

Deels toewijzing schade consument bij te laat leveren, geen vergoeding stress

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.

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

Datum overeenkomst: 6 oktober 2023

Inhoud overeenkomst: levering van een bad met toebehoren voor een prijs van € 11.125,-

De geplande leveringsdatum was: 19 januari 2024.

De klacht is op 23 januari 2024 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Het betreft de levering van een bad en andere sanitaire producten. Een aantal sanitaire producten, inclusief bad, werd volgens afspraak door [ondernemer] geleverd op 10 januari 2024. Het bad moest echter geruild worden omdat de verkoopmedewerker van [ondernemer] een foute maatvoering had gehanteerd. De contractuele ruil heeft op 19 januari 2024 plaatsgevonden. De levertijd van het vervangende bad was 10 dagen (29 januari 2024). Echter, doordat de levering van dit ingeruilde bad twee keer fors is uitgesteld is er schade ontstaan. Een en ander vond plaats tijdens een ingrijpende verbouwing van de badkamer (waardoor ook de slaapkamers en het toilet onbruikbaar waren) en deze verbouwing heeft door de uitgestelde levering van het bad twee maanden stilgelegen. Uiteindelijk heeft de levering van het bad plaatsgevonden op 13 maart 2024. De schade bestaat uit directe financiële schade, omdat een aannemer/tegelszetter is ingeschakeld om de badkamer af te maken, en door ongeplande reis- en verblijfkosten. Daarnaast is sprake van mentale schade door stress.

De consument eist: vergoeding van de financiële en mentale schade.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt: De consument heeft er niet voldaan aan zijn verplichting om de schade te beperken. Ook zijn de geclaimde kosten voor de plaatsing van het badmeubel onnodig gemaakt. Daarnaast heeft de ondernemer aangeboden om de overeenkomst, onder terugbetaling van de koopsom, te ontbinden.

Overwegingen en beoordeling

Voor de beoordeling van het voorliggende geschil neemt de bindend adviseur als vaststaand aan dat de levertijd van het betreffende bad met bijna twee maanden is overschreden en dat deze overschrijding te wijten is aan een medewerker van de ondernemer, die het bad verkeerd had ingemeten. In die zin is de overschrijding van de levertijd rechtsreeks toe te rekenen aan de ondernemer.

De voorliggende vraag is dus enkel en alleen of de ondernemer gehouden is de schade van de consument te vergoeden en, bij bevestigende beantwoording van die vraag, tot welk bedrag.

Voor de vraag of de ondernemer gehouden is de schade te vergoeden is hetgeen partijen daarover zijn overeengekomen doorslaggevend. Op de Orderbevestiging staat uitdrukkelijk vermeld dat de CBW-voorwaarden in de versie van 1 januari 2023 deel uitmaken van de koopovereenkomst. De consument heeft zich door het plaatsen van zijn paraaf met deze CBW-voorwaarden akkoord verklaard.

Voor de beoordeling zijn twee bepalingen van belang, te weten artikel 6 lid 2 en artikel 6 lid 5 van de CBW-voorwaarden. Deze bepalingen luiden (voor zover relevant):

2. Als de vermoedelijke levertijd niet wordt gehaald, krijgt de ondernemer een extra termijn om alsnog te leveren. De extra termijn is maximaal een maand maar nooit langer dan de oorspronkelijke levertijd.

en

5. Bij een overeenkomst met een consument moet de ondernemer die schade vergoeden die verband houdt met de overschrijding en die mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en de aard van de schade hem kan worden toegerekend. De consument moet de schade zo veel mogelijk beperken.

Uit artikel 6 lid 2 van de CBW-voorwaarden vloeit voort dat de ondernemer hoe dan ook aansprakelijk is voor de overschrijding van de levertijd, omdat de extra termijn van een maand ruimschoots is verstreken.

Dat betekent dat aan de hand van artikel 6 lid 5 van de CBW-voorwaarden beoordeeld moet worden welke schade de ondernemer aan de consument dient te vergoeden. De kernwoorden in deze bepaling zijn: [dat de schade] *verband houdt met de overschrijding en [dat de schade] gezien de aard van de aansprakelijkheid en de aard van de schade hem [dat wil zeggen aan de ondernemer] kan worden toegerekend*. De bindend adviseur dient aan beide elementen te toetsen. Daarbij dient hij ook te beoordelen in hoeverre de consument aan zijn verplichting heeft voldaan om de schade te beperken.

