

Gestelde emotionele schade onvoldoende onderbouwd en leidt niet tot toekenning van een schadevergoeding

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 levering van een keuken.

Standpunt consument

In het Vragenformulier heeft de consument zijn klacht als volgt verwoord:

“De keuken is niet compleet.”

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

“Extra de bijkomende kosten te betalen en vraag schade vergoeding voor de geleden emotionele schade en stress. Zeer slechte service, geen empathische vermogen.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft aangevoerd dat de keuken inmiddels compleet is en dat niet aan de voorwaarden voor toekenning van een schadevergoeding aan de consument is voldaan.

Overwegingen en beoordeling

1. Op grond van artikel 6 lid 4 van het Reglement Geschillenregeling Wonen (hierna: het Reglement) wordt de omvang van het geschil bepaald door wat de consument in fase 1 heeft aangegeven in het formulier. Daarna kunnen geen klachten of eisen meer worden toegevoegd.
2. De bindend adviseur begrijpt, mede in het licht van de overige stukken in het dossier, de klacht van de consument aldus dat het te lang heeft geduurd voordat de keuken werd geleverd. De consument stelt dat hij hierdoor extra kosten heeft moeten maken in verband met demontage en montage en dat hij emotionele schade heeft geleden. Voor zover de consument in latere stukken ook klaagt over de keuken zelf of het functioneren daarvan, kan dit – vanwege het bepaalde in artikel 6 lid 4 van het Reglement – niet in de beoordeling worden betrokken.
3. De bindend adviseur stelt op basis van de stukken vast dat de ondernemer, conform de afspraken tussen partijen, de keuken op 25 oktober 2024 heeft geleverd. De keuken bleek echter niet compleet te zijn en er waren enkele beschadigingen (zie het e-mailbericht van de consument aan de ondernemer van 4 november 2024). Hierover is gecorrespondeerd tussen de consument en de ondernemer. Op 17 februari 2025 heeft een nieuwe, aanvullende, levering plaatsgevonden (zie onder meer het e-mailbericht van de ondernemer aan de consument van 13 februari 2025).
4. De bindend adviseur is van oordeel dat de ondernemer, door in eerste instantie geen complete keuken te leveren, de levertijd heeft overschreden als bedoeld in artikel 6 van de CBW-voorwaarden. De extra termijn om in een dergelijk geval alsnog tot een volledige levering te komen betreft maximaal een maand (artikel 6 lid 2 van de CBW-voorwaarden). De bindend adviseur constateert dat de ondernemer niet binnen die termijn tot volledige levering is overgegaan. Dit betekent dat de consument op grond van artikel 6 lid 3 van de CBW-voorwaarden recht heeft op schadevergoeding.
5. De consument heeft, met het e-mailbericht van 4 december 2024 van het montagebedrijf en de factuur van diezelfde datum, voldoende aannemelijk gemaakt dat hij door de late levering van de keuken extra kosten heeft moeten maken in verband met demontage en montage.

Het verweer van de ondernemer dat de schade niet is aangetoond en dat causaal verband ontbreekt, is – in het licht van de door de consument overgelegde stukken – onvoldoende gemotiveerd en wordt daarom gepasseerd. Dit betekent dat de consument recht heeft op een schadevergoeding van € 1.815,-.

6. De gestelde emotionele schade leidt niet tot toekenning van een schadevergoeding. Op grond van artikel 6:106, aanhef en onder b, van het Burgerlijk Wetboek heeft een benadeelde voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding, indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast. De consument heeft onvoldoende onderbouwd dat een dergelijke situatie zich hier voordoet.
7. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer het door de consument betaalde klachtgeld te vergoeden. Dit is een bedrag van € 182,-.
8. De ondernemer is 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 € 1997,- (€ 1.815,- + € 182,-) aan de consument.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

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