

Gedeeltelijk ongegrond verklaard, immateriële schade onvoldoende onderbouwd

### **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**

Partijen hebben op of omstreeks 8 februari 2024 een overeenkomst met elkaar gesloten met betrekking tot het leveren en plaatsen van een vloer voor een bedrag van € 10.700,93 inclusief btw. Op 3 juni 2024 heeft de consument voor de eerste keer geklaagd bij de ondernemer over de lever- en plaatsingsdatum van de vloer. De order is op of omstreeks 17 juni 2024 aangepast. Daarbij is afgesproken dat de ondernemer voor een bedrag van € 12.033,49 inclusief btw een vloer zou leveren en plaatsen. De vloer is op 5 juli 2024 gelegd. Op 1 november 2024 hebben herstelwerkzaamheden plaatsgevonden. De consument heeft de overeengekomen prijs voor het leveren en plaatsen van de vloer volledig voldaan.

### **Standpunt consument**

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

*“Profiel bij de trap ontbreekt. De vloer zit nog los. Er is meer betaald dan volgens de laatste opdrachtbevestiging. De levering is keer op keer uitgesteld en weggelopen tijdens het werk terwijl we elders moesten wonen de inboedel moesten opslaan en de verhuizing al vast stond. We hebben te veel vloer ontvangen en willen een deel retourneren. De klantbehandeling was begriploos, onprofessioneel en totaal niet reactief.”*

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, is als volgt geantwoord:

*“De vloer moet volledig goed worden (losse delen en profiel bij de trap). De overtollige materialen gecrediteerd. De betaling van € 3.390,-- schade plus immateriële schade wordt vergoed. Ondernemer vergoedt de kosten van de geschillencommissie.”*

Naar aanleiding van het reactieformulier van de ondernemer heeft de consument de gewenste oplossing als volgt geformuleerd:

*“Onze claim is nu als volgt:*

- *Extra verblijfs- en verhuis kosten ad € 2.450,-- door onnodig uitstel leggen van de vloer ten opzichte van de afspraken;*
- *Jaarlijkse kosten caravan afschrijving en reparatie (rest van het jaar niet meer gebruikt) ad € 2.350,--;*
- *Verschil te veel betaalde bedragen ten opzichte van de opdrachtbevestiging ad € 825,--;*
- *Wettelijke rente per 6 november 2024 ad € 104,-- en € 0,65 te verhogen per dag;*
- *Vergoeding immateriële schade nader overeen te komen;*
- *Terugnemen van zes pakken te veel geleverde vloer tegen vergoeding van materiaal en lagere leg- en lijm kosten;*
- *Betaling van de geschilkosten ad € 100,--.”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft in haar reactie, voor zover relevant, het volgende geschreven:

*“De klachten met betrekking tot het leggen en afwerken van de vloer, alsmede de beschadigde en loszittende vloerdelen worden in overleg met consument opgelost. Hiervoor is contact met consument en is door de klant geaccepteerd. Met betrekking tot het proces en de tijd welke dit in beslag heeft genomen verwijs ik naar het Word-document.”*

En;

*“Onacceptabel gezien we weer zorgvuldig te werk zijn gegaan en ons niet in de tijdsdruk van consument hebben laten meeslepen maar een duidelijke communicatie hebben gevoerd. Tevens heeft consument ons voorstel tot afmaken en oplossen geaccepteerd.”*

### **Overwegingen en beoordeling**

De consument stelt dat de ondernemer bekend was met het feit dat hij op 3 juni 2024 zijn nieuwe woning zou betrekken en dat partijen daarom met elkaar zijn overeengekomen dat de vloer op 24 mei 2024 zou worden gelegd. Volgens de consument heeft de ondernemer de vloer te laat gelegd, waardoor hij schade heeft geleden, bestaande uit extra verblijfs- en verhuiskosten, kosten voor afschrijving en reparatie van zijn caravan en een bedrag aan immateriële schadevergoeding.

Verder stelt de consument dat hij een bedrag van € 825,- te veel betaald heeft aan de ondernemer. Consument wil dat de ondernemer dit bedrag terugbetaalt, vermeerderd met de wettelijke rente.

De consument voert ten slotte aan dat de ondernemer zes pakken van de vloer te veel heeft geleverd. Consument wil dat de ondernemer deze pakken terugneemt en de betaalde prijs voor deze pakken terugbetaalt, net als de voor deze vloerdelen berekende en betaalde legkosten.

