

Consument wint discussie over vergoeding na verkeerd geleverd keukenblad

### **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.

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

Datum overeenkomst: 19 augustus 2022.

Inhoud overeenkomst: Aankoop keuken. Oorspronkelijke leveringsdatum 26 november 2022.

De klacht is op 18 juni 2023 voorgelegd aan de ondernemer.

### **Standpunt consument**

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Verkeerd uitgezaagd aanrechtblad.

De consument eist een goed uitgezaagd blad of acceptabele compensatie ('niet meer zoals eerder voorgesteld vanwege bijkomende kosten').

### **Standpunt ondernemer**

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

De ondernemer acht de eis van de consument onacceptabel en heeft daartoe aangevoerd dat men zowel vanuit het hoofdkantoor als vanuit de eigen showroom een en ander bespreekbaar heeft geprobeerd te maken. Tot het punt van oplevering en betaling van de compensatie van € 390,- heeft de consument meegewerkt maar daarna heeft hij op verschillende kanalen de ondernemer aangevallen en beschuldigd van oplichting en het niet nakomen van afspraken. De consument doet dit om de ondernemer onder druk te zetten maar de ondernemer wil zich niet laten intimideren en bedreigen. De ondernemer stelt voorts dat de consument heeft geaccordeerd tijdens oplevering en het in ontvangst nemen van de compensatie en dat alle gemaakte afspraken zijn nagekomen.

### **Reactie van de consument**

In reactie op het standpunt van de ondernemer heeft de consument onder meer naar voren gebracht dat het geschil gaat om een niet passend keukenblad. De compensatie waar de ondernemer naar verwijst (van € 390,-) ging over het verrekenen van het voorschotbedrag voor montage. De consument heeft nooit iets vernomen van het hoofdkantoor. De consument ontkent overigens dat er zijnerzijds sprake is van intimideren en dreigen.

### **Reactie van de ondernemer**

In reactie op de reactie van de consument heeft de ondernemer onder meer een factuur bijgevoegd waaruit zou blijken dat er € 390,- als coulance is gecrediteerd. Daarbij heeft de ondernemer gesteld dat er is gecompenseerd door het verminderen van de aanschafprijs van een nieuw werkblad in de door de consument gewenste kleur. Wat betreft het 'intimideren' en 'bedreigen' heeft de ondernemer verwezen naar een e-mail van de consument van 28 december 2022 waarin de consument het volgende geschreven heeft:

*'Dit vastgesteld kunnen we het juridisch traject ingaan. We kunnen ook, omdat mijn belang niet ligt in maandenlang procederen, kijken of we elkaar beter tegemoet kunnen komen dan met het voorstel van afgelopen vrijdag.'*

Ook heeft de ondernemer in dat verband gewezen op een e-mail van de consument van 23 januari 2023 waarin de consument het volgende geschreven heeft:

*'Tja, vandaag eindelijk mijn rechtsbijstand gesproken en het blijkt toch een lastig verhaal. Ik heb getekend dat is duidelijk en ik had een andere verwachting, mogen hebben, blijkt door de mail van september 2021, namelijk een bijpassend blad. Het ene woord tegen het andere.*

*Zij wezen me op de geschillencommissie waar jullie ook bij aangesloten zijn. Dat kan natuurlijk altijd nog.*

*Voor nu kies ik ervoor om te zien of we tot een voor beide partijen acceptabele oplossing kunnen komen. Het onderliggende voorstel met betrekking tot de coulance regeling wordt, ook, door mijn jurist als mager beoordeeld.*

*Wat zou er vanuit [ondernemer] nog gedaan kunnen worden om dit tot ieders tevredenheid op te lossen?'*

Daarnaast heeft de ondernemer een tweetal reviews van de hand van de consument op 'Trustpilot' overgelegd waar volgens de ondernemer 'laster' en 'smaad' uit blijkt.

