

Consument beroept zich met succesvol op ontbinding, maar bindend adviseur gaat niet mee in de eis om schadevergoeding

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl (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 en montage van gordijnen met toebehoren.

Standpunt consument

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

“Op 17 oktober 2024 had [ondernemer] de overeengekomen montage van gordijnen moeten uitvoeren. Deze datum was nadrukkelijk als fatale termijn overeengekomen, omdat de gordijnen dringend noodzakelijk waren en de afspraak al maanden tevoren was ingepland. De uitvoering is die dag echter volledig mislukt. Er verscheen een medewerker die vanaf het begin aangaf geen enkele informatie of stukken van [ondernemer] te hebben ontvangen. Hij uitte hierover zijn frustratie tegenover mij en gaf aan niet over een plattegrond of de gegevens van de eerdere inmeting te beschikken. In plaats van professioneel te werk te gaan, begon hij lukraak en zonder plan. Ik heb hem herhaaldelijk moeten tegenhouden toen hij op het punt stond verkeerde gaten te boren.

Uiteindelijk heeft hij slechts twee gordijnen opgehangen, en ook die verkeerd en met beschadigingen. Eén gordijn hangt scheef en slechts aan één schroef; het andere vertoont eveneens montagefouten. Daarbij is schade ontstaan aan plafond en kozijn. De overige gordijnen heeft hij helemaal niet gemonteerd. Vervolgens is hij vertrokken, zonder verdere communicatie of plan van herstel. Daarmee is [ondernemer] op 17 oktober 2024 in verzuim geraakt.

Ik heb diezelfde dag een ingebrekestelling gestuurd, waarin ik formeel heb vastgelegd dat sprake is van een fatale termijn en dat [ondernemer] door niet (behoorlijk) te presteren in gebreke is. Daarbij heb ik ook aangekondigd schadevergoeding te zullen vorderen.

Ondanks dit verzuim heb ik [ondernemer] nog een kans gegeven om met een oplossing te komen. Daarop is echter niet adequaat gereageerd. Integendeel, [ondernemer] heeft op eigen initiatief nieuwe afspraken ingepland: eerst op 30 oktober en daarna op 18 november 2024. Op beide momenten ben ik weer voor niets thuisgebleven. Voor 30 oktober heb ik [ondernemer] nog een herinnering gestuurd met de oproep om nu eindelijk voorbereid te verschijnen en de juiste materialen en informatie mee te nemen. Kort voor de afspraak kreeg ik echter bericht dat deze werd verplaatst. Op 18 november verscheen opnieuw een medewerker, die verklaarde geen stukken van [ondernemer] te hebben ontvangen en daardoor niet wist wat hij moest doen. Ook die afspraak liep dus op niets uit.

Omdat dit onhoudbaar werd en ik daadwerkelijk gordijnen nodig had, heb ik de overeenkomst op 18 oktober 2024 partiel ontbonden, voor zover het de montage betrof met uitzondering van het gebogen gedeelte van de rail. Voor dat onderdeel had ik mij – op voorstel van [ondernemer] – laten overhalen een gebogen rails te bestellen, met gordijnen die daar ook op waren afgestemd... Een derde partij kon dat gebogen werk niet uitvoeren, zodat ik juist dat deel niet kon ontbinden en [ondernemer] alsnog gehouden bleef tot nakoming. In de sommatie heb ik terugbetaling geëist van het overige deel van de opdrachtsom, alsmede de verstrekking van alle technische gegevens die noodzakelijk waren voor de opvolgende monteur. Aan deze sommatie is geen gehoor gegeven.

Omdat wij niet nog langer konden wachten, heb ik de montage op 2 november 2024 door een derde laten uitvoeren. Die werkzaamheden zijn weliswaar snel en kundig verricht, maar doordat [ondernemer] de gevraagde gegevens niet had verstrekt, zijn er meetkundige fouten gemaakt. De gordijnen hangen daardoor niet zoals zij behoren te hangen.

Daarnaast heeft de situatie geleid tot extra juridische kosten. Omdat ik zelf advocaat ben, maar op 17 oktober 2024 door deze kwestie niet in staat was om een geplande zitting zelf bij te wonen, heb ik noodgedwongen een vervangende advocaat moeten inschakelen.