#### *Schadevergoeding wegens te late levering en plaatsing van de vloer*

Vast staat dat partijen op of omstreeks 8 februari 2024 een overeenkomst met elkaar hebben gesloten voor het leveren en plaatsen van een vloer voor een totaalbedrag van € 10.700,93 inclusief btw. Op de orderbon staat 17 mei 2024 als gewenste leverdatum. Tussen partijen staat niet ter discussie dat zij de leverdatum daarna in onderling overleg hebben bepaald op 24 mei 2024. Gesteld noch gebleken is dat het ging om een vermoedelijke leverdatum, zodat de afgesproken levertijd op grond van artikel 6 lid 1 van de toepasselijke CBW-erkend voorwaarden in beginsel vast was en de ondernemer bij overschrijding van deze termijn een schadevergoeding aan de consument verschuldigd is (artikel 6 lid 5 CBW-erkend voorwaarden).

De ondernemer heeft in aanloop naar de oorspronkelijk overeengekomen leverdatum een vochtmeting gedaan van de ondervloer, waardoor de ondernemer zich genoodzaakt zag om het leggen van de vloer uit te stellen. Partijen zijn het er niet over eens tot welk moment de ondernemer de werkzaamheden in verband met de resultaten van de vochtmeting mocht uitstellen, maar dit kan naar het oordeel van de bindend adviseur in het midden blijven. Op of omstreeks 17 juni 2024 hebben partijen de order namelijk aangepast, waarbij de lever- en legdatum is vastgesteld op 20 juni 2024 respectievelijk 24 juni 2024. De consument heeft daar uitdrukkelijk mee ingestemd, zo volgt uit de stellingen die hij heeft ingenomen naar aanleiding van het reactieformulier van de ondernemer.

De ondernemer heeft de vloer vervolgens op 5 juli 2024 – en daarmee te laat – geleverd en gelegd. Op grond van artikel 6 lid 5 CBW-erkend voorwaarden moet de ondernemer de schade van de consument vergoeden die verband houdt met de overschrijding en die – mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en de aard van de schade – aan de ondernemer kan worden toegerekend.

De bindend adviseur is – gelet ook op de relatief beperkte termijnoverschrijding – van oordeel dat de consument de gestelde extra verhuis- en opslagkosten onvoldoende heeft onderbouwd. Hij heeft geen enkel bewijsstuk, bijvoorbeeld facturen, overgelegd waaruit kan worden afgeleid dat en welke kosten hij heeft moeten maken door de termijnoverschrijding. De geëiste vergoeding op dit punt wordt dan ook afgewezen.

Ook de gestelde afschrijvings- en reparatiekosten van de caravan zijn niet toegelicht en onderbouwd en daarmee niet toewijsbaar. Bovendien staat de gestelde schade naar het oordeel van de bindend adviseur in een te ver verwijderd verband met de gedraging waarop de aansprakelijkheid berust, zodat die schade niet aan de ondernemer kan worden toegerekend. De consument heeft onvoldoende gesteld en onderbouwd dat deze schade niet zou zijn ingetreden als de termijnoverschrijding zich niet zou hebben voorgedaan.

Wat betreft de geëiste immateriële schadevergoeding overweegt de bindend adviseur dat in artikel 6:106 BW is geregeld onder welke voorwaarden een benadeelde aanspraak kan maken op immateriële schadevergoeding (smartengeld).

Deze voorwaarden kunnen kort worden samengevat onder de categorieën 'opzettelijk toebrengen van smart', 'lichamelijk letsel', 'aantasting van eer of goede naam', 'aantasting in de persoon op andere wijze' en 'aantasting van de nagedachtenis van een overledene'. De consument heeft geen feiten gesteld waaruit kan worden afgeleid dat aan deze voorwaarden is voldaan, zodat ook de geëiste immateriële schadevergoeding wordt afgewezen.

#### *Onverschuldigde betaling*

De consument stelt dat partijen voor het leveren en leggen van de vloer een bedrag van € 12.033,49 inclusief btw zijn overeengekomen, terwijl hij een bedrag van € 12.858,49 heeft betaald. De stellingen van de consument komen erop neer dat hij dit bedrag onverschuldigd heeft betaald, zodat de ondernemer hem een bedrag van € 825,-- – vermeerderd met de wettelijke rente met ingang van 6 november 2024 – moet terugbetalen.

