

Ondernemer dient schade aan vitrinekast te herstellen

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen. De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken. Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige. 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

De datum waarop de overeenkomst tussen partijen is gesloten: 21 september 2024.

Inhoud van de overeenkomst: koop van meubels ad € 4.000,-, waaronder een vitrinekast ad € 2.075,-

De levering plus werkzaamheden vonden plaats op 13 december 2024.

De klacht is op 13 december 2024 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt: het probleem betreft de vitrinekast.

De achterwand van de vitrinekast is in de hoek kapot en zit los. Bovendien is de lat die links buiten zit, is gebroken. De vitrinekast is met schade geleverd.

Het door de ondernemer op 17 januari 2025 gedane aanbod houdt het herstel in van de schade door vervanging en vastschroeven. Dat aanbod is voor de consument niet acceptabel omdat zij stelt een nieuwe kast te hebben besteld. Met het voorgestelde herstel is het geen nieuwe kast meer, maar een zichtbaar herstellde kast. De kast is met schade geleverd en moet daarom worden vervangen, niet hersteld.

De consument vordert derhalve levering van een nieuwe kast, zonder kleurverschil met het onderste deel. Subsidiair vordert zij vervanging van de gehele kast.

Standpunt ondernemer

Op 16 september heeft de ondernemer aan de geschilbehandelaar van UitgesprokenZaak geschreven dat zij niet akkoord gaat met het verzoek van de consument tot omruiling van bovenkast of annulering. Voor het gemak heeft de ondernemer wel even het rapport van de externe monteur toegevoegd, en daar wordt in vermeld dat de monteur alles heeft aangeboden en zonder restzichtbaarheid kon herstellen, maar de consument wou hier niets van weten. De ondernemer voegt daaraan toe dat volgens de CBW-voorwaarden omruiling of vervanging niet nodig is wanneer er herstel uitgevoerd kan worden. "Voor ons mag het dossier doorstromen naar de volgende fase. Met vriendelijke groet, [naam ondernemer]"

Deskundigenrapportage

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft, samengevat en voor zover relevant, het volgende vastgesteld en gerapporteerd:

De kast bestaat uit 2 elementen welke op elkaar worden geplaatst. Het bovenste element heeft aan beide zijanten van het meubel schade, voorstaand rechts worden twee deukjes gezien waar de melanine/folie is verdwenen. Voorstaand links is de deklust gedeeltelijk los van het zijpaneel en aan de achterzijde is het paneel gescheurd en de achterwand gebroken en los.

De bovenkast heeft schade links achter, aan de zijant en rechts boven aan de zijant. De linksachter zijregel is gebroken en het zijpaneel (spaanplaat is gescheurd). Rechts boven zijpaneel heeft schade. Er is sprake van twee deukjes en de folielaag is hier weg.

De deskundige geeft als toelichting: "Het is aannemelijk dat de schade tijdens vervoer is ontstaan." De aard van de klachten worden door de deskundige als ernstig aangeduid.

Bij het antwoord op de vraag of herstel mogelijk is antwoordt de deskundige positief en geeft hij een nadere toelichting. Zo is zijns inziens herstel/(vervanging) technisch mogelijk door beide complete zijdelen van de kast en de achterwand te vervangen. Maar de deskundige voegt daaraan toe dat, als de panelen vervangen moeten worden, de bovenkast volledig uit elkaar zal moeten worden gehaald, wat niet eenvoudig is en waarbij de kans bestaat dat er meer schade ontstaat.

Vervolgens beantwoordt de deskundige de vraag welke technische oplossing naar zijn vaktechnische oordeel de beste oplossing is van de klachten. Het antwoord luidt: de bovenkast vervangen voor nieuw.

De kosten van het vervangen van de delen aan materiaal kosten zullen ca. € 500,-- bedragen inclusief arbeidsloon en exclusief transportkosten. Hierbij gaat het om de corpus/ romp van het opzetelement. De bestaande fronten zoals deuren et cetera kunnen worden overgezet vanuit de huidige kast. Het herstel kan niet alleen met een schroefje bij de consument thuis worden gedaan zoals aangegeven door de ondernemer.

Voortgezet debat en reactie op deskundige

Beide partijen hebben de gelegenheid gehad om te reageren op het deskundigenrapport. De ondernemer heeft van deze gelegenheid geen gebruik gemaakt.

Overwegingen en beoordeling

De bindend adviseur komt tot het volgende oordeel.

De ondernemer stelt zich op het standpunt dat annulering van de koop niet aan de orde moet zijn. De bindend adviseur heeft nergens gelezen dat annulering door de consument is gevorderd en het is in deze zaak ook niet nodig om te ontbinden en de koop ongedaan te maken.

De consument en de ondernemer verschillen van mening over het antwoord op de vraag of herstel van de vitrinekast nodig is of vervanging van die kast.

Beantwoordt het afgeleverde niet aan de overeenkomst, zoals in dit geval blijkt uit de rapportage van de deskundige, dan kan de koper ingevolge het bepaalde in artikel 21 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek zowel herstel van de afgeleverde zaak eisen als vervanging van de afgeleverde zaak.

De wet stelt zowel bij herstel als vervanging aanvullende eisen. Zo kan herstel in beginsel alleen gevorderd worden als de verkoper daaraan redelijkerwijs kan voldoen. Maar bij consumentenkoop, waarvan hier sprake is, komt de koper slechts dan geen herstel van de afgeleverde zaak toe indien herstel onmogelijk is of van de verkoper niet geleverd kan worden.

