

Geen vergoeding voor 'valsheid in geschrifte' door corona-krabbel stoffeerder

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen.

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken, die zijn opgenomen in het digitale dossier.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 14-07-2020

Inhoud overeenkomst: bestelling voor raambekleding met plaatsing op 09-09-2020.

De klacht is op 10-09-2020 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt: er is een bestelling gedaan voor gordijnen inclusief een ophangstelsel welke inclusief montage afgeleverd zou worden op 9 september 2020. Op die dag van de levering ontving de consument om 16:10 uur een bericht dat de levering niet doorging omdat de verkeerde steunen geleverd waren en de juiste steunen niet op voorraad en op dat moment niet bestelbaar waren. De consument heeft zijn bestelling dezelfde middag nog opgehaald (gezien de retour bon montagekosten plus 1 eindknop om 17:23 uur) en het ophangstelsel zelf gemonteerd. De bestelling was compleet, inclusief het bestelde ophangstelsel. De consument ontving een opleverrapport dat door hem voor akkoord zou zijn ondertekend, terwijl hij geen akkoord heeft gegeven en dus ook niet voor akkoord heeft getekend. De stoffeerder was immers ook niet langs gekomen.

De montagekosten bedroegen volgens de consument € 57,50. Daarvan is € 35,= teruggestort zijnde de ophangkosten maar het bedrag aan administratiekosten ad € 22,50 is niet teruggestort.

De consument eist compensatie voor:

1. de resterende €22.50 die betaald zijn als administratiekosten;
2. kosten voor het opnemen van een verlof dag van 8 werkuren: €19.55 uurloon, €156,40;
3. valsheid in geschrifte, hetgeen strafbaar is met een gevangenisstraf van 6 jaar of een geldboete van maximaal € 87.000.

De consument eist concreet schadevergoeding ad € 178,90 (op grond van punt 1 en 2 op basis van art. 6:83 lid C BW en 6:74 lid1 BW schade bij wanprestatie) en € 517,20 (op grond van punt 3, valsheid in geschrifte, art. 2:225 lid 1 WvSr). Daarna heeft de consument zijn vordering verhoogd naar € 750,= i.v.m. de extra correspondentie met Kwantum.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt: de stoffeerder heeft de opdracht niet uit kunnen voeren omdat de benodigde steunen ontbraken en heeft geen handtekening maar een krul gezet i.v.m. het COVID-19 virus waardoor de stoffeerders de PDA niet af mogen geven aan klanten. De krul is nodig om de route te kunnen vervolgen. Uit het rapport met de krul bleek ook dat de uitvoerder niet bij de consument thuis was geweest. De ondernemer vergoedt geen vrije dagen en biedt ter compensatie voor het ongemak € 75,= aan. Daarna heeft de ondernemer € 100,= aangeboden.

Overwegingen en beoordeling

Na bestudering van de stukken en het bovenstaande komt de bindend adviseur tot de volgende beoordeling.

Uit de reacties van de consument blijkt dat de het zwaartepunt van de consument ligt bij de krul die op het opleverrapport uit zijn naam zou zijn gezet, waarmee volgens de consument valsheid in geschrifte is gepleegd. De consument geeft in zijn laatste reactie daarbij aan het proces tot het einde door te willen voeren, zodat niet nog meer mensen van dergelijke handelingen de dupe zouden kunnen worden. Dit bindend advies zal daar echter geen oordeel over kunnen geven, zoals reeds aan de consument is gemeld op 6 november 2020.

In deze procedure moet de bindend adviseur wel een beslissing nemen of en in hoeverre de consument schade heeft geleden en de ondernemer aansprakelijk is voor de door de consument

gestelde geleden schade op basis van het feit dat de aflevering, op de dag van levering zelf, door de ondernemer werd geannuleerd.

De ondernemer heeft op 8 september 2020, de dag voor de beoogde leveringsdag, aan de consument nog een afspraakherinnering gestuurd waarin de levering op 9 september 2020 werd bevestigd.

Van de ondernemer mag verwacht worden dat, als er de dag voor de levering een bevestiging wordt verstuurd, de levering op zich is gecontroleerd is en compleet klaar staat. In het opleverrapport van 9 september 2020 van de ondernemer staat echter vermeld: *“Niet gereed, niet uitvoerbaar conform opdracht. Kan niet worden uitgevoerd omdat de onderdelen voor de roede niet leverbaar zijn en de winkel andere meegeleverd had. Deze industriële onderdelen kunnen/mogen wij niet ophangen.”*

De consument is later op de middag van de geplande leveringsdag de bestelling bij de winkel van de ondernemer af gaan halen en daar bleek de bestelling wel compleet en conform de opdrachtbevestiging aanwezig te zijn. Met uitzondering van de montage heeft de juridische levering van de bestelde goederen uiteindelijk wel op 9 september 2020 plaatsgevonden. Nakoming is niet aan de orde geweest, de consument heeft bij het afhalen van de bestelde goederen de montagekosten geretourneerd gekregen en de montage zelf uitgevoerd.

De consument stelt toch op basis van wanprestatie (door de annulering van de aflevering en montage) schade te hebben geleden en recht te hebben op de betaalde administratiekosten nu de aflevering niet heeft plaatsgevonden. (De betaalde kosten voor de montage waren direct aan hem geretourneerd bij het afhalen van de goederen.) De geclaimde administratiekosten zijn volgens de omschrijving order- en administratiekosten. Uit niets blijkt dat deze kosten (enkel) verband houden met de niet uitgevoerde aflevering en het monteren.

De consument stelt eveneens uit schadevergoeding recht te hebben op vergoeding van de kosten van de opgenomen vrije dag. De consument had een bestelling geplaatst en het was aan hem om ervoor te zorgen dat op de geplande afleveringsdag iemand ter plekke aanwezig zou zijn. Dat de consument daarvoor een dag vrij moest nemen valt binnen zijn risicosfeer. Ook als de aflevering en montage wel had plaatsgevonden zou hij dag vrij hebben genomen. In zoverre is de opgenomen vrije dag ook niet als geleden schade te kwalificeren.

De 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,=. Nu de ondernemer op de dag voor de levering nog een bericht heeft gestuurd dat de aflevering door zou gaan en pas aan het einde van de leveringsdag een bericht heeft gestuurd dat de aflevering toch niet doorging, terwijl de bestelling wel compleet bleek te zijn en de consument deze zelf toen heeft afgehaald, wordt een vergoeding voor het hierdoor ontstane ongemak van de consument, gelijk aan het bedrag dat ondernemer zelf door zou berekenen redelijk geacht. De ondernemer heeft zelf dit aanbod ook voor indiening van het geschil gedaan en wordt gehouden aan haar aanbod.

Beslissing

De eis van de consument wordt afgewezen.

De ondernemer is gehouden het aanbod, om € 75,= aan de consument over te maken ter compensatie voor het ontstane ongemak zoals gedaan voor indiening van het geschil, gestand te doen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 18 maart 2021.