

Onderwerp van het geschil

Consument heeft op 9 augustus 2016 een gashaard gekocht bij Ondernemer. Daarbij is eveneens de opdracht overeengekomen de haard te installeren. Uit de orderbevestiging van Ondernemer blijkt dat de kosten voor de haard en materialen €3.175 bedragen en de installatiekosten op €1.450 zijn begroot. In de offertes die aan deze opdracht vooraf zijn gegaan staat telkens de volgende standaardzin bij de prijsopgave voor de installatiekosten: “prijs wordt definitief bepaald nadat onze monteur de situatie ter plaatse heeft bekeken”. De consument heeft na de installatie een factuur van het installatiebedrijf gekregen waarop een totaalbedrag van €950 staat vermeld. De consument weigert het op de orderbevestiging genoemde bedrag van €1.450 te betalen, nu de kosten kennelijk lager zijn uitgevallen.

Standpunt van de consument

Het standpunt van de consument luidt in hoofdzaak als volgt.

De consument stelt dat hij er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de aan hem door de installateur overhandigde factuur de werkelijke installatiekosten weergaf. De consument beroept zich op de hierboven genoemde standaardzin en de omstandigheid dat er volgens hem op de dag van de installatie voor een alternatieve wijze van installeren is gekozen, die volgens hem eenvoudiger is.

Standpunt van de ondernemer

Het standpunt van de ondernemer luidt in hoofdzaak als volgt.

De ondernemer stelt zich op het standpunt dat een bedrag van €1.450 voor de installatie is overeengekomen en dat er geen omstandigheden zijn die aanleiding geven de prijs te verminderen. De standaardzin is opgenomen op de offerte omdat de installatiekosten doorgaans worden ingeschat waarna een installateur de in de offerte geschetste situatie toetst aan de werkelijke situatie ter plaatse. Dit kan in gevallen leiden tot een wijziging van de installatiekosten.

In het onderhavige geval zijn de installatiekosten (in de offertefase) eenmaal naar boven bijgesteld. De klant heeft in het licht van deze prijswijziging een nieuwe offerte gekregen. Op deze offerte stond wederom dezelfde standaardzin vermeld. De ondernemer geeft aan op dat moment de kosten definitief te hebben berekend en het lag om die reden niet voor de hand dat de prijs nogmaals zou worden aangepast.

De ondernemer wijst daarbij op de omstandigheid dat de consument doorgaans niet een factuur van de installateur ontvangt en de installatiekosten (achteraf) per bankoverschrijving aan de ondernemer dienen te worden voldaan. Ondernemer reserveert een marge voor de kosten die zij zelf maakt in de voorbereidende fase. Deze werkzaamheden bestaan uit offertekosten, kosten voor het maken van schetsen en tekeningen en de kosten die gemoeid zijn met het aansturen van de installateurs.

Beoordeling van het geschil

De beoordelaar heeft het volgende overwogen.

Schriftelijke overeenkomsten kunnen niet enkel naar de letter worden uitgelegd. Van belang is eveneens de gerechtvaardigde verwachtingen over en weer, naar de omstandigheden van het geval. In dit geschil is de schriftelijke overeenkomst de goedgekeurde offerte van 8 augustus 2016, waarvan de orderbevestiging een directe afspiegeling is.

In de offerte staat vermeld dat de werkelijke kosten ter plaatse worden bepaald door de installateur. Zo mocht de consument er gerechtvaardigd van uit gaan dat de kostenspecificatie die hij van de installateur ontving de daadwerkelijke kosten zouden weergeven.

Een en ander had anders gelegen als de eerder genoemde standaardzin niet op de tweede offerte was geplaatst. Er was dan een overeenkomst tot stand gekomen waarbij de consument niet langer mocht uitgaan van een prijsbepaling op basis van nacalculatie.



De omstandigheid dat de consument het bedrag dat met de installatie gemoeid aan de ondernemer diende te voldoen (zoals blijkt uit de orderbevestiging) doet hier in beginsel niets aan af. Immers, nadat de consument een factuur van de installateur ontving mocht hij er op dat moment redelijkerwijs vanuit gaan dat van hem werd verwacht dat hij de factuur aan de installateur moest voldoen.

De ondernemer heeft aangegeven dat het in principe niet de bedoeling is dat installateurs rechtstreeks aan klanten factureren. Deze fout van de installateur komt echter voor rekening van de ondernemer, nu de installateur als een hulppersoon van de ondernemer kan worden beschouwd.

Nu op de offerte en de orderbevestiging geen uitsplitsing van de kosten is gemaakt en ook de uiteindelijke factuur van de installateur ook enkel 'materiaal en arbeid' vermeldt, kan niet worden vastgesteld welke kosten de ondernemer daadwerkelijk heeft gemaakt en waarvan de consument niet mocht aannemen dat deze in de totaalprijs van €950 verdisconteerd waren.

Hoewel de beoordelaar het aannemelijk acht dat de ondernemer daadwerkelijk bepaalde kosten in het voorwerk heeft gemaakt en de praktijk van het reserveren van een zekere marge op de installatiewerkzaamheden niet per definitie onbillijk is, kan in het onderhavige geval niet tot een andere conclusie worden gekomen dan dat gelet op alle omstandigheden van het geval - in het bijzonder de uitlatingen van de ondernemer met betrekking tot de installatiekosten - deze kosten voor rekening van de ondernemer moeten blijven.

Beslissing

De beoordelaar komt tot de volgende beslissing:

De ondernemer crediteert een bedrag van €500 (inclusief 21% btw) aan de consument ten titel van 'minderwerk'. De betaling aan de installateur is bevrijdend, de haard en de installatie zijn daarmee volledig betaald.

Bovendien dient de in het ongelijk gestelde partij (de ondernemer) een bedrag van € 25,00 aan de wederpartij te vergoeden ter zake van het klachtengeld. Het door de consument of de ondernemer meer of anders gevorderde wordt afgewezen, partijen hebben daarmee over en weer niets meer van elkaar te vorderen.

Aldus beslist door DigiDispuut op donderdag 13 juli 2017.