De ondernemer heeft de stellingen van de consument niet weersproken. Bovendien vinden zijn stellingen steun in de e-mail van de ondernemer aan de consument van 17 juni 2024. Daarmee staat vast dat geen rechtsgrond bestaat voor de betaling van een bedrag van € 825,--. De ondernemer moet dit bedrag dan ook terugbetalen aan de consument.

De consument eist de wettelijke rente over dit bedrag met ingang van 6 november 2024. Hierover overweegt de bindend adviseur dat de ondernemer wettelijke rente verschuldigd is over het onverschuldigd betaalde bedrag indien zij in verzuim is met de nakoming van de ongedaan-makingsverbintenis (de verbintenis tot terugbetaling), tenzij de ondernemer dit bedrag te kwader trouw heeft aangenomen (artikel 6:205 BW). Gesteld noch gebleken is dat sprake is van ontvangst te kwader trouw. Wel staat vast dat de consument al op 9 juli 2024 vergeefs heeft aangedrongen op terugbetaling van dit bedrag. Om deze reden, in combinatie met het feit dat de ondernemer tegen de gestelde ingangsdatum geen afzonderlijk verweer heeft gevoerd, wordt de wettelijke rente toegewezen zoals geëist, dus met ingang van 6 november 2024.

#### *Minderwerk*

De consument heeft onweersproken gesteld dat de ondernemer zes pakken PVC-vloer te veel heeft geleverd. Naar het oordeel van de bindend adviseur kwalificeert dit als minderwerk in de zin van artikel 13 van de CBW-erkend voorwaarden. Het betreft namelijk een deel van de overeenkomst dat met instemming van beide partijen niet wordt uitgevoerd, terwijl gesteld noch gebleken is dat het hier gaat om niet te bevloeren vlakken, zoals kolommen, insprongen en snijverlies. Daarom is de ondernemer gehouden om het minderwerk naar billijkheid te verrekenen.

Partijen zijn het erover eens dat een pak PVC-vloer 1,87 vierkante meter aan vloerdelen bevat. Ook is niet in geschil dat de overeengekomen prijs per vierkante meter zonder korting € 42,96 inclusief btw bedraagt. Zoals de ondernemer terecht heeft opgemerkt, heeft zij hierover een korting van 3,72% berekend. Het bedrag aan minderwerk moet dan ook worden begroot op  $11,22 (6 \times 1,87) \times € 42,96 = 482,01 \times 0,9628 = € 464,08$ . Dat naar billijkheid een hoger bedrag moet worden verrekend in verband met te hoge legkosten, is door de consument onvoldoende toegelicht en onderbouwd. Uit de overgelegde orderbon waarnaar de consument verwijst in het kader van zijn berekening, volgt namelijk niet dat afzonderlijk legkosten zijn berekend voor de te veel geleverde vloerdelen.

#### *Herstel van gebreken*

Tussen partijen staat niet ter discussie dat de ondernemer de gebreken heeft hersteld, zodat de klacht op dit punt geen bespreking (meer) behoeft.

#### *Conclusie*

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gedeeltelijk, namelijk voor zover deze betrekking heeft op het minderwerk en het onverschuldigd betaalde bedrag, gegrond is.

Daarom moeten de kosten van behandeling (€ 175,--) deels door de ondernemer worden vergoed. Naar redelijkheid en billijkheid wordt dit deel bepaald op 50%, wat neerkomt op een bedrag van € 87,50.

#### **Beslissing**

- De klacht is gedeeltelijk gegrond;

- De ondernemer dient binnen vier weken na de datum van dit bindend advies aan de consument te betalen:
  - \* € 825,- uit hoofde van onverschuldigde betaling, te vermeerderen met de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119 BW met ingang van 6 november 2024 tot de dag van volledige betaling;
  - \* € 464,08 aan minderwerkvergoeding;
  - \* € 87,50 wegens kosten behandeling.
- De ondernemer dient binnen vier weken na de datum van dit bindend advies een afspraak te maken met de consument over het ophalen van de te veel geleverde vloerdelen. De consument dient hieraan zijn medewerking te verlenen. Indien de ondernemer geen prijsstelt op teruggave van de vloerdelen, dan dient zij dit ook binnen de hiervoor genoemde termijn aan de consument mede te delen. Dit ontslaat de ondernemer echter niet van haar terugbetalingsverplichting ten aanzien van de te veel geleverde vloerdelen;
- de ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 1 mei 2025,