

Ondernemer voert geen verweer waardoor de stellingen van de consument vast komen te staan, klacht gegrond verklaard

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 het leveren en plaatsen van een keuken.

Standpunt consument

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

“Aanrechtblad beschadigd, spoelbak kapot, afwerkhout magnetron te lang, mist vier eindstukken, achterwand beschadigd, usb stekker past niet in stopcontact, koelkastdeur sluit niet goed, muren beschadigd, plint golfte en koelkast deur steekt verder uit dan die van kast ernaast.”

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

“Dat [ondernemer] de openstaande factuur van de derde partij betaalt, de kosten van de geschillencommissie en indien mogelijk een compensatie geeft voor het drie maal voor niets thuis zijn.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft geen verweer gevoerd.

Overwegingen en beoordeling

1. De stichting heeft de ondernemer op 4 november 2025 in de gelegenheid gesteld om binnen twee weken te reageren op het Vragenformulier dat de consument heeft ingediend. De ondernemer heeft niet gereageerd.
2. Op 18 november 2025 heeft de stichting de ondernemer nogmaals om een reactie gevraagd, maar zonder succes.
3. Op 27 november 2025 heeft de stichting telefonisch contact gehad met de ondernemer. De ondernemer is in de gelegenheid gesteld verweer te voeren tot uiterlijk 4 december 2025. De ondernemer heeft van deze gelegenheid geen gebruikgemaakt.
4. De bindend adviseur stelt vast dat de ondernemer geen verweer heeft gevoerd. Dit betekent dat de stellingen van de consument niet zijn weersproken. De bindend adviseur neemt daarom de stellingen van de consument, zoals die in de stukken tot uitdrukking komen, als vaststaand aan.
5. Dit betekent dat de klacht gegrond is.
6. De consument wil dat de ondernemer het bedrag vergoedt dat de consument aan een derde heeft moeten betalen om de werkzaamheden uit te laten voeren. De bindend adviseur maakt uit de stukken op dat dit een bedrag van € 1.456,42 betreft. Dit is toewijsbaar. Daarnaast dient de ondernemer de kosten te vergoeden die de consument in verband met de behandeling van dit geschil heeft moeten betalen, dat is een bedrag van € 182,-. In totaal dient de ondernemer dus een bedrag van € 1.638,42 aan de consument te betalen.
7. De vergoeding die de consument vraagt als compensatie voor het drie keer voor niet thuisblijven, kan niet worden toegewezen, reeds omdat niet duidelijk is welke schade hieraan te relateren is.
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 vandaag een bedrag van € 1.638,42 aan de consument.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 6 februari 2026,