

Schadevergoeding bij bovenmatig veel servicebezoeken keuken

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen 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.

Op initiatief van de bindend adviseur heeft een videoconferentie plaatsgevonden op 21 september 2023, waaraan de bindend adviseur, de consument en de ondernemer deelnamen, alsmede de gemachtigde van de consument.

Na de videoconferentie is de zaak nog aangehouden voor overleg tussen partijen. Op 29 september 2023 resp. 2 oktober 2023 hebben de consument en de ondernemer laten weten bindend advies te vragen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 20 augustus 2020.

Inhoud overeenkomst: Levering en plaatsing van een keuken voor een totaalprijs van € 22.615,-

De klacht is op 20 januari 2021 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Keuken is steeds geleverd met gebreken. Er zijn vele herstel pogingen door [ondernemer] gedaan, waardoor de consument schade heeft geleden als ZZP'er in de vorm van inkomstenverlies.

De consument eist een compensatie voor geleden verlies ter hoogte van € 4.500,-

Standpunt ondernemer

Kort gezegd erkent de ondernemer dat er veel herstelbezoeken zijn verricht om de keuken uiteindelijk conform offerte op te kunnen leveren. Niettemin erkent de ondernemer geen aansprakelijkheid voor schade van de consument.

Overwegingen en beoordeling

In deze procedure gaat het uiteindelijk, zo bleek ook tijdens de videoconferentie, nog slechts om een ding, namelijk dat de consument een schadevergoeding van € 4.500,- voor de schade die hij als ZZP'er heeft geleden aan inkomstenverlies, omdat hij voor de vele herhaalbezoeken van de ondernemer telkens thuis moest blijven. In deze procedure gaat het dus niet (langer) over gebreken aan de keuken.

Aldus heeft de bindend adviseur te beoordelen in hoeverre de ondernemer aansprakelijk is voor de door de consument gestelde schade. Daarvoor neemt hij als uitgangspunt de op 3 oktober 2020 door de consument getekende offerte van de ondernemer, die als bijlage in het dossier is gevoegd. In deze offerte worden de verkoopvoorwaarden van de ondernemer in samenhang met de CBW-voorwaarden op de overeenkomst tussen partijen van toepassing verklaard.

Voor zover de bindend adviseur heeft kunnen overzien bevatten beide voorwaarden geen regeling met betrekking tot indirecte – of gevolgschade, namelijk schade die niet direct veroorzaakt is door de prestaties over en weer van partijen, maar op schade die indirect het gevolg is van de prestaties van een van beide partijen. In het voorliggende geval gaat het immers niet om schade, die het gevolg is van of veroorzaakt is door (bijvoorbeeld) het plaatsen van de keuken, maar om schade die ontstaan is doordat de ondernemer telkens weer bij de consument is moeten terugkomen, waardoor de consument – als ZZP'er – inkomensverlies zegt te hebben geleden.

Omdat de beide garantieregelingen geen bepalingen bevatten over gevolgschade zal de bindend adviseur terugvallen op de algemene rechtsbeginselen rondom aansprakelijkheid voor gevolgschade.

In dat kader overweegt de bindend adviseur dat het plaatsen van een keuken in een bestaande woning complexe werkzaamheden betreffen, waarbij het voorstelbaar is dat deze niet aansluitend en/of in een of enkele sessies voltooid kunnen worden. Daarmee wordt bedoeld dat een consument er rekening mee dient te houden dat de ondernemer enkele keren een herhaalbezoek aan de consument zal kunnen brengen om de keuken geheel volgens de afspraken en de wensen van de consument af te werken.

In het voorliggende geval is het aantal herhaalbezoeken, zo heeft de ondernemer ook tijdens de digitale hoorzitting toegegeven, uitzonderlijk hoog geweest, tot wel elf of twaalf herhaalbezoeken, die nodig waren om de keuken geheel volgens afspraak af te werken. Met een dergelijk hoog aantal herhaalbezoeken hoeft een consument geen rekening te houden. Indien een consument stelt en gemotiveerd onderbouwt als gevolg van het hoge aantal herhaalbezoeken schade te hebben geleden, dan is er een omslagpunt dat de ondernemer de consument schadeloos dient te stellen voor de gevolgen van de herhaalbezoeken.²³

Bij de verdere beoordeling van het geschil neemt de bindend adviseur als uitgangspunt dat een aantal van vier herhaalbezoeken niet als bovenmatig kan worden gekenmerkt en dat het omslagpunt bij vijf herhaalbezoeken ligt. Dat betekent dat in voorliggende geval de ondernemer de consument schadeloos dient te stellen voor de schade die deze lijdt vanaf het vijfde herhaalbezoek. In de brief van de gemachtigde van de consument van 21 november 2022 wordt een aantal van twaalf herhaalbezoeken genoemd en dat aantal is door de ondernemer niet bestreden. Dat betekent dat de consument recht heeft op een vergoeding vanaf het vijfde herhaalbezoek, in totaal voor acht herhaalbezoeken.

Dan dient de bindend adviseur te beslissen over de vraag hoeveel de schadevergoeding per herhaalbezoek bedraagt. In de brief van de gemachtigde van 21 november 2022 wordt daarvoor een bedrag genoemd van (8,5 uur x € 45,- =) € 382,50. Het kan zo zijn dat de consument diensten draait van 8,5 per keer tegen een tarief van € 45,- per uur, maar zijn schade kan niet gelijkgesteld worden met het verlies aan omzet. Zijn schade kan immers niet meer bedragen dan de netto-opbrengsten van zijn diensten en dat betekent dat zijn bruto-opbrengsten dienen te worden verminderd met de afdrachten in verband met (inkomsten)belasting en sociale premies. Over een toe te wijzen schadevergoeding dient de consument immers geen belastingen en premies af te dragen.

De bindend adviseur zal de aftrek voor belastingen en premies forfaitair stellen op 50%, zodat de (netto) schade van de consument 50% van € 382,50, te weten € 191,25 per herhaalbezoek bedraagt. Vermenigvuldigd met acht herhaalbezoeken komt daarmee de totale schade van de consument op een bedrag van (8 x € 191,25 =) 1.530,-.

Redelijk aanbod voor indienen geschil

Voorafgaand aan het aanhangig maken het geschil heeft de ondernemer een aanbod gedaan aan de consument van een schadevergoeding van € 1.600,-. Gelet op hetgeen hiervoor overwogen is, was dat een redelijk aanbod. De ondernemer zal alsnog aan dat aanbod worden gehouden.

Slotoordeel

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht deels gegrond is. Immers de consument komt wel een schadevergoeding toe, maar niet tot het door hem geëiste bedrag. Dat leidt naar het oordeel van de bindend adviseur tot de volgende beslissing.

Beslissing

Aan de consument komt een vergoeding toe wegens geleden schade van € 1.600,-.

De ondernemer vergoedt bovendien een deel van de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 175,- aan de consument. Naar redelijkheid en billijkheid wordt dit deel bepaald op 50 %, derhalve € 87,50.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 31 oktober 2023,