En vervanging is mogelijk tenzij de afwijking van het overeengekomene te gering is om dit te rechtvaardigen, dan wel de zaak, na het tijdstip dat de koper redelijkerwijze met ongedaanmaking rekening moet houden, teniet of achteruit is gegaan doordat hij niet als een zorgvuldig schuldenaar voor het behoud ervan heeft gezorgd. Bij een consumentenkoop, waarvan hier sprake is, komt de koper slechts dan geen vervanging van de afgeleverde zaak toe indien vervanging onmogelijk is of van de verkoper niet geleverd kan worden. Vervanging kan bij een consumentenkoop van de verkoper niet geleverd worden indien de kosten daarvan in geen verhouding staan tot de kosten van uitoefening van een ander recht of een andere vordering die de koper toekomt. Daarbij moet gelet worden op de waarde van de zaak indien zij aan de overeenkomst zou beantwoorden, de mate van afwijking van het overeengekomene en de vraag of de uitoefening van een ander recht of een andere vordering geen ernstige overlast voor de koper veroorzaakt.

De bindend adviseur is van oordeel dat de afwijkingen die door de deskundige zijn vastgesteld niet te gering zijn om vervanging of gedeeltelijke vervanging onmogelijk te maken. Uit het door de bindend adviseur overgenomen rapport van de deskundige blijkt dat het mogelijk is om deze beschadigde bovenkast te verwijderen en, met gebruik van goede onderdelen van de beschadigde bovenkast (in de woorden van de deskundige “de bestaande fronten zoals deuren et cetera”), de bovenkast te vervangen voor wat betreft de romp (het corpus) van de nieuwe vervangen bovenkast. Er is in dit geval dus sprake van een combinatie van vervanging en herstel. De ondernemer heeft daartegen niet geprotesteerd en ook niet gezegd dat het onmogelijk is om het zo uit te voeren. De kosten worden door het voorstel van de deskundige zelfs gedrukt.

De kosten van nakoming van de bovenstaande verplichtingen kunnen niet aan de consument in rekening worden gebracht.

De ondernemer is verplicht om, mede gelet op de aard en het bijzondere gebruik van de zaak (een vitrinekast in de woonkamer), binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de consument, haar verplichtingen na te komen.

De kosten van het vervangen van de delen aan materiaalkosten zullen ca. € 500,-- bedragen inclusief arbeidsloon en exclusief transportkosten. Deze bedragen komen voor rekening van de ondernemer.

Hierboven is door de bindend adviseur vastgesteld dat sprake is van een combinatie van vervanging en herstel. Indien, zo bepaalt artikel 7:21 BW, bij een consumentenkoop de verkoper niet binnen een redelijke tijd nadat hij daartoe door de koper schriftelijk is aangemaand, aan zijn verplichting tot herstel van de afgeleverde zaak heeft voldaan, is de koper bevoegd het herstel door een derde te doen plaatsvinden en de kosten daarvan op de verkoper te verhalen. De bindend adviseur sluit zich bij deze tussen ondernemer en consument bestaande wettelijke mogelijkheid aan en zal de termijn waarbinnen de ondernemer vervanging en herstel moet uitvoeren vaststellen op twee maanden. Er is rekening mee gehouden dat in die periode Kerstmis en Nieuwjaar vallen.

Het aanbod dat de ondernemer aan de consument heeft gedaan voordat het geschil aanhangig is gemaakt bij de stichting, is niet redelijk. Zoals in de rapportage van de deskundige vermeld is, kan niet volstaan worden met een reparatie door middel van enkele schroeven of spijkers.

De stelling van de consument dat volledige vervanging plaats moet vinden omdat er geen kleurverschil zal optreden bij een totaal nieuw aangepaste aangeschafte vitrinekast, wordt niet door de bindend adviseur overgenomen. De consument heeft dit probleem kennelijk niet aan de orde gesteld bij de deskundige toen aan de orde kwam of en hoe herstel en vervanging in combinatie zouden kunnen plaatsvinden. De bindend adviseur gaat er vanuit dat, gelet op de wijze waarop herstel in combinatie met gedeeltelijke vervanging zoals hierboven aangegeven zal moeten plaatsvinden, de nieuwe bovenkast tezamen met het overblijvende deel van de kast niet tot kleurverschil leidt. De consument wordt in zoverre deels in het ongelijk gesteld.

Ten overvloede overweegt de bindend adviseur nog als volgt. De plaatsen waar de beschadigingen zich bevinden maken het voor de deskundige aannemelijk dat de schade tijdens vervoer is ontstaan. Het is niet duidelijk of de elementen voldoende beschermd waren verpakt, zo voegt de deskundige toe. De ondernemer zal goed moeten afwegen of hij zijn vervoerder wellicht zal aanspreken.

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De klacht van de consument is grotendeels gegrond.

De ondernemer voert de volgende werkzaamheden uit: de bovenkast vervangen voor nieuw. Hierbij gaat het om de corpus/ romp van het opzetelement. De bestaande fronten zoals deuren et cetera kunnen worden overgezet vanuit de huidige kast.

Partijen treden binnen twee weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder de termijn van twee maanden om vervanging en herstel te bewerkstelligen. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk.

De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen. Worden deze door toedoen van de ondernemer overschreden, dan heeft de consument recht op vervangend herstel en vervanging, zodat de consument die werkzaamheden door een derde kan laten uitvoeren. De vergoeding daarvoor wordt dan naar redelijkheid en billijkheid vastgesteld op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 500,-.

De ondernemer vergoedt bovendien een deel van de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 260,- aan de consument. Naar redelijkheid en billijkheid wordt dit deel bepaald op € 200,-.

De ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 20 november 2025,