

Klagen - voor het te laat is

Het wordt wel als een typisch Nederlandse eigenschap gezien: klagen. Of dat echt zo is (en of dat erg is), weet ik niet. Wat ik wel weet is dat onze wet een zogenoemde 'klachtplicht' kent.

Die houdt -kort gezegd- in dat een partij die een gebrek in een aan hem geleverd goed ontdekt (of redelijkerwijs had moeten ontdekken), daarover binnen bekwame tijd bij zijn wederpartij moet klagen (de wet zegt: protesteren). Doet hij dat niet, dan kan hij op dat gebrek geen beroep meer doen.

Het idee hierachter is, net als bijvoorbeeld bij verjaring, dat een leverancier wordt beschermd tegen te late en daardoor wellicht moeilijk te betwisten klachten. Van de afnemer mag worden verwacht dat hij met enige spoed onderzoekt of de geleverde goederen deugdelijk zijn en, als dat niet zo is, dat hij dat dan tijdig aan de leverancier mededeelt. Aan de andere kant mag de afnemer wel enig onderzoek (laten) verrichten.

Wat is dan tijdig, of in de woorden van de wet: "binnen bekwame tijd?" Daar geeft de wet zelf geen uitsluitel over, een vaste klachttermijn bestaat niet. De vraag of binnen bekwame tijd is geklaagd "moet worden beantwoord onder afweging van alle betrokken belangen en met inachtneming van alle relevante omstandigheden", aldus de Hoge Raad. Bij deze "relevante omstandigheden" is van belang of de leverancier nadeel lijdt door het late tijdstip waarop wordt geklaagd. Bijvoorbeeld doordat het voor hem daardoor moeilijker wordt om (tegen-)bewijs te leveren of zijn schade te beperken. Hoe eerder dat nadeel zich verwezenlijkt, hoe korter dan ook de termijn waarbinnen geklaagd moet worden.

De leverancier (het kan ook, bijvoorbeeld, een aannemer zijn) moet wel stellen en aannemelijk maken dat hij nadeel heeft ondervonden door de late klacht. In een uitspraak van 26 oktober 2016 wees de Raad van Arbitrage een beroep van een aannemer dat te laat was geklaagd af, juist omdat die aannemer niet had gesteld dat zij daardoor in haar belangen was geschaad. Terwijl de kopers een van de gebreken aan hun woning (een lekkage) voor het eerst in 2012 en een tweede lekkage voor het eerst eind 2013 hadden gemeld. De woning was medio 2009 opgeleverd. Een dergelijke termijn, zeker die termijn van drie-en-een-half jaar, wordt vaak als te lang beschouwd. De aannemer had hier, wellicht, een kans gehad om 'vrijuit' te gaan.

Er moet, natuurlijk, wel tijdig bij de juiste persoon worden geklaagd. In een geschil waarover de Raad van Arbitrage op 15 december 2016 uitspraak deed, was een appartementencomplex in 2006 opgeleverd. In 2007 werden lekkages ter plaatse van de galerij geconstateerd, in 2008 werd bij de aannemer geklaagd. Die heeft de lekkages verholpen. Vanaf 2014 is bij de aannemer geklaagd over scheurvorming. De (onder-)aannemer heeft reparatie van dit gebrek afgewezen. Vervolgens, het was inmiddels 2016, heeft de VVE de ontwikkelaar van het complex tot herstel aangeschreven. Zonder resultaat. Daarop begint de VVE een procedure tegen de ontwikkelaar. Die stelt dat zij pas in 2016 van de klacht heeft vernomen en nu geen verhaal meer kan halen op de aannemer. Zij is derhalve door de late melding benadeeld. De arbiter komt niet toe aan dit expliciete beroep op te laat klagen. Overwogen wordt, eenvoudig, dat niet, zoals in de garantieregeling is bepaald, zo spoedig mogelijk is geklaagd en dat het gebrek bovendien buiten de garantietermijn is gemeld. Einde oefening...

Klagen is ook van belang voor verjaring bij aanneming van werk. Een vordering wegens een gebrek in het opgeleverde werk verjaart twee jaar nadat de opdrachtgever ter zake heeft geprotesteerd. Zolang de opdrachtgever niet klaagt, verjaart de vordering niet. Maar wacht hij te lang, dan verspeelt hij wel zijn rechten.

Er is dus niets mis met klagen. Sterker nog: dat moet! En misschien lucht het op...

Heeft u klachten naar aanleiding van deze column, neemt u dan (binnen bekwame tijd) contact met mij op (or forever hold your peace).



*Per van der Kooi
 Advocaat bouw- en aanbestedingsrecht
 De Clercq Advocaten Notarissen, Leiden
 p.vanderkooi@declercq.com*