Tenslotte heeft de ondernemer een e-mail van de consument aangehaald van 26 januari 2023 waaruit zijn accordering met het nieuwe werkblad inclusief de coulanceprijs zou blijken. Deze e-mail houdt het volgende in:

*'Laten we dat dan maar doen. Een blad met dezelfde structuur en kleur als die er nu is. De kleur/typenaam weet ik niet. Op de tekening zie ik niet de dieptemaat (63 cm) zoals besteld. Zo dat er een oversteek aan voorzijde is van 3 cm. Ik neem aan dat jullie bij levering van dit nieuwe blad en spatbladen het andere met spatbladen ook meebrengen.'*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. Uit het dossier blijkt voorts nog dat partijen onder meer de volgende correspondentie hebben uitgewisseld.

2. In een e-mail aan de consument van 26 januari 2023 heeft de ondernemer onder meer het volgende geschreven:

*'Wij hebben uw mail in goede orde ontvangen en moeten helaas melden dat wij nog steeds bij ons standpunt blijven. Wij begrijpen dat uw jurist een mening hierover kan hebben, maar wij zijn al coulant door u gebruik te laten maken v/d netto inkoopprijs en dan hebben we het nog niet over de 2<sup>e</sup> bezorgen montagekosten die wij voor onze rekening nemen (plus een volledig werkblad + spatranden die bij mij nog in de showroom liggen).*

*De kosten voor een nieuwe blad bedragen € 1.980,- incl. BTW en de levertijd hiervoor is ongeveer 6 weken. Wij hopen dat u ziet dat desondanks dat wij geen fout hebben gemaakt, wij dit wel graag willen oplossen. Het is misschien niet de oplossing die u voor ogen heeft, maar dit is het.'*

3. Op voornoemde e-mail heeft de consument op dezelfde dag gereageerd met een (ook door de ondernemer in zijn nadere reactie aangehaalde) e-mail waarin hij het volgende geschreven heeft:

*'Laten we dat dan maar doen. Een blad met dezelfde structuur en kleur als die er nu is. De kleur/typenaam weet ik niet. Op de tekening zie ik niet de dieptemaat (63 cm) zoals besteld. Zo dat er een oversteek aan voorzijde is van 3 cm. Ik neem aan dat jullie bij levering van dit nieuwe blad en spatbladen het andere met spatbladen ook meebrengen.'*

4. In een e-mail aan de ondernemer van 3 mei 2023 heeft de consument onder meer het volgende geschreven:

*'(...) heeft mooi werk geleverd. Top monteur, daar moet je zuinig op zijn lijkt mij. Laten we even kortsluiten hoe we kunnen afrekenen. (...) is ongeveer 11-12 uur bij mij geweest waarvan zo 2 uur voor dubbele werkzaamheden vanwege installeren van het verkeerde blad. Laten we uitgaan van 10 uur werk. Dat betekent dat ik gezien de offerte uitgaande van 16 uur een teruggaaf verwacht van de 6 uur te veel betaalde uren. Mij lijkt dat je de uren gemaakt door verkeerde levering bij de leverancier van het blad kunt vorderen.*

*Dan het volgende, op 26 januari 17.50 stuurde ik je een mail over levering van het andere blad en achterwand dat blijkbaar door mij besteld was. Ik verwachtte dat dat meegenomen zou worden bij levering echter nog niet gezien. Wat zullen we afspreken over tijdstip dat jullie dat alsnog komen leveren? Even bellen een dezer dagen?'*

5. In een e-mail aan de consument van 24 mei 2023 heeft de ondernemer onder meer het volgende geschreven:

*'Zoals afgesproken, hierbij de bevestiging dat wij;*

- 1. vanmiddag de werkbladen en achterwanden gaan leveren bij u, die zijn gelukkig niet weggegooid en staan in ons magazijn.*
- 2. Tevens voor wat betreft de NIET gewerkte uren, ik wil niet met u in discussie, zeker niet na uw ervaring met mijn collega (...). Ik wil u hierbij tegemoetkomen door een bedrag van € 390,- te crediteren ter compensatie.'*

6. In een e-mail aan de ondernemer van 25 mei 2023 heeft de consument het volgende geschreven:

*'Hallo (...), € 390 is ontvangen. Echter een en ander blijkt toch nog niet zoals afgesproken. Van de gisteren geleverde bladen is een deel achterwand niet passend en het aanrechtblad is evenals bij het 2e blad verkeerd uitgezaagd ter plaatse van de inductie plaat. Wat te doen?'*

