

## **Ontbinding na klacht niet voldoende, kleine vergoeding ondanks coronaperikelen toch op zijn plaats**

### **Partijen:**

Consument: [consument], wonende te [woonplaats]

Ondernemer: [ondernemer], gevestigd te [vestigingsplaats]

### **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.

Er heeft geen deskundigenonderzoek plaatsgevonden.

Op initiatief van de bindend adviseur heeft een videoconferentie plaatsgevonden op 16 mei 2022, waaraan de bindend adviseur, de consument en de ondernemer deelnamen.

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

Datum overeenkomst: 15-05-2021

Inhoud overeenkomst: het leveren en leggen van 60m<sup>2</sup> vinylvloeren op de bovenverdiepingen op 15-06-2021 voor een totaalbedrag ad € 1.215,06 incl. BTW

De levering vond gedeeltelijk plaats op: 20-07-2021, in één ruimte is de vloer niet gelegd i.v.m. het feit dat er te weinig materiaal was.

De klacht is vanaf 15-06-2021 voorgelegd aan de ondernemer.

### **Standpunt consument**

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

De ondernemer heeft niet geleverd conform de overeenkomst. De ondernemer heeft vanuit de winkel in Hoorn het volledige aankoopbedrag teruggestort omdat men niet kon leveren. De consument stelt dat de klantenservice in Tilburg nog het andere deel van de klacht zou afhandelen, te weten geleden (im)materiële schade.

De consument eist: vergoeding van 32 uur die verloren zijn gegaan aan 3x een interne verhuizing en opname van verlofdagen om aanwezig te moeten zijn.

Tijdens de videoconferentie heeft de consument daaraan nog het volgende toegevoegd: één kamer zou niet gelegd zijn en ook de overloop op de eerste verdieping niet.

Tijdens het videogesprek gaf de consument aan niet bekend geweest te zijn met de opmerking dat hij zelf de maatvoering niet goed doorgegeven zou hebben. Die informatie zou hij pas nadat hij op 9 december 2021 de klacht had aangemeld te lezen hebben gekregen via het formulier van de ondernemer. Volgens de consument zou zowel de stoffeerder als de winkel in [filiaal] nadrukkelijk te kennen hebben gegeven dat er geen sprake is geweest van fouten aan de zijde van de consument. Als dat wel zo was, dan zou volgend de consument [ondernemer] ruimschoots de gelegenheid hebben gehad om de consument daarvan op de hoogte te brengen. (Zie ook de reactie van de consument op het formulier van de ondernemer.)

### **Standpunt ondernemer**

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

De ondernemer stelt dat één slaapkamer niet goed gelegd zou zijn en de overloop niet omdat er te weinig materiaal was besteld. De ondernemer stelt dat dit te wijten was aan de consument aangezien de consument zelf de maatvoering had doorgegeven. Er was voorgesteld om een nieuwe order te plaatsen, maar op dat moment was het gewenste vinyl niet bestelbaar. De consument zou hebben aangegeven te willen wachten maar op 18 augustus 2021 kwam er bericht van de winkel in [filiaal] dat de klacht was opgelost en de klant het geld van de hele order had teruggekregen.

Tijdens de videoconferentie heeft de ondernemer daaraan nog het volgende toegevoegd: bij het leggen bleken de maten niet te kloppen, er was te weinig besteld door de consument. Daarna was het product niet meer voorradig en is er naar een alternatief gezocht. De consument wilde dat niet, dan zou er geen sprake meer zijn van één geheel.

### **Overwegingen en beoordeling**

Tijdens het videogesprek gaf de consument aan zowel de reeds gelegde vloer op de bovenverdieping als de zolder geheel opnieuw te hebben laten vervangen door een ander bedrijf, waarbij van dezelfde maatvoering zou zijn uitgegaan. Afgesproken is toen dat de consument nog in de gelegenheid werd gesteld om de opdrachtbevestiging van het andere bedrijf aan te leveren. Daarmee zou de discussie over het feit of er bij de bestelling al dan niet van verkeerd opgegeven maten was uitgegaan dan wel door de verkoper een onjuiste berekening zou zijn gemaakt, eenvoudig kunnen worden afgekaart. De consument heeft aanvankelijk aangegeven wat meer tijd nodig te hebben en vervolgens toch af te zien van het aanleveren van die opdrachtbevestiging.