De factuur van deze advocaat – ter hoogte van € 700 exclusief btw, oftewel € 847 inclusief btw – wordt als schade op [ondernemer] verhaald. Deze kosten zijn rechtstreeks en uitsluitend toe te rekenen aan het uitblijven van deugdelijke nakoming op 17 oktober 2024.

Het vertrouwen in [ondernemer] is inmiddels volledig verdwenen. De overeenkomst is (later volledig) ontbonden en er is terugbetaling en schade gevorderd, maar [ondernemer] geeft niet thuis. De vordering bestaat uit terugbetaling van de opdrachtsom, vergoeding van de kosten van de vervangende advocaat en vergoeding van de overige schade, zoals nader gespecificeerd in het incasso-overzicht dat in deze procedure wordt overgelegd.”

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

“Conform mijn laatste berichten. De volledige opdrachtsom en schade dient vergoed te worden. Schade is daadwerkelijk geleden. Er liggen nu enkele gordijnen op de grond die niet opgehangen kunnen worden omdat er gebogen rails nodig is. Andere gordijnen zijn provisorisch en met schade opgehangen. Ik zou dus niet redelijk zijn om minder dan de volledige opdrachtsom terug te bepalen. Ook zouden excuses op zijn plaats zijn want tot nu toe is er vooral heel veel radiostilte of standaardberichten. Dat is erg frustrerend en tijdrovend. Ik wil graag een gepubliceerde uitspraak, ook als waarschuwing voor anderen om niet blindelings te vertrouwen dat het met een bekende naam als [ondernemer] automatisch goed loopt.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

“Wij erkennen dat de montage op 17 oktober 2024 niet naar behoren is verlopen en betreuren het ongemak dat dit voor de consument heeft veroorzaakt. Wij hebben de melding serieus genomen en daarop actie ondernomen, onder meer de benodigde documentatie intern opgevraagd, de ophangdienst opnieuw ingepland en een compensatie in de vorm van een cadeaubon (€ 50,-) aangeboden. De cadeaubon is door de consument geweigerd. De ophangdienst is vervolgens gepland op 30 oktober 2024, maar op 29 oktober helaas afgezegd, omdat de monteur ziek was.

Tegelijkertijd stellen wij vast dat wij op meerdere momenten hebben getracht tot herstel en uitvoering te komen, maar dat dit van de zijde van de consument is belemmerd. Met name op 18 november 2024 is onze monteur op locatie verschenen, maar heeft de consument geweigerd de montage te laten uitvoeren. Als reden werd het ontbreken van een tekening genoemd.

Voorts is zonder overleg of toestemming een derde partij ingeschakeld voor de montage. Conform onze algemene voorwaarden vervalt daarmee de garantie op de gordijnen, en kunnen wij niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele fouten of schade die door deze partij zijn veroorzaakt.

Ten aanzien van de gevorderde schadevergoeding, waaronder de kosten voor een vervangende advocaat: Conform onze algemene voorwaarden, kan [ondernemer] geen aansprakelijkheid aanvaarden voor indirecte schade, waaronder omzetsderving of verlies van werktijd. De schade is niet direct en noodzakelijk het gevolg van ons handelen en valt bovendien onder de uitsluiting voor indirecte schade zoals vermeld in onze algemene voorwaarden.

Wij hebben gedurende het traject steeds oplossingsgericht gehandeld. Gezien de gang van zaken en de weigering van medewerking op cruciale momenten, is naar onze mening geen sprake van een toerekenbare tekortkoming die recht geeft op aanvullende schadevergoeding. Wij zijn wel bereid tot restitutie van de niet-uitgevoerde montagediensten. Dit is ook gecommuniceerd naar de consument in onze e-mail van 20 juni 2025.”

Overwegingen en beoordeling

Inleiding

1. De bindend adviseur begrijpt dat de consument zich beroept op volledige ontbinding van de overeenkomst en daaruit voortvloeiend de volledige terugbetaling van de aan de ondernemer voldane som. Daarnaast eist de consument schadevergoeding.

