

Ondernemer moet herstelkosten schade aan vloer bij bezorging aan consument vergoeden

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.

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 de koop van een dressoir en een eettafel.

Standpunt consument

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

“Het dressoir is, voordat ik er erg in had, toch uitgepakt en tegen de muur geschoven. Ik had geen tijd, ook omdat het niet uitgepakt zou worden, om een kleed eronder te doen. De blokjes onder het dressoir zaten vast met spijkertjes die, naar later bleek, eruit staken. Dit heeft onze nieuwe vloer beschadigd. [...]”

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

“Betalen van de nota voor herstel van de vloer plus de kosten of een gedeelte ervan, voor uw hulp.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft geen verweer gevoerd.

Overwegingen en beoordeling

1. Op 4 april 2025 is de ondernemer via het digitale geschillensysteem in de gelegenheid gesteld om binnen 2 weken een Reactieformulier in te dienen. De ondernemer heeft van deze gelegenheid geen gebruikgemaakt.
2. Op 24 juni 2025 heeft de stichting geprobeerd telefonisch contact te krijgen met de ondernemer om het geschil te bespreken en te bezien of een minnelijke regeling tussen partijen mogelijk is. Het is echter niet gelukt telefonisch contact te krijgen. De stichting heeft daarom vervolgens een bericht in het digitale geschillensysteem geplaatst, maar ook dit heeft niet het beoogde resultaat gehad.
3. De bindend adviseur constateert dat de ondernemer geen verweer heeft gevoerd. Dit betekent dat de stellingen van de consument niet zijn betwist en dat het aldus gestelde als onweersproken vaststaat.
4. Hieruit volgt dat de klacht gegrond is.
5. Uit de stukken in het digitale dossier kan worden opgemaakt dat de schade € 254,64 bedraagt. De ondernemer dient dit bedrag aan de consument te vergoeden.
6. Daarnaast dient de ondernemer de kosten die de consument heeft moeten maken voor de behandeling van dit geschil te vergoeden. Dit betreft een bedrag van € 182,-.
7. De ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 436,64 (dat is € 254,64 + € 182,-) 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 16 juli 2025,