Het betreft hier een consumentenkoop. Als de verkoper in de nakoming van zijn verplichtingen tekortschiet heeft de consument recht op nakoming, kosteloos herstel of vervanging, een en ander binnen een redelijke termijn. Als dit niet mogelijk is of in alle redelijkheid niet van de verkoper gevergd kan worden staan ontbinding of prijsvermindering ter beschikking, al dan niet met schadevergoeding. Op 20 juli 2021 is de vloer gelegd en op 18 augustus 2021 was het volledige aankoopbedrag al teruggestort. Hieruit blijkt niet dat er een redelijke termijn is gesteld aan [ondernemer] om alsnog het gewenste resultaat te bereiken en of volledige ontbinding gerechtvaardigd was. Maar deze vraag ligt hier niet meer voor aangezien het filiaal van [ondernemer] heeft besloten het volledige aankoopbedrag terug te storten, overigens zonder de geleverde vloeren terug te halen. Nu de consument tijdens het videogesprek heeft verklaard dat hij alle wel correct gelegde vloeren (op beide etages) heeft laten vervangen, wordt aangenomen dat hij daarvan geen financieel voordeel heeft gehad.

De consument eist (im)materiële schadevergoeding. Hij geeft aan dat er 32 uur verloren is gegaan aan 3x een interne verhuizing en opname van verlofdagen om aanwezig te zijn en wil die vergoed zien. De consument heeft met [ondernemer] een overeenkomst gesloten om vloeren te laten leggen. Het was aan hem om op de afgesproken leverdatum de verkoper in de gelegenheid te stellen om de vloeren te kunnen leggen en dus de ruimtes te ontruimen en ervoor te zorgen dat de verkoper toegang tot de woning had.

Er zijn uiteindelijk drie leverdata afgesproken geweest, waarvan de eerste op de dag zelf pas is afgezegd. De tweede is drie dagen voor de datum wegens ziekte van de legger afgezegd (hetgeen de bindend adviseur tijdig acht) en op de derde dag is alles, behalve een slaapkamer en de overloop op de eerste verdieping gelegd.

De consument stelt verlofdagen te hebben opgenomen. Hij heeft niet gesteld, nog aannemelijk gemaakt dat hij voor het opnemen van die dagen een bedrag heeft moeten betalen of anderszins in zijn financiële vermogen is aangetast. Aangenomen wordt dat de consument die drie dagen niet heeft kunnen opnemen om er daadwerkelijk een vakantiebestemming aan te kunnen geven. De vordering van de consument ziet dan ook op het missen van een onstoffelijk voordeel. De schade die de consument in deze stelt is geen vermogensschade, maar heeft het karakter van immateriële schade, zoals het missen van (vakantie-)genot of vreugde. Het limitatieve karakter van art. 6:106 BW staat, in dit geval, eraan in de weg dat voor zulke nadelen een vergoeding kan worden toegekend.

[Ondernemer] zelf berekent echter, als op de afgesproken dag bij het afleveradres niemand aanwezig blijkt te zijn, een bedrag door aan de consument ad € 75,=. De ondernemer heeft tijdens het videogesprek aangegeven dat dit bedrag zelden daadwerkelijk wordt geïncasseerd, maar wel aangeboden in deze kwestie het bedrag te willen vergoeden. Nu [ondernemer] zelf op de eerste leveringsdag niet op kwam dagen, wordt een vergoeding voor het door de consument daardoor ontstane ongemak, gelijk aan het bedrag dat [ondernemer] zelf door zou berekenen, redelijk geacht.

### **Beslissing**

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is, maar dat een vergoeding, zoals door [ondernemer] zelf wordt gehanteerd voor het niet verschijnen op de eerste dag, redelijk is. Dit leidt naar het oordeel van de bindend adviseur tot de volgende beslissing:

- de eis van de consument wordt afgewezen;
- de ondernemer dient € 75,= aan de consument over te maken ter compensatie voor het ontstane ongemak;
- betaling van het verschuldigde bedrag vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 23 augustus 2022,

mr. [bindend adviseur]  
Bindend adviseur