

De consument klaagt over de bejegening door de ondernemer - 1994

Blijkens de door de consument overgelegde schriftelijke stukken wordt de ondernemer ernstige nalatigheid verweten in zijn houding tegenover de consument.

In dit verband heeft de consument aangegeven:

- dat de stomerij niet op eigen initiatief schade meldt;
- dat de stomerij lange tijd niet antwoordt op klachten;
- dat de stomerij het proces veel te lang laat duren.

Daargelaten de vraag of al hetgeen hier tevoren is geuit de ondernemer kan worden aangewreven kan de Commissie gelet op alle haar aangereikte stukken wel invoelen, dat de consument niet tevreden is geweest met de wijze, waarop de procedure is verlopen. In dit verband kan de Commissie zich niet geheel aan de indruk onttrekken, dat het bij de consument ontstane gevoel "van het kastje naar de muur te worden gestuurd" terecht is geweest. In feite heeft de ondernemer dit ook erkend nu deze heeft toegegeven, dat er sprake is geweest van communicatieproblemen.

Desondanks is de Commissie tot het oordeel gekomen, dat de ondernemer niet zodanig te kort is geschoten in de zorgvuldigheidsplicht, welke partijen tegenover elkaar in acht hebben te nemen, dat dit zou moeten leiden tot het toekennen van een schadevergoeding. Immers naar het oordeel van de Commissie zou hiervoor slecht plaats kunnen zijn indien de door consument geleden immateriële schade was voortgevloeid uit meer dan –een overigens terechte- ergernis over de gang van zaken alleen (klacht ongegrond).

(zie ook categorie 'Ontvankelijkheid', subcategorie 'Diversen')

94.088