7. Op voornoemde e-mail heeft de ondernemer gereageerd met een e-mail van 26 mei 2023 met daarin het volgende:

*'Ik kan me voorstellen dat de uitsparingmaten hetzelfde zijn als de eerder (verkeerd) geleverde blad. Dit was vanuit (...), onze leverancier verkeerd uitgespaard.*

*Voor wat betreft de achterwanden, onze bezorgers hebben een deel van 20x71 cm (links van de afzuigkap) hier achter gelaten. Ik zal deze z.s.m. bij u laten bezorgen.'*

8. In een brief aan de ondernemer van 17 juli 2023 heeft de gemachtigde van de consument onder meer het volgende geschreven:

*'Cliënt heeft een koopovereenkomst met u gesloten. De levering van het juiste werkblad heeft wat voeten in de aarde gehad, maar de levering heeft inmiddels plaatsgevonden en daarvoor heeft cliënt € 1.980,- betaald. Vervolgens verzocht cliënt u om het eerste werkblad te leveren omdat het een financiële waarde vertegenwoordigt. Het is gebleken dat de uitsparingen foutief zijn en het nooit had gepast in de keuken, hetgeen een wanprestatie is. Cliënt verzocht u om nakoming van de overeenkomst of om een passende vergoeding. Helaas bent u er met cliënt niet uitgekomen, waarna cliënt zich tot ondergetekende heeft gewend.*

*Na bestudering van alle informatie, kom ik tot de conclusie dat een passende vergoeding voor het eerste werkblad € 720,- is. De inkoopprijs en -kosten voor het werkblad bedragen € 1.980,- en voor het eerste werkblad heeft cliënt € 2.700,- betaald. De coulancekorting bedroeg € 720,- en dat is uw winstmarge. Namens cliënt verzoek ik u om de € 720,- aan cliënt te vergoeden, zijnde uw winstmarge voor het eerste werkblad. Hiermee wordt cliënt gecompenseerd voor het foutief uitgesneden eerste werkblad. Namens cliënt verzoek ik u om binnen 14 dagen na heden € 720,- over te maken op het rekeningnummer van cliënt (...).'*

9. Op voornoemde brief heeft de ondernemer in een e-mail van 28 juli 2023 gereageerd met onder meer het volgende:

*'Wij kunnen ons absoluut niet vinden in uw onderstaand bericht, tevens klopt de informatie ook niet.*

*Wij zijn van mening dat;*

- ***Alle gemaakte afspraken conform overeenkomst zijn nagekomen m.b.t. levering en montage.***
- ***Wij hebben een bedrag gecrediteerd ter compensatie om [de consument] tegemoet te komen vanwege de foute keuze die hij zelf heeft gemaakt betreft kleur.***
- ***Wij hebben het tweede bestelling geleverd (na akkoord [de consument]) tegen een gecompenseerd bedrag om [de consument] tegemoet te komen, tevens heeft meneer ook het (eerder) verkeerd bestelling geleverd gekregen.***

*Helaas heeft bovenstaand niet geresulteerd in een tevreden [consument], wij gaan ook hierbij **NIETS** meer doen met dit dossier daar wij van mening zijn dat wij meer dan coulant geweest zijn naar [de consument].'*

#### **De verdere beoordeling**

10. Het gaat hier in de kern om het volgende. De consument heeft in eerste instantie bij de keuken een werkblad (ten bedrage van € 2.700,-) geleverd gekregen dat hij niet gemonteerd wilde hebben omdat hij dat niet 'bijpassend' vond. Tussen partijen is toen een verschil van mening ontstaan wie daar verantwoordelijk voor was. Partijen hebben daarna afgesproken dat de consument een nieuw werkblad geleverd zou krijgen tegen een gereduceerde prijs (€ 1.980,-). De consument heeft daarbij tevens om aflevering van het eerste werkblad verzocht. Toen het nieuwe werkblad geleverd werd bleek bij montage dat dit nieuwe werkblad niet goed 'uitgespaard' was. Hierna is een derde werkblad geleverd en gemonteerd dat wel goed was. Na installatie van het derde werkblad is ook het eerste werkblad afgeleverd. Pas op dat moment bleek dat dit eerste werkblad – net als het tweede werkblad – niet goed was uitgespaard.

