



KLAGEN VERPLICHT

Is een klant verplicht te klagen om aanspraak te maken op schadevergoeding?

Dakdekkersbedrijf Van den Drup kreeg de opdracht het dak van de showroom van een garagebedrijf opnieuw te dekken. Het was geen ingewikkelde klus. De betaling van het werk lijkt een stuk ingewikkelder te liggen. Driekwart van zijn factuur blijft onbetaald. Als Van den Drup na een poos de garagehouder hierop aanspreekt, ontvangt hij een brief op poten van zijn advocaat van de rechtsbijstandverzekering. Op drie A-viertjes wordt hem uit de doeken gedaan wat hij allemaal verkeerd heeft gedaan en hoeveel (water)schade dit heeft opgeleverd. Perplex neemt Van den Drup kennis van de brief, die eindigt met een aftreksom van zijn openstaande factuur en de

NUL OP REKEST Ondanks een te-rechte claim kan een klant toch nul op het rekest krijgen, als hij niet binnen bekwame tijd klaagt. Er bestaat geen vaste termijn voor het klagen. De duur hangt af van de omstandigheden. Vaak staat er in leveringsvoorwaarden, zoals in de Metaalunievoorwaarden, een klachttermijn. Als deze wordt overschreden, volgt altijd de vraag, welk nadeel lijdt een leverancier, of een opdrachtnemer, daardoor? Soms levert te laat klagen namelijk geen verslechtering op in de bewijspositie van de leverancier, of voor zijn te maken kosten, en gaat te laat klagen niet ten koste van de aanspraken van een klant. Als u vragen hierover heeft, kunt u terecht bij bedrijfsjuridisch ledenadvies van Metaalunie.

geclaimde schade van zijn klant. Het resultaat komt uit op nul.

Van den Drup neemt ook een jurist in de arm. Deze vraagt aan Van den Drup of hij ooit melding van lekkage heeft gehad. Van den Drup kan zich dit niet herinneren, maar hij is ook erg druk geweest. Als zijn klant wordt gevraagd wanneer hij precies de lekkage heeft gemeld, stelt de garagehouder Van den Drup vaak gebeld te hebben, maar steeds geen gehoor te hebben gekregen. Omdat hij erg nerveus werd vanwege de kostbare oldtimers in zijn showroom, had hij samen met een handige buurman het euvel proberen te verhelpen. Nadien heeft hij een concullega van Van den Drup opdracht gegeven een deel opnieuw te leggen, omdat zijn reparatie toch niet de oplossing bleek. Omdat hij foto's kan laten zien van de lekkage en de rekening van de tweede dakdekker, stelt de garagehouder zich op het standpunt dat het niet uitmaakt of hij wel of niet en wanneer heeft geklaagd. Van den Drup heeft gewoon z'n werk niet goed gedaan, aldus de garagehouder via zijn advocaat.

Van den Drup besluit te gaan procederen. Hij heeft tenslotte een flink bedrag tegoed. Als de rechter vaststelt dat de garagehouder niet kan bewijzen dat hij heeft geklaagd, niet eerder dan in de brief van zijn advocaat, vraagt hij Van den Drup te bewijzen welk nadeel hij hierdoor heeft geleden. Van den Drup overtuigt de rechter dat door het niet meteen klagen, hij niet heeft kunnen constateren wat er mis was met het dak. Lag het wel aan hem? Door zelf te



MR. MIRJAM BOS

BEDRIJFSJURIDISCH ADVISEUR
KONINKLIJKE METAALUNIE

Metaalunie Rechtsbijstand behandelt in deze rubriek interessante kwesties. Namen en plaatsen zijn verzonden, gelijkenissen met personen en bedrijven louter toevallig. **Metaalunie Rechtsbijstand** biedt een geselecteerd netwerk van deskundige advocaten en een speciaal voor leden ontwikkelde Mevas-rechtsbijstandverzekering. U kunt bij **Metaalunie Rechtsbijstand** terecht voor advocaten, octrooigemachtigden, juridische bedrijfsanalyse, incasso, maatcontracten, algemene voorwaarden. Meer weten? **030- 605 33 44** of www.metaalunierechtsbijstand.nl

gaan sleutelen, is de staat van het dak mogelijk zelfs verslechterd. Dit had Van den Drup kunnen voorkomen, als hij tijdig was gealarmeerd. Verder is het de vraag of het wel nodig was een deel opnieuw te dekken. Van den Drup had dit hoe dan ook goedkoper in eigen beheer kunnen doen. De rechter geeft Van den Drup gelijk en de garagehouder moet alsnog de openstaande factuur betalen.