In zijn vragenformulier benoemt de consument drie afzonderlijke schadeposten, namelijk (1) financiële schade voor aannemer/tegelzetter, (2) ongeplande reis- en verblijfkosten en (3) immateriële schade als gevolg van stress.

Voor de verdere beoordeling dient de bindend adviseur nog een belangrijke opmerking te maken en dat is dat alleen schade voor vergoeding in aanmerking komt die de consument daadwerkelijk geleden heeft.

In beginsel zouden de extra kosten voor aannemer en tegelzetter voor vergoeding in aanmerking kunnen komen. Indien het zo is dat de aannemer en tegelzetter extra kosten hebben moeten maken en/of verdragingskosten bij de consument in rekening heeft gebracht dan zijn dat typisch kosten die voor vergoeding in aanmerking komen. In dat kader heeft de bindend adviseur meermalen bij de consument verzocht een onderbouwing van dergelijke kosten op te geven en het bewijs te leveren dat hij daadwerkelijk kosten en of vergoeding aan de aannemer of tegelzetter heeft betaald. Uiteindelijk heeft de consument niet het bewijs geleverd dat hij daadwerkelijk kosten of een vergoeding heeft betaald. De bewijslast daarvoor ligt bij de consument. Nu niet is komen vast te staan dat de consument daadwerkelijk financiële schade heeft geleden door de vertraging is er geen ruimte om hem voor dit element een schadevergoeding toe te kennen.

Wat betreft de ongeplande reis- en verblijfkosten vordert de consument een bedrag van (3.808 km à € 0,35/km =) € 1.332,80 en een bedrag van € 242,88 aan hotelkosten in totaal € 1.575,60. In beginsel zouden deze kosten voor vergoeding in aanmerking kunnen komen, indien zou komen vast te staan dat (a) als gevolg van het uitstel in de aanleg van de badkamer er elders onderdak (bijv. in een hotel) noodzakelijk was en (b) dat reizen naar en van Amsterdam en Waalre absoluut noodzakelijk was. Naar het oordeel van de bindend adviseur heeft de consument onvoldoende aangedragen om te kunnen oordelen dat de reiskosten naar en van Amsterdam en Waalre in direct verband staan met de vertraging in de aanleg van de badkamer en – meer belangrijk nog – dat er geen andere opties waren dan deze reiskosten te maken, zulks is het licht van de schadebeperkingsplicht, die ook in artikel 6 lid 5 van de CBW-voorwaarden staat vermeld. Wel wil de bindend adviseur in zoverre de consument tegemoet komen dat naar zijn oordeel de hotelkosten ad € 242,88 voor vergoeding in aanmerking komen en een deel van de reiskosten. In totaal zal de bindend adviseur een bedrag van € 500,00 toewijzen.

De mentale schade als gevolg van stress zal niettemin worden afgewezen. Deze schade is niet op geld waardeerbaar en bovendien komt dergelijke immateriële schade alleen voor vergoeding in aanmerking indien gebleken zou zijn dat de ondernemer met aan opzet grenzende waarschijnlijkheid de vertraging heeft veroorzaakt. Daarvan is niet gebleken.

Hoe dan ook zal de bindend adviseur de ondernemer houden aan zijn aanbod om de kosten van de procedure aan de zijde van de consument te vergoeden; het feit dat de consument althans voor een gedeelte in zijn gelijk is gesteld rechtvaardigt dat ook.

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht deel gegrond en deels ongegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De klacht van de consument is deels gegrond.

Aan de consument komt een vergoeding toe wegens schade als gevolg van de vertraging in de levering door de ondernemer. Naar redelijkheid en billijkheid wordt deze bepaald op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 500,00.

De ondernemer vergoedt bovendien de door de consument aan de stichting betaalde geschilkosten ad € 175,00 aan de consument.

De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 27 maart 2025,