11. De bindend adviseur stelt vast dat uit de e-mailcorrespondentie tussen de partijen van 26 januari 2023 volgt dat tussen partijen is afgesproken dat er een tweede blad geleverd zou worden tegen inkoopprijs (van € 1.980,-), en dat daarbij de consument verzocht heeft het eerste blad ook mee te brengen. Dit is (uiteindelijk) ook zo uitgevoerd, met dien verstande dat daarna pas bleek dat dit eerste werkblad niet goed was. De consument vordert nu ofwel levering van een nieuw – wel goed uitgespaard – eerste werkblad (dat zou dan het vierde werkblad zijn op rij), ofwel een ‘acceptabele vergoeding’ in plaats daarvan (door zijn gemachtigde berekend op € 720,-).

12. Uit het voorgaande volgt dat de consument in principe recht heeft op aflevering van een goed eerste blad (conform de daartoe gemaakte afspraken). De ondernemer is het daar niet mee eens en heeft daartoe aangevoerd dat de consument reeds een bedrag ter compensatie heeft gekregen (van € 390,-), en dat hij akkoord gegaan is met de gang van zaken. Uit de sub 4 en 5 aangehaalde correspondentie blijkt echter dat het bewuste bedrag van € 390,- ziet op niet gewerkte uren en dus losstaat van het feit dat het eerste werkblad niet goed is. Ook het feit dat het tweede blad geleverd is tegen inkoopprijs staat los van het feit dat het eerste blad (later) niet goed bleek te zijn. Dat de ondernemer dit tweede blad zou leveren tegen inkoopprijs moet gezien worden in het licht van het verschil van mening over de vraag wie verantwoordelijk was voor de keuze van het eerste blad en ter beslechting van dat geschil is men het kennelijk eens geworden over levering van een tweede blad tegen inkoopprijs. De consument heeft daarbij (direct) verzocht om aflevering ‘meebrengen’ van het eerste blad en dit was derhalve onderdeel van zijn accordering van de nieuwe afspraken. Zoals hiervoor al aangehaald is dit ook zo uitgevoerd – en is het eerste blad ook werkelijk geleverd –; alleen bleek daarna dat dit blad niet goed was. Daar is de consument nimmer mee akkoord gegaan en hij heeft daar dus ook geen compensatie voor gekregen.

13. De bindend adviseur overweegt nog dat uit de door de ondernemer aangehaalde correspondentie niet blijkt van dreigen of intimideren door de consument (het aankondigen van eventuele rechtsmaatregelen valt daar sowieso niet onder), evenmin blijkt daaruit dat de consument de ondernemer van ‘oplichting’ beschuldigd heeft. De Stichting heeft overigens geen banden met Trustpilot en eventuele reviews van consumenten daarop vallen buiten het beoordelingsbereik van de bindend adviseur. Wat daar verder van zij, het enkele feit dat men (over en weer) in de bejegening het onderlinge contact als ongelukkig ervaren heeft doet aan de objectieve vraag of de consument in dit geval recht heeft op levering van een goed eerste werkblad (of een passende compensatie) niet af.

14. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing. De consument heeft in beginsel recht op aflevering van een goed eerste werkblad. De consument heeft evenwel als alternatief een passende vergoeding gevorderd. De bindend adviseur acht het laatste uit praktisch oogpunt het meest voor de hand liggend en zal een vergoeding toewijzen ter compensatie van het niet goed geleverde werkblad. Deze vergoeding wordt vastgesteld op het door de gemachtigde berekende bedrag van € 720,-. Dit bedrag komt de bindend adviseur niet onredelijk voor en is niet inhoudelijk betwist door de ondernemer. De ondernemer zal voorts het door de consument betaalde klachtengeld aan de consument moeten vergoeden en de eigen behandelingskosten aan de stichting moeten betalen.

### **Beslissing**

De klacht is gegrond;

- aan de consument komt een vergoeding toe als compensatie voor een niet goed geleverd werkblad. Naar redelijkheid en billijkheid wordt deze bepaald op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 720,-;

- de ondernemer vergoedt bovendien aan de consument het door de consument aan de stichting betaalde klachtengeld van € 175,-;

- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd aan de stichting conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem;

- betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies;

- al het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 21 februari 2024,