

Buitenproportionele schadevergoeding wegens service op keuken niet toegekend

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl (hierna: de stichting) 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

De overeenkomst betreft - samengevat - de koop, levering en plaatsing van een keuken met apparatuur tegen een daarvoor door de consument te betalen prijs van € 17.750,00 (inclusief btw). Dit bedrag is door de consument geheel aan de ondernemer voldaan.

Standpunt consument

De consument heeft in het inleidend (vragen)formulier zijn klacht als volgt geformuleerd:

*“Kerken niet volledig geleverd en gemonteerd op afgesproken datum.
Herstelwerkzaamheden veel te laat uitgevoerd (zie ook document “klacht en eis.pdf”)*

In voormeld document (“klacht en eis.pdf”) heeft de consument zijn klacht en eis als volgt nader toegelicht:

“KLACHT

Mijn klacht is dat de ondernemer zich niet heeft gehouden aan de afspraken met mij (de keuken was niet volledig gereed op de afgesproken datum).

En dat de ondernemer zich niet heeft gehouden aan de CBW-voorwaarden betreffende levertijd. In artikel 6 staan hele heldere afspraken over extra termijnen als de levertijd niet wordt gehaald en daar heeft de ondernemer zich niet aan gehouden, ook niet nadat ik hem in gebreke gesteld heb.

De afgesproken levertijd was 12 april, met volledige montage op 13 en 14 april.

De keuken was niet volledig gemonteerd op 14 april terwijl ik wel al voor de volledige keuken betaald had.

Ik heb de ondernemer voldoende tijd gegeven om de keuken te voltooien.

Na ruim 2 maanden heb ik de ondernemer in gebreke gesteld, een redelijke termijn gegeven voor het alsnog voltooien van de keuken en o.b.v. de CBW-voorwaarden een schadevergoeding geëist.

Ondernemer heeft dat afgewezen en de keuken pas op 15 september, bijna 2 maanden na de gestelde termijn, voltooid.

Ondernemer communiceerde heel slecht. Gedurende de hele periode moest ik voornamelijk achter de ondernemer aan gaan om duidelijkheid te krijgen.

Ondernemer had geen goed beeld van wat er niet goed was en nog besteld moest worden en wist dat ook niet goed te krijgen ondanks meerdere corrigerende mails van mij.

Uiteindelijk nadat ik zelf voorstelde dat ze ter plekke maar moesten komen kijken wat er allemaal niet goed was, toen pas kregen ze een duidelijk beeld van wat er echt nog nodig was. Mijn beeld is dat ze toen pas de complete en juiste nabestelling hebben gedaan, precies voor de zomervakantie.

EIS

Ik eis een schadevergoeding voor alle dagen na 21 juli waarin de keuken niet voltooid was.

Ik kon in deze periode de keuken niet volledig gebruiken:

- Ik kon keukenkastjes niet vullen omdat die weer leeg moesten voor de herstelwerkzaamheden terwijl steeds niet duidelijk was wanneer dat zou gebeuren. Daardoor stond ik met onuitgepakte dozen in mijn woonkamer*

- *Ik kon geen keukengerei (bv. weegschaal) aan de muur bevestigen omdat een deel van het L-blad en de smetplinten rondom nog geplaatst moesten worden*
- *Ik kon het eiland niet volledig gebruiken omdat het blad te kort was en omdat het elektrapunt in het blad niet aangesloten was omdat het blad verkeerd was*

*Dit zijn 56 dagen * het geëiste bedrag van € 250,- per dag = € 14.000,-.*

Plus de kosten die ik moet maken voor het aangaan van dit geschil:

- *€ 250,- behandelingskosten*
- *8 uur werk voor het verzamelen en rubriceren van stukken à € 100,- p/u = € 800,-*

Maakt totaal € 15.050,-“

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

“(…), los van het feit dat het bedrag werkelijk nergens over gaat was de keuken volledig gebruiksklaar. Er was een probleem met het werkblad, hierdoor vertraging, hierna vakantie etc., op gelost in september. Argument dat klant alle kasten volledig niet kon vullen is onzin, de servicegoederen hadden daar geen betrekking op, op foto’s van 7 juli is ook te zien dat dit ook totaal niet aan de orde is.”

Verder heeft de ondernemer het volgende opgemerkt:

“Alle zaken zijn opgelost en verder geen vergoeding, in het traject na plaatsing zijn er zaken aangepast waarvoor geen kosten zijn berekend.”

Overwegingen en beoordeling

Het geschil

1. Uit de inhoud van het (inleidend) vragenformulier leidt de bindend adviseur af dat de consument zich op het standpunt stelt dat de ondernemer toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van de tussen hen gesloten overeenkomst door de vertraagde (op)levering daarvan en het te laat uitvoeren van de noodzakelijke herstelwerkzaamheden. De consument is daarom van oordeel dat de ondernemer gehouden is de als gevolg daarvan door hem geleden schade tot een (totaal)bedrag van € 15.050,00 te vergoeden, bestaande uit een schadevergoeding wegens gederfd woongenot (€ 14.000,00), een vergoeding van de door hem aan deze procedure besteedde tijd (€ 800,00) en de door hem betaalde behandelingskosten (€ 250,00).