Ontbinding

2. Voor een geslaagd beroep op ontbinding van de overeenkomst is in de eerste plaats nodig dat aan de zijde van de ondernemer sprake is van een tekortkoming in de nakoming van zijn verbintenissen.
3. Tussen partijen is niet in geschil dat de montage van de gordijnen op 17 oktober 2024 zou plaatsvinden, dat dit niet is gebeurd en dat de ondernemer in zoverre is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen.
4. Verder is voor een geslaagd beroep op ontbinding van de overeenkomst vereist dat sprake is van verzuim.
5. Ook aan deze voorwaarde is voldaan. Partijen verschillen van inzicht over het antwoord op de vraag of een fatale termijn was overeengekomen. Dit kan echter in het midden blijven. De consument heeft, nadat de ondernemer de montage op 17 oktober 2024 niet met succes had verricht, de ondernemer in gebreke gesteld. De ondernemer zou op 30 oktober 2024 tot herstel overgaan, door de gordijnen alsnog te monteren. Dit is echter niet gebeurd. Daarmee is sprake van verzuim. De ondernemer heeft weliswaar aangevoerd dat zijn monteur ziek was, maar dit ligt in de risicosfeer van de ondernemer en doet niet af aan het ontstaan van verzuim.
6. Uit het voorgaande volgt dat aan de voorwaarden voor ontbinding van de overeenkomst is voldaan.

Schadevergoeding

7. De consument heeft daarnaast schadevergoeding geëist. De consument is werkzaam als advocaat en hij vraagt een bedrag van € 847,- inclusief btw omdat hij een advocaat heeft moeten inschakelen om een zitting van hem over te nemen. Daarnaast vraagt hij een bedrag van € 625,91 inclusief btw in verband met de uren die hij aan dit geschil heeft moeten besteden.
8. Het bedrag van € 847,- komt niet voor toewijzing in aanmerking, reeds omdat onduidelijk is in hoeverre deze kosten zijn te relateren aan een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de ondernemer. Hierbij neemt de bindend adviseur in aanmerking dat de consument heeft gesteld dat de zitting die hij niet kon bijwonen, plaatsvond op 17 oktober 2024. De bindend adviseur constateert dat dit de oorspronkelijke montagedatum was. Dit betekent dat de consument deze kosten ook zou hebben moeten maken als de ondernemer wél correct was nagekomen. Van schade is dan geen sprake.
9. Het bedrag van € 625,91 komt evenmin voor toewijzing in aanmerking, nu in artikel 16 van het Reglement Geschillenregeling Wonen (hierna: het Reglement) is bepaald dat overige in verband met de behandeling van het geschil door partijen gemaakte kosten voor eigen rekening blijven. Wel dient de ondernemer op grond van artikel 14 lid 4 van het Reglement het door de consument betaalde klachtgeld te vergoeden, zoals hierna bepaald.
10. Nu de consument verder geen schadeposten heeft geconcretiseerd en/of onderbouwd, wordt de eis tot schadevergoeding (verder) afgewezen.

Conclusie en gevolgen

11. Uit randnummers 2 tot en met 6 volgt dat de consument zich met succes op ontbinding van de overeenkomst kan beroepen. Ontbinding van de overeenkomst leidt ertoe dat een verbintenis tot ongedaanmaking van de reeds ontvangen prestaties ontstaat. Dit betekent dat de ondernemer de volledige door de consument betaalde som dient terug te betalen, inclusief wat voor het inmeten in rekening is gebracht. Daarnaast dient de ondernemer de gordijnen met toebehoren bij de consument op te halen, waarbij de oude toestand herleeft.
12. De bindend adviseur zal de consument de mogelijkheid geven om in plaats van volledige ontbinding voor partiële ontbinding te kiezen, namelijk uitsluitend wat betreft de montage.

Als de consument hiervoor kiest dan blijft de huidige toestand in de woning in stand (de gordijnen blijven hangen) en de ondernemer betaalt alleen het aan de montage verbonden bedrag terug, dat is € 644,-.

13. Gelet op de uitkomst van de procedure vergoedt de ondernemer de door de consument aan de stichting betaalde geschilkosten van € 182,- aan de consument.
14. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De consument maakt binnen 2 weken na heden schriftelijk of per e-mailbericht aan de ondernemer kenbaar of hij kiest voor volledige ontbinding of partiële ontbinding van de overeenkomst, zoals in randnummers 11 en 12 beschreven.
- Partijen geven vervolgens uitvoering aan de verbintenissen die door de volledige of partiële ontbinding ontstaan, zoals in randnummers 11 en 12 beschreven.
- De ondernemer vergoedt binnen 4 weken na heden € 182,- aan de consument wegens geschilkosten.
- 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 18 november 2025,