

Creditbedrag voor defecte koelkast niet inzichtelijk gemaakt, hoger bedrag 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 bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport.

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten naar voren te brengen en de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft, voor zover hier van belang, de koop van een koelkast.

Standpunt consument

De consument heeft de klacht bij inleidend formulier als volgt verwoord:

“De koelkast ging na 1,5 jaar defect door een gebrek. Toen deze niet meer te repareren bleek kregen we een omruil aangeboden. Wij hadden de wens voor een nieuwer model. We moesten de omruil dan weigeren en daarop zou een creditnota volgen. Het bedrag van de credit is echter niet het bedrag dat wij voor de koelkast hebben betaald of waarvoor we een vervangende koelkast kunnen kopen.”

De vraag hoe zij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord:

“Inmiddels hebben wij een andere koelkast moeten kopen bij een andere leverancier, zonder korting die we bij [ondernemer] waarschijnlijk wel hadden gekregen en hebben een andere partij moeten inhuren om de oude koelkast te verplaatsen en de nieuwe koelkast te plaatsen. Deze kosten willen we graag gecompenseerd zien. Echter het minimale vinden we dat een redelijk creditbedrag krijgen voor de defecte koelkast.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“Cliënt heeft een keuken gekocht waar de samsung side by side een onderdeel van was. Cliënt heeft tijdens het onderhandelen van de prijs op zijn keuken een korting van gemiddeld 43% verkregen.

[...]

Consument is naar een showroom gegaan voor de aankoop van enkel de side by side en heeft korting onderhandeld. Dit is een totaal nieuwe aankoop, met een andere toen geldende prijs, en de onderhandeling is niet zodanig geweest als destijds bij de keuken. Het vergelijk wat cliënt maakt is dan ook niet reëel

[...]

[Ondernemer] heeft een juist bedrag aan cliënt gecrediteerd.”

Overwegingen en beoordeling

1. De bindend adviseur gaat op grond van de stukken en hetgeen partijen hebben aangevoerd uit van de volgende feiten. De consument heeft een keuken gekocht bij de ondernemer voor een totaalbedrag van € 18.500,- (incl. btw) met inbegrip van montage. Van deze keuken maakte deel uit een Samsung side-by-side koelkast (hierna: de koelkast). De keuken is geleverd en gemonteerd in maart 2021. In verband met een defect aan de koelkast heeft Samsung in september 2022 onderzoek verricht. Samsung heeft te kennen gegeven dat de koelkast niet kan worden gerepareerd. De ondernemer heeft bij e-mail van 11 oktober 2022 aan de consument kenbaar gemaakt dat een afspraak wordt gemaakt voor het ophalen van de koelkast en dat een bedrag van € 700,80 zal worden teruggestort. De consument heeft in reactie daarop bij e-mail van 14 oktober 2022 naar voren gebracht dat zij de volledige aankoopsom terug wil en niet slechts een gedeelte daarvan. Verder heeft zij gevraagd om een vergoeding van € 190,- wegens het verplaatsen van de koelkast. De ondernemer heeft

bij e-mail van 17 oktober 2022 laten weten dat het bedrag van € 700,80 het bedrag is dat de consument voor de koelkast heeft betaald, omdat een korting op de keuken is gegeven en die is ook op de koelkast in mindering gebracht.

2. Tussen partijen is niet in geschil dat de koelkast defect was en dat de consument aanspraak kan maken op terugbetaling van de koopsom – de ondernemer stelt zich immers op het standpunt dat de consument voor terugbetaling van € 700,80 in aanmerking komt omdat dat het bedrag is dat zij voor de koelkast heeft betaald. Wat partijen verdeeld houdt is de hoogte van het bedrag dat moet worden terugbetaald.
3. De bindend adviseur constateert dat in de (pro forma) factuur alleen een totaalbedrag voor de keuken wordt genoemd van € 18.500,-, waarvan € 2.150,- voor montage. Er is geen verdere uitsplitsing van de kosten/prijzen gegeven, zodat niet kan worden vastgesteld welk bedrag aan de koelkast moet worden toegerekend.
4. De consument stelt dat de koelkast een waarde had van € 1.199,- (zie onder meer de e-mail van 20 oktober 2022). Uit een door de ondernemer overgelegde bijlage bij het reactieformulier blijkt dat ook de ondernemer uitgaat van een prijs van € 1.199,-, met dien verstande dat daarop 43% in mindering moet worden gebracht omdat de consument dit percentage korting heeft gekregen op de volledige keuken.
5. Nu de ondernemer zich erop beroept dat 43% in mindering moet worden gebracht op het bedrag van € 1.199,- ligt het op diens weg om dit voldoende te onderbouwen. Een dergelijke onderbouwing ontbreekt naar het oordeel van de bindend adviseur. In de (pro forma) factuur wordt geen kortingspercentage vermeld, evenmin als in (andere) stukken die voorafgaand of bij het sluiten van de overeenkomst zijn opgemaakt. Weliswaar heeft de ondernemer thans een overzicht verstrekt waarop te zien is wat de totaalprijzen van kasten en apparatuur zouden zijn geweest en hoe dat zich verhoudt tot wat de consument heeft betaald, maar dit overzicht geeft weinig inzicht en is niet controleerbaar. De ondernemer kan daarom niet worden gevolgd in zijn standpunt dat 43% in mindering moet worden gebracht op het bedrag van € 1.199,-.
6. Gelet op het voorgaande en nu de ondernemer voor het overige niet althans onvoldoende heeft toegelicht waarom minder dan € 1.199,- terugbetaald zou moeten worden, oordeelt de bindend adviseur dat een bedrag van € 1.199,- aan de consument moet worden terugbetaald.
7. De consument heeft tevens gevraagd om een bedrag van € 190,- wegens gemaakte kosten. Dit verzoek wordt afgewezen, wegens het ontbreken van voldoende onderbouwing.
8. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer de door de consument betaalde behandelkosten grotendeels te vergoeden, te weten tot een bedrag van € 150,-.

Beslissing

- De klacht is deels gegrond.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 1.349,- (€ 1.199,- + € 150,-) aan de consument.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 28 februari 2023,