2. De bindend adviseur gaat er hierna veronderstellenderwijs vanuit dat sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de ondernemer. Ook in dat geval is de eis van de consument echter niet toewijsbaar, wat hieronder nader zal worden toegelicht.

Gederfd woongenot

3. Bij e-mail van 24 juni 2023 heeft de consument de ondernemer een ingebrekestelling gestuurd. Daarin is, voor zover relevant, onder meer het volgende vermeld:

“(…)

Via deze brief stel ik jullie formeel in gebreke met betrekking tot de levering en montage van onze keukens. Ik constateer het volgende.

Op 7 april 2023 hebben wij onze nieuwe keukens bij jullie besteld.

Op 12 april 2023 is de keuken geleverd en op 13 en 14 april gemonteerd.

Daarbij bleek dat een aantal zaken verkeerd geleverd en gemonteerd zijn.

(…)

Alles bij elkaar constateer ik het volgende:

- *Jullie hebben nog steeds geen goed totaaloverzicht van de benodigde onderdelen*
- *Als op 17 april de spullen al besteld zijn en de maximale levertijd 3 weken is dan wacht ik al veel te lang*

(…)

Op basis van de constateringen en deze voorwaarden stel ik jullie in gebreke en eis ik het volgende:

- *Nakoming van de volledige overeenkomst*
- *Ik stel hiervoor de volgende redelijke termijn vast: maximaal de periode van de oorspronkelijke levertijd gerekend van de voorlopige opleverdatum van 14 april 2023. Dan kom ik op uiterlijk 21 juli 2023*
- *(...)*
- *(...)*
- *(...)*
- *Als de keuken op 21 juli 2023 niet volledig volgens overeenkomst en naar tevreden van mij is opgeleverd eis ik een schadeloosstelling van € 250,- per dag/deel van een dag ingaande 22 juli 2023 wegens gederfd woongenot'*

(...)"

4. De consument eist een schadevergoeding voor alle dagen na 21 juli 2023 dat de keuken niet (geheel) voltooid was, wat neerkomt op 56 dagen ($\times \text{€ } 250,00 = \text{€ } 14.000,00$).

5. Schade als gevolg van verminderd woongenot kan bestaan uit materiële en immateriële schade. Dat op dit punt sprake is van materiële schade is door de consument niet gesteld en is evenmin gebleken. Uit het hiervoor geciteerde deel van zijn ingebrekestelling blijkt juist dat het door de consument geëiste bedrag van € 250,00 per dag niet is gekoppeld aan enige vorm van materiële schade en lijkt willekeurig te zijn gekozen.

6. Immateriële schadevergoeding kan worden toegekend als de aantasting van het woongenot zo ernstig is dat deze leidt tot een aantasting in de persoon als bedoeld in artikel 6:106 lid 1 aanhef en onder b van het Burgerlijk Wetboek (BW). Meer concreet heeft een benadeelde recht op vergoeding van immateriële schade indien hij lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast. Van de bedoelde aantasting in zijn persoon op andere wijze is in elk geval sprake indien de benadeelde geestelijk letsel heeft opgelopen. Daarnaast kunnen de aard en de ernst van de normschending en de gevolgen daarvan voor de benadeelde meebrengen dat van bedoelde aantasting in zijn persoon sprake is. Het is aan de benadeelde (in dit geval de consument) om met voldoende concrete feiten en omstandigheden te onderbouwen dat een dergelijke situatie aan de orde is. Dat heeft de consument niet gedaan. De door de consument in algemene zin gestelde omstandigheid dat hij gedurende enige tijd zijn keuken niet geheel heeft kunnen gebruiken, is onvoldoende om toekenning van een vergoeding voor immateriële schade te rechtvaardigen. Vanzelfsprekend zal de consument enige overlast hebben ervaren als gevolg van de vertraagde oplevering en de uitgevoerde herstelwerkzaamheden. Dat een en ander tot een onaantvaardbaar niveau van hinder en overlast zou hebben geleid (vergelijk nogmaals artikel 6:106 lid 1 BW), is echter niet, althans onvoldoende, onderbouwd en daarmee onvoldoende aannemelijk geworden. Van toekenning van een immateriële schadevergoeding kan dan ook geen sprake zijn, nog los van het feit dat de geëiste schadevergoeding ook in de optiek van de bindend adviseur qua hoogte/omvang buiten proporties wordt geacht (vergelijk de aankoopprijs van € 17.750,00).

Conclusie

7. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is. Dit betekent dat de eis van de consument zal worden afgewezen.

8. De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument. Datzelfde geldt logischerwijs voor de in het voorkomende geval door de consument gemaakte kosten ter voorbereiding van deze procedure (vergelijk het door de consument geëiste bedrag van € 800,00).

Beslissing

- De klacht is ongegrond;
- De eis wordt afgewezen;
- De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 27 februari 2024,