jaar. Dit product is 2 jaar oud, dus 20%. Om elkaar tegemoet te komen wil ik daarom voorstellen om dit zonder geschil op te lossen, waarbij ik dan 20% van de kosten voor mijn rekening neem. Mochten jullie hiermee akkoord gaan, dan hoor ik dat graag. Een geschil kost EUR 100, en die moet óók worden betaald, door jullie of door mij. Dat lijkt me niet handig”.

Op 31 januari 2023 schrijft de ondernemer aan de consument onder meer:

“Wij hanteren de fabrieks garantie van [merk],

Wij kunnen daarom niet akkoord gaan met het voorstel, mijn voorstel is dat u alleen de arbeidskosten betaalt dan zullen wij de vervoerskosten voor onze rekening nemen.

De kosten hier voor zijn € 85 inclusief btw”.

Op 1 februari 2023 antwoordt de consument het volgende aan de ondernemer:

“Dank voor je reactie. Dus de kosten voor reparatie die ik dan zou moeten betalen is € 85? Ok, duidelijk. Dan stel ik vast dat we het niet eens zijn.

Laten jullie de [merk producten] ophalen? Ik geef dus bij deze de opdracht voor reparatie.

Ik zal dit aanmelden bij de geschillencommissie. Ik kijk nog even naar die regeling, maar ik betaal de kosten voor reparatie dan rechtstreeks aan jullie in afwachting van wat zij beslissen, of ik maak het naar een tussenrekening van de geschillencommissie over, zodat jullie zeker

weten dat jullie het geld krijgen als jullie in het gelijk worden gesteld. Ik zie nu trouwens dat dit niet onder de CBW valt, maar onder Uitgesprokenzaak.nl. De kosten kunnen dan voor mij maximaal € 250 worden, en afhankelijk van de uitspraak voor jullie nog duidelijk hoger. Ik snap dan ook niet dat jullie het hier op willen laten aankomen, zeker niet als de wet zo duidelijk is en dat de wettelijke garantie altijd voor gaat op de fabrieksgarantie. Verder merk ik op dat je geen antwoord hebt gegeven op mijn vraag wat volgens jullie de normale gebruiksduur is”.

Op 2 februari schrijft de consument aan de ondernemer:

“Hallo [medewerker ondernemer], zou je me kunnen laten weten of mijn opdracht om de [merk] te laten repareren in behandeling is genomen?”.

Op 23 februari 2023 schrijft de consument aan de ondernemer:

“Jullie hebben niet meer gereageerd op mijn verzoek. Ik had jullie al laten weten dat er sprake is van een geschil. De periode van 2 weken waarin jullie mij alsnog konden tegemoetkomen is ruimschoots verstreken. Ik heb dit aangemeld bij de geschillencommissie. De kosten die ik daarvoor maak zal ik inbrengen als vordering op jullie.

Daarnaast vind ik het ronduit onfatsoenlijk dat jullie mijn vragen niet willen beantwoorden. Ik heb je ook geprobeerd te bellen, maar je belt niet terug. Ook dat zal ik inbrengen in mijn case. Ik had jullie gevraagd om een opdracht tot reparatie in behandeling te nemen. Ook dat is niet gebeurd. Daarom heb ik inmiddels een andere reparateur ingeschakeld, omdat jullie niet in redelijkheid van mij mogen verwachten dat ik wacht met reparatie totdat het geschil is afgerond. Ik zal deze kosten ook bij jullie vorderen”.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt.

1) De website van [merk] vermeldt onder meer: *“Wij zetten ons ervoor in dat je jarenlang kunt genieten van je aankoop (...)”.*

Daarnaast hanteren verzekeraars een afschrijvingstermijn op raambekleding van 10 jaar en voor Luxaflex vaak 15 jaar.

Daaruit volgt dat een [merk] veel langer moet meegaan dan 2 jaar, en omdat ik dat redelijkerwijs gesproken mocht verwachten kan ik een beroep doen op de wettelijke garantie. In artikel 15 van de Algemene Voorwaarden van CBW staat dat de ondernemer 2 jaar volledige garantie op de geleverde producten geeft, en dat ook na afloop van die 2 jaar de afnemer nog rechten kan hebben op grond van de wet.

