

Consument vordert schadevergoeding wegens onder andere verlies van woongenot en opnemen verlofdagen, klacht wordt ongegrond 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. 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, het leveren en leggen van tapijt.

Standpunt consument

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

“Onze klacht heeft betrekking op de koop en het leggen van tapijt in onze woning. Wij kochten dit tapijt bij [ondernemer].

Voor de volledigheid schets ik puntsgewijs het verloop:

- Wij hebben tapijt gekocht bij [ondernemer] en een afspraak gemaakt voor inmeten en leggen.*
- Het werk is opgemeten op 22 oktober j.l. door een medewerker van [ondernemer].*
- [Ondernemer] heeft vervolgens besloten de werkzaamheden over twee dagen/dagdelen en twee verschillende ploegen te verdelen.*
- Op maandag 10 november kwam de eerste aannemer. Hij gaf te kennen dat [ondernemer] niet goed zou hebben ingemeten en weigerden het tapijt te leggen. De aannemer nam het tapijt daarop weer mee en verzekerde ons dat [ondernemer] die dag contact met ons zou opnemen voor verdere afhandeling.*
- In de middag kwam de tweede aannemer. Volgens hem had de ochtendploeg zich juist vergist en was de meting gewoon in orde. Deze aannemer heeft zijn deel van het werk die dag en de dag daarop (11 november) uitgevoerd. Dat wil zeggen vijf van de acht afgesproken ruimtes.*

NB. Van [ondernemer] zelf hoorden wij ondertussen niets.

Wij maakten (zelf) met de tweede aannemer een afspraak om de resterende ruimtes later af te maken. Daarbij uitten wij direct onze zorgen over het tapijt dat de eerste ploeg had meegenomen: zou dat er nog wel zijn? De aannemer te kennen dat dit ‘gewoon in [naam stad] zou moeten zijn. Geen probleem dus.

De afspraak om het werk af te maken kon niet eerder gepland worden dan 24 november.

Op deze 24 november vernamen wij iets vanuit [ondernemer]: het tapijt blijkt niet meer aanwezig te zijn, waardoor wij moesten wachten totdat het opnieuw op voorraad is, geleverd wordt en er opnieuw ruimte in de planning is. Dat kon zomaar betekenen dat wij pas volgend jaar aan de beurt zijn. Let wel: het initiatief om contact met ons op te nemen kwam niet vanuit [ondernemer]. Van de aannemer die langs zou komen begrepen wij dat niet [ondernemer], maar hij erop heeft aangedrongen dat er contact met ons zou worden opgenomen. Volgens zijn informatie was het voornemen vanuit [ondernemer] om de afspraak van gisteren af te blazen zonder ons hiervan op de hoogte te stellen. Dat zou hebben betekend dat wij de hele dag hadden gewacht zonder dat er iemand zou komen, en zonder enige berichtgeving. Wij maken hieruit op dat [ondernemer] überhaupt niet van plan was de ontstane kwestie met ons te bespreken. Dat vinden wij uitermate kwalijk en moeilijk te verenigen met normale klantcommunicatie die je van een onderneming mag verwachten.

De klacht

Wij hebben met [ondernemer] een overeenkomst gesloten voor de levering en het leggen van tapijt in meerdere ruimtes van onze woning, met een totale waarde van ruim € 4.000. De overeenkomst omvatte zowel het product als de bijbehorende dienstverlening, waaronder inmeten, planning en uitvoering.

[Ondernemer] heeft de uitvoering van de werkzaamheden zelf verdeeld over twee verschillende aannemers. Op de eerste uitvoeringsdag weigerde de eerste aannemer het tapijt te leggen, omdat volgens hem onjuist zou zijn ingemeten. Het tapijt werd vervolgens door de aannemers meegenomen. Daarbij werd ons meegedeeld dat [ondernemer] diezelfde dag contact met ons zou opnemen. [Ondernemer] heeft echter geen contact met ons opgenomen.

Later die dag kwam de tweede aannemer. Die stelde dat de meting wél correct was en een deel van het tapijt gelegd. Met deze aannemer is een vervolgspraak gemaakt voor het afronden van de resterende ruimtes. Desondanks bleef verdere communicatie vanuit [ondernemer] uit.

Pas vlak voor de vervolgspraak werd ons medegedeeld dat het resterende tapijt niet meer beschikbaar was en dat wij moesten wachten tot herlevering en een nieuwe plaatsing mogelijk zou zijn, hetgeen maanden kon duren.

Hoewel [ondernemer] uiteindelijk (na herhaald aandringen van onze kant) haar tekortkoming heeft hersteld door het resterende tapijt alsnog te leveren en te leggen, is dit pas na aanzienlijke vertraging gebeurd: ruim een maand later. De tekortkoming is daarmee niet tijdig hersteld.

Als gevolg van deze situatie hebben wij schade geleden, bestaande uit onder meer:

- langdurig verlies van normaal woongenot (kale vloeren, niet-buikbare ruimtes);
- extra kosten voor tijdelijke voorzieningen en noodoplossingen;
- opname van verlof om de situatie beheersbaar en veilig te houden (onder meer van belang omdat wij een eenjarig kind hebben);

Deze schade staat in causaal verband met de tekortkoming van [ondernemer] en komt op grond van artikel 6:74 BW voor vergoeding in aanmerking. Het enkele herstel van de tekortkoming neemt de reeds geleden schade niet weg."

