

Ondanks overschrijding levertijd geen vergoeding immateriële schade

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 en partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten naar voren te brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft, kort weergegeven, de koop van diverse meubels.

Standpunt consument

De consument heeft in het Vragenformulier haar klacht als volgt geformuleerd:

"Ontevredenheid over de service en communicatie rondom bestelling bij [ondernemer] en het niet correct leveren van de meubels."

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

"Ik wil dat er geleverd wordt wat ik heb besteld en betaald."

Met betrekking tot het missende bankdeel: ik stem in met de compensatie die er is aangeboden voor het missende bankdeel (gratis leveren resterende bankdeel)."

Met betrekking tot de foutief geleverde tafels: voor de problematiek met de foutieve leveringen van de tafels, de energie die ik heb moeten steken in het gebrekkige contact met de leverancier, alle moeizame correspondentie en het niet gehoord/serieus genomen te worden, en tot slot genoodzaakt te zijn om een onafhankelijke partij in te schakelen, vind ik een compensatie redelijk ter waarde van € 1.000,--. Aanvullend vind ik het redelijk dat de kosten van deze procedure worden betaald door [ondernemer]."

Voorwaarde: De komende levering van ontbrekende en foutief geleverde meubels moet conform offerte, juist en volledig zijn. Mocht deze levering weer niet juist zijn, wil ik dit ook onderdeel laten worden van deze klacht."

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

"Beide zijn opnieuw besteld voor klant. Als compensatie van de levertijd op deze producten is er een korting gegeven van € 250,--, echter vindt klant dit te weinig. Zij stelt een compensatie van € 1.000,-- in verband met de levertijd van de eettafel en salontafel. Wij snappen het ongemak wat dit met zich meebrengt omdat er niet geleverd is zoals besteld. Echter heeft de klant nu wel een eettafel en salontafel om de tijd te overbruggen. Een compensatie van € 1.000,-- is dan ook niet reëel (dit zou neerkomen op een korting van bijna 30%) boven op de eerder beloofde € 250,--. De tafels zijn ook al ingepland op 10 april 2025 ter omruiling."

Overwegingen en beoordeling

1. Uit de stukken en de stellingen van partijen blijkt onder meer het volgende.
 - a) De consument heeft op 20 september 2024 een order bij de ondernemer geplaatst. Deze order betreft diverse meubels, waaronder een bankstel, een eettafel en een salontafel.
 - b) In de orderbevestiging is vermeld: "Verwachte leverweek: 2024 week 50". Dit is de week van 9 december 2024 tot en met 15 december 2024.