Ik hoef daarom alleen de pro rata afschrijvingskosten voor mijn rekening te nemen. Omdat de ondernemer stelt dat de kosten van reparatie € 85 bedragen, zou ik dus zelf € 17 moeten meebetalen.

2) Omdat wij niet tot overeenstemming zijn gekomen over de reparatiekosten, heb ik vastgesteld dat er sprake is van een geschil. Ik heb tevens de ondernemer verzocht mijn opdracht tot reparatie in behandeling te nemen. Omdat de ondernemer voldoende waarborg moet hebben dat ik de kosten daarvan zou betalen, mocht ik als uitkomst van het geschil in ongelijk worden gesteld, heb ik de ondernemer daarbij tevens geïnformeerd dat ik deze kosten dan wel rechtstreeks aan de ondernemer zou betalen, dan wel op een derdenrekening bij de geschillencommissie. Tot mijn verbazing heeft de ondernemer daar niet meer op gereageerd. De desbetreffende [merk raambekleding] is belangrijk voor onze privacy in huis (woonkamer). Er mag redelijkerwijs niet van ons verwacht worden dat we wachten met reparatie totdat de ondernemer ooit wel of niet alsnog bereid zou zijn om de reparatie alsnog uit te voeren, zeker gezien de algehele non-communicatie. Daarom hebben we geen andere keus gezien om de opdracht tot reparatie aan een andere officiële verkoper van [merk] te verstrekken. De [merk] is inmiddels gerepareerd. Echter, de kosten daarvan zijn wel aanzienlijk hoger (€ 225, zie bijgevoegde factuur). Door onwil van de ondernemer zijn we nu veel meer geld kwijt. Wij houden de ondernemer daarvoor aansprakelijk.

3) Onze klacht heeft ook zeker betrekking op het gedrag van de ondernemer. Door de algehele non-communicatie is het extra lastig geworden om dit probleem oplossen. Hiermee heeft de ondernemer onrechtmatig gehandeld.

De consument eist veroordeling van de ondernemer tot betaling van € 225 (kosten reparatie) + € 100 (kosten geschil) - € 17 (afschrijving) = € 308. Later heeft de consument de geschilkosten met € 75 verhoogd.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt.

Wij willen de geknapte touwtjes repareren, maar dat valt buiten de garantietermijn van 2 jaar van [merk], waardoor er kosten aan verbonden zijn. De klant weigert deze kosten te betalen. We willen de

producten netjes herstellen, volgens de voorwaarden van onze leverancier, en wel voor € 85 per product. De klant wil de reparatie niet betalen.

In zijn reactie op dit verweer heeft de consument er nogmaals op gewezen dat hij opdracht heeft gegeven om de herstelwerkzaamheden uit te voeren, onder het aanbod de kosten voorlopig te betalen, in afwachting van de uitkomst van deze procedure.