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

"[Ondernemer] heeft ons in eerste instantie als "compensatie" een cadeaubon van € 100 aangeboden. Dit aanbod is niet passend en voldoet niet aan de wettelijke maatstaf voor schadevergoeding. Bovendien is een cadeaubon geen vorm van schadevergoeding maar een gebonden tegoed, hetgeen ons als consument beperkt in onze vrije besteding. Omdat wij hier niet mee akkoord zijn gegaan boden ze ons aan eenmalig € 100 te betalen. Let wel: niet omdat zij van mening is dat er iets fout is gegaan, maar "uit coulance".

Wij kunnen hier niet mee akkoord gaan en willen ten minste ook onze schade vergoed zien, door ons begroot op circa € 350. Daar zou wat ons betreft de compensatie dan nog bij moeten komen.

Daarnaast zouden wij het ook passend vinden als [ondernemer] toegeeft dat er fouten zijn gemaakt en er excuses worden gemaakt. Het gaat ons dan nog niet eens zozeer om het feit dat er in de levering iets fout is gegaan. Wij beseffen ons ter dege dat er soms iets niet gaat zoals het zou moeten (waar gehakt wordt vallen spaanders). Tot nu toe horen wij alleen maar dat zij het vervelend vindt dat wij de service niet als prettig hebben ervaren (in de categorie: wij betreuren de ophef)."

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

"Wij erkennen dat er sprake was van een klacht met de vloer. Na melding van de klacht is de klacht binnen redelijke termijn, namelijk binnen één maand, hersteld conform de geldende CBW-voorwaarden.

Wij zijn van mening dat voor deze aanvullende vergoeding geen grondslag bestaat. Op grond van de CBW-voorwaarden rust op ons in eerste instantie de verplichting tot herstel of vervanging binnen redelijke termijn. Aan deze verplichting is voldaan.

De door consument opgevoerde kosten, waaronder tijdelijke voorzieningen, kledingrekken en compensatie voor tijd/verlof, kwalificeren naar onze mening niet als objectief noodzakelijke vermogensschade.

Er was geen sprake van onbewoonbaarheid of een zodanig onveilige situatie dat noodvoorzieningen vereist waren. Daarnaast geldt dat een consument een schadebeperkingsplicht heeft.

Hoewel wij van mening zijn dat geen schadeplichtigheid bestaat, is uit coulance een bedrag van €100,- aangeboden als redelijke tegemoetkoming voor het door consument ervaren ongemak.

Wij verzoeken de commissie daarom de gevorderde aanvullende schadevergoeding af te wijzen.”

Overwegingen en beoordeling

1. De consument vordert een schadevergoeding van € 350,-. Hij heeft in het Vragenformulier de volgende schadeposten onderscheiden:
 - langdurig verlies van normaal woongenot (kale vloeren, niet-buikbare ruimtes);
 - extra kosten voor tijdelijke voorzieningen en noodoplossingen;
 - opname van verlot om de situatie beheersbaar en veilig te houden.
2. De gevorderde schadevergoeding komt niet voor toewijzing in aanmerking. De bindend adviseur overweegt hiertoe als volgt.
3. Gederfd woongenot kan in sommige gevallen tot een schadevergoedingsplicht leiden. De bindend adviseur acht dat hier echter niet aan de orde. Hierbij is in de eerste plaats van belang dat – zo is niet in geschil – de ondernemer de situatie binnen een maand heeft hersteld. Van een langdurige derving van woongenot is naar het oordeel van de bindend adviseur dan ook geen sprake. Bovendien zorgt het niet aanwezig zijn van tapijt in een deel van de woning weliswaar tot verminderd comfort, maar leidt dit niet – althans niet zonder meer, een genoegzame toelichting op dit punt ontbreekt – tot de conclusie dat een deel van de woning in het geheel niet kon worden gebruikt. Invoelbaar is dat de situatie bij de consument tot ergernis en frustratie heeft geleid, maar dit is onvoldoende om een schadevergoedingsplicht aan de zijde van de ondernemer aan te nemen.¹
4. Wat betreft de kosten die de consument stelt te hebben gemaakt voor tijdelijke voorzieningen en noodoplossingen, wordt overwogen dat hij onvoldoende heeft toegelicht en onderbouwd dat het treffen van deze voorzieningen en oplossingen nodig was. Ook is niet gebleken dat hij in dit verband daadwerkelijk kosten heeft gemaakt en, zo ja, wat de hoogte hiervan was.
5. De consument heeft evenmin onderbouwd dat hij verlot heeft moeten opnemen “om de situatie beheersbaar en veilig te houden”. Ook heeft hij niet toegelicht wat de omvang van de hieraan verbonden schade is.
6. Voor zover de consument heeft beoogd te eisen dat de ondernemer toegeeft dat er fouten zijn gemaakt en excuses maakt, wordt overwogen dat in de correspondentie reeds tot uitdrukking komt dat de ondernemer erkent dat er fouten zijn gemaakt, en dat een eis tot het maken van excuses niet toewijsbaar is.²
7. Dit betekent dat de klacht ongegrond is. De eis van de consument wordt afgewezen.
8. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De eis van de consument 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 3 april 2026,

¹ Vgl. het vonnis van de rechtbank Gelderland van 11 januari 2023, ECLI:NL:RBGEL:2023:78.

² Vgl. het arrest van het gerechtshof Amsterdam van 10 december 2024, ECLI:NL:GHAMS:2024:3405.