BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Bovenmatig veel servicebezoeken om gebreken aan keuken te herstellen leidt tot financiële vergoeding, klacht gegrond verklaard

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. Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft
In 2023 heeft de consument van de ondernemer een keuken gekocht en geleverd gekregen tegen betaling van € 15.900,- en tegen betaling van extra kosten van € 1.700,-. De klacht is op 9 november 2023 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument
In de kern geeft de consument aan dat haar klachten zeer divers zijn.
Na levering van de keuken heeft zij 26 keer een servicebezoek gehad vanwege verschillende problemen met de keuken en de apparatuur. Zo zijn er verkeerde deuren en afwerklijsten geleverd, onstonden er koelkast problemen, oven defect(en), stoomoven defect(en) en lieten kitranden los. De oven is drie keer vervangen en ook de stoomoven moest worden vervangen.

Door deze mankementen en defecten waren genoemde 26 servicebezoeken nodig waardoor de consument en haar partner vrije dagen hebben moeten opnemen om de monteurs te ontvangen. Zij wil deze dagen financieel gecompenseerd zien nu door toedoen van de ondernemer zij geen gebruik hebben kunnen maken van deze verlofdagen. Een werkdag kost de consument € 168,57 netto en haar partner € 218,64 netto. Nu zij acht verlofdagen heeft moeten opnemen en haar partner elf komt zij tot een totale vordering van € 3753,- netto (€ 1348,56 + € 2405,04).

Standpunt ondernemer
In de kern betwist de ondernemer de stellingen van de consument. In de door haar genoemde 26 servicebezoeken betrekt zij ook de levering en plaatsing van de keuken. Dat de consument en haar partner de totaal door de consument genoemde schade hebben geleden heeft zij niet aangetoond. De consument moet zelf ook haar schade beperken. Door akkoord te gaan met de bezoeken heeft zij haar schadebeperkingsplicht geweld aangedaan. Uit coulance heeft de ondernemer haar € 250,- aangeboden hetgeen de consument heeft geweigerd.

Deskundigenrapportage
In de kern komt uit de rapportage naar voren dat de door de stichting ingeschakelde deskundige tevergeefs heeft getracht de zaak te schikken. De ondernemer heeft bij die gelegenheid € 750,- aangeboden hetgeen de consument heeft geweigerd.

Overwegingen en beoordeling
Uit hetgeen partijen over en weer hebben aangevoerd en ingebracht staat naar het oordeel van de bindend adviseur wel vast dat na de levering van de keuken er nadien maar liefst 23 bezoeken nodig waren voor herstelwerkzaamheden dan wel vervanging van onderdelen van de keuken.

Het zijn naar het oordeel van de bindend adviseur sowieso meer servicebezoeken dan een consument in redelijkheid na levering van een keuken mag verwachten. Niet, althans onvoldoende is door de consument weersproken dat de gebreken inmiddels tot genoegen van de consument thans zijn hersteld.

De consument heeft het in een latere fase in deze over nog een bezoek maar blijft bij het eerder door haar gevorderde geldbedrag aan opgenomen verlofdagen teneinde aanwezig te kunnen zijn tijdens de servicebezoeken.

Het betreft hier dus gevorderde gevolgschade in de vorm van opgenomen verlofdagen welke door de ondernemer als schade wordt betwist nu zij dit onvoldoende heeft onderbouwd.

Volgens vaste rechtspraak worden vrije dagen in principe gezien als vermogensschade en kunnen dan ook voor vergoeding in aanmerking komen, mits een consument dit concreet onderbouwt en de claim binnen de grenzen van de redelijkheid blijft.

De consument heeft aan haar vordering weliswaar een concrete berekening ten grondslag gelegd maar dat is voor toewijzing van het concreet gevorderde bedrag niet voldoende. Zo heeft de bindend adviseur in de stukken bijvoorbeeld geen loonstrook of verlofregistratie overzicht van de werkgever aangetroffen waarmee de hoogte van de vordering kan worden vastgesteld. Daarnaast moet in algemene zin ook de noodzaak voor opname van de verlofdagen blijken. Zo moet bij de beoordeling van onderhavige schadeclaim bijvoorbeeld worden meegewogen of en in hoeverre het al dan niet inschakelen van een derde tegen een lagere vergoeding dan een verlofdag mogelijk zou zijn geweest. Ook dit is uit hetgeen de consument - blijkens de bindend adviseur ten dienste staande stukken - naar voren heeft gebracht, onvoldoende door de consument aangetoond.

Het vorenstaande laat onverlet dat in deze wel is komen vast te staan dat de consument vanwege de 23 en dan ook bovenmatige servicebezoeken om de gebreken aan de keuken te herstellen of zelfs apparatuur te vervangen, schade heeft geleden alleen al vanwege het ongemak van deze bezoeken en het ongemak de keuken (telkens) niet naar behoren te kunnen gebruiken. Daarbij heeft de bindend adviseur ook acht geslagen op de hoogte van de koopsom.

De bindend adviseur zal de klacht dan ook gegrond verklaren en in redelijkheid een door de ondernemer aan de consument te betalen vergoeding bepalen van € 2.000,- (tweeduizend).

Hetgeen partijen voorts nog naar voren hebben gebracht, behoeft geen bespreking nu dit niet tot een ander oordeel kan leiden.

De bindend adviseur komt dan ook tot de volgende beslissing.

Beslissing

- De bindend adviseur verklaart de klacht gegrond en bepaalt dat de ondernemer binnen veertien dagen na verzending van deze uitspraak aan de consument zal betalen een bedrag van € 2.000,- (tweeduizend);
- De ondernemer vergoedt bovendien een deel van de door de consument aan de stichting betaalde geschilkosten ad € 250,- aan de consument;
- De ondernemer is voorts behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 20 juli 2026,

mr. N. Schaar,
Bindend adviseur