

Verschillende gebreken aan keuken

Partijen:

Consument: de heer [consument], wonende te [woonplaats], bijgestaan door mevrouw mr. [gemachtigde rechtsbijstand].

Ondernemer: [ondernemer], gevestigd te [vestigingsplaats].

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen.

Er heeft op 9 februari 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 4 maart 2022 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft, voor zover hier van belang, het leveren en plaatsen van een keuken.

Standpunt consument

De (gemachtigde van de) consument heeft de klacht in een bijlage bij het inleidend formulier als volgt verwoord (waarbij