- c) In de desbetreffende week heeft de ondernemer, nadat de consument hierover navraag had gedaan, laten weten dat de meubels nog niet geleverd konden worden.
 - d) Op 16 januari 2025 heeft de ondernemer meubels geleverd aan de consument. De consument heeft vervolgens laten weten dat de dikte van de eettafel en de salontafel niet correct was en dat ook de randafwerking niet conform afspraak was. Daarnaast was een deel van het bankstel niet geleverd.
 - e) De ondernemer heeft bij e-mailbericht van 28 januari 2025 te kennen gegeven dat de eettafel en de salontafel opnieuw worden gemaakt met de juiste bladen, waarbij de levertijd 15 weken bedraagt. Over het ontbrekende element van de bank heeft de ondernemer navraag gedaan bij de leverancier.
 - f) De consument heeft hierop kenbaar gemaakt dat een vertraging van 15 weken onacceptabel is.
 - g) Bij e-mailbericht van 5 februari 2025 heeft de consument verzocht om:
 - een concrete leverdatum te geven voor de correcte tafelbladen en het ontbrekende bankdeel;
 - een passende compensatie te bieden voor de extreme vertraging, de miscommunicatie en het ongemak.
 - h) Op 19 februari 2025 heeft de ondernemer het ontbrekende element van de bank geleverd. Dit bleek echter niet het juiste element te zijn.
 - i) Bij e-mailbericht van 20 februari 2025 heeft de ondernemer een compensatie van € 250,- aangeboden in verband met de tafels. De consument heeft laten weten daar niet mee akkoord te gaan.
 - j) Op 10 april 2025 heeft de ondernemer de tafelbladen geleverd.
 - k) Op 14 mei 2025 heeft de ondernemer het ontbrekende element van het bankstel geleverd.
2. De bindend adviseur begrijpt uit het Vragenformulier dat het geschil zich thans toespitst op de hoogte van de compensatie in verband met de gehele gang van zaken rond de levering van de eettafel en de salontafel. De ondernemer heeft zich bereid verklaard € 250,- te betalen, maar de consument wil een bedrag van € 1.000,- ter compensatie.
3. Vastgesteld wordt dat de ondernemer niet alle meubels binnen de in de orderbevestiging genoemde levertijd heeft kunnen leveren. Hierbij moet echter worden aangetekend dat in de orderbevestiging slechts een *verwachte* levertijd is vermeld. Vervolgens heeft de ondernemer ruim een maand later alsnog de tafels geleverd, maar deze bleken niet aan de overeenkomst te beantwoorden. Het heeft daarna nog eens bijna drie maanden geduurd voordat de ondernemer de juiste tafelbladen leverde. Weliswaar is daarmee sprake van een ruime overschrijding van de levertijd (zie ook artikel 6 van de toepasselijke CBW-voorwaarden), maar de consument heeft in die periode wel gebruik kunnen maken van de tafels die al geleverd waren. Hoewel dit niet de tafels waren die zij wilde, is daarmee wel een deel van het nadeel in die periode weggenomen.
4. De consument wenst een financiële compensatie voor de hele gang van zaken rond de levering van de tafels.
5. Voor zover consument bedoelt dat zij recht heeft op vergoeding van materiële schade, gaat de bindend adviseur daar niet in mee. Weliswaar heeft de consument aangevoerd dat zij voor de verschillende levermomenten steeds thuis moest blijven, maar zij heeft niet onderbouwd dat zij daarvoor verlof heeft moeten opnemen en daardoor schade heeft geleden.

De eventuele verdere kosten die de consument in verband met de behandeling van dit geschil heeft moeten maken komen ook niet voor vergoeding in aanmerking (artikel 16 van het Reglement Geschillenregeling Wonen). Van andere materiële schade is niet gebleken.

6. Voor zover de consument bedoelt dat zij recht heeft op vergoeding van immateriële schade wordt overwogen dat niet aannemelijk is dat is voldaan aan de voorwaarden van artikel 6:106 van het Burgerlijk Wetboek. Dat de gang van zaken bij de consument tot frustratie, ergernis en ongemak heeft geleid, is begrijpelijk en invoelbaar, maar dit volstaat niet voor toekenning van schadevergoeding op grond van voormelde bepaling.
7. Uit het voorgaande volgt dat er geen grond is voor het toekennen van schadevergoeding. Van een andere juridische grondslag voor het toekennen van een financiële compensatie is niet gebleken.
8. De klacht is ongegrond. Wel is de ondernemer gehouden het aanbod dat hij vóór indiening van het geschil heeft gedaan, gestand te doen. Dat wil zeggen dat hij de consument een bedrag van € 250,- dient te betalen (artikel 14 lid 3 van het Reglement Geschillenregeling Wonen). Dat de ondernemer hangende deze procedure een aanbod heeft gedaan om € 350,- te vergoeden, maakt niet dat hij gehouden is dat hogere bedrag te betalen, nu dit aanbod na het aanbrengen van het geschil is gedaan in het kader van een poging om tot een minnelijke regeling te komen.
9. Omdat de klacht ongegrond is en de ondernemer slechts zal worden opgedragen te betalen wat hij voor indiening van het geschil al had aangeboden te betalen, blijven de kosten die de consument in verband met de behandeling van dit geschil heeft moeten maken voor haar rekening.
10. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De ondernemer is gehouden het aanbod, gedaan voor indiening van het geschil, gestand te doen. Dat wil zeggen dat hij binnen 4 weken nadat de consument haar bankgegevens bekend heeft gemaakt een bedrag van € 250,- aan haar betaalt.
- De kosten die de consument in verband met de behandeling van dit geschil heeft moeten maken blijven voor haar rekening.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 26 mei 2025,