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

Overwegingen en beoordeling

1. Het is de bindend adviseur op grond van de stukken niet duidelijk of op 31 juli 2020 de overeenkomst is aangegaan dan wel of op die datum de levering en montage heeft plaatsgevonden. Dit maakt voor de beoordeling echter niet uit, nu uit de stukken tevens blijkt dat partijen het erover eens zijn dat op de datum waarop de klacht aan de ondernemer is voorgelegd reeds twee jaren na de levering waren verstreken.
2. Een geleverde zaak moet beantwoorden aan de overeenkomst.
Een zaak beantwoordt niet aan de overeenkomst indien zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet behoefde te betwijfelen (art. 17 leden 1 en 2 van Boek 7 Burgerlijk Wetboek).
3. Dit betekent dat de consument er in beginsel van mocht uitgaan dat de Shades in ieder geval gedurende 2 jaar probleemloos zouden functioneren, en dat de ondernemer eventueel gedurende die periode ontstane problemen kosteloos zou oplossen. Het is echter niet zo, zoals de consument stelt, dat hij in alle gevallen ook recht heeft op kosteloze reparatie gedurende de hele levensduur van de Shades. Dat hangt onder meer af van de aard van de ontstane problemen en van de met herstel gemoeide kosten in relatie tot de aanschafprijs. In dit geval gaat het om reparatie van aan slijtage onderhevige koorden, waarmee een bedrag van slechts ongeveer 2,5 % van de aanschafprijs is gemoeid. De consument had rekening behoren te houden met dergelijke relatief geringe onderhoudskosten. Dat dergelijke kosten gemaakt moesten worden betekent niet dat de Shades niet aan de overeenkomst beantwoordden (vergelijk bijvoorbeeld ECLI:NL:GHSHE:2020:2595, te vinden op www.rechtspraak.nl).
4. Het aanbod van de ondernemer om de Shades voor € 85 te repareren was dus redelijk.
5. Artikel 14.3 van het Reglement Geschillenregeling Wonen bepaalt:
“Als een ondernemer een redelijke oplossing aan de consument heeft aangeboden, voordat de consument het geschil aan de stichting voorlegde, die de consument niet heeft geaccepteerd, dan kan de bindend adviseur deze oplossing bindend opleggen en de klacht ongegrond verklaren”. Gelet op het navolgende zal de bindend adviseur deze bepaling in dit geval echter niet toepassen.
6. Toen partijen er niet uitkwamen of de consument al dan niet terecht stelde dat hij recht had op betaling van een (veel) lager bedrag dan € 85, heeft de consument aangeboden dat bedrag te betalen in afwachting van de uitkomst van de procedure, met de opdracht om de reparatiewerkzaamheden alvast uit te voeren. De ondernemer is hier ten onrechte niet op ingegaan. Indien de ondernemer niet heeft gereageerd omdat hij vond dat de consument niet het voorbehoud mocht maken van terugbetaling als hij de procedure zou winnen, is dat ten onrechte geweest. De ondernemer was immers aangesloten bij de geschillenregeling van CBW-erkend.
7. Overigens bepaalt ook het Reglement Geschillenregeling Wonen in artikel 8 dat als de dienst waarover het geschil gaat (de reparatie) nog niet is betaald door de consument, de consument het openstaande factuurbedrag in depot moet storten op de derdengeldrekening van de stichting. De ondernemer liep dus niet het risico dat de consument niet voor de reparatie zou betalen.
8. Uit het voorgaande volgt dat de ondernemer tegenover consument is tekortgeschoten door de Shades niet te repareren. Hij was ook in verzuim, omdat de consument hem een redelijke termijn heeft gegund om die reparatie uit te voeren, zonder dat de ondernemer daarvan gebruik heeft gemaakt (hij heeft zelfs in het geheel niet gereageerd).
9. Het was daarom ook redelijk dat de consument de Shades alvast door een ander heeft laten repareren. De ondernemer is immers niet ingegaan op het argument van de consument dat hij niet met reparatie kon wachten, omdat de Shades in zijn woonkamer hingen waardoor zijn privacy in het geding was. De ondernemer heeft evenmin iets ingebracht tegen de hoogte van het bedrag van de reparatie die de consument heeft laten uitvoeren.

10. De ondernemer is daarom gehouden de door zijn opstelling geleden schade aan de consument te vergoeden. Het is redelijk dit schadebedrag vast te stellen op het door consument betaalde bedrag van € 220, te verminderen met de € 85 die de consument kwijt zou zijn geweest als de ondernemer de Shades wél zelf zou hebben laten repareren.
11. De ondernemer zal daarom worden veroordeeld om aan de consumenten te betalen € 220 - € 85 = € 135.
12. De consument heeft ook geklaagd over het gedrag van de ondernemer. De bindend adviseur zal deze klacht buiten beschouwing laten, omdat de consument met betrekking tot die klacht geen concrete vordering heeft ingesteld (bijvoorbeeld schadevergoeding).

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht (grotendeels/gedeeltelijk) gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

Aan de consument komt een vergoeding toe wegens geleden schade. Naar redelijkheid en billijkheid wordt deze bepaald op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 135.

De ondernemer vergoedt bovendien de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 175 aan de consument.

Betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies.

De ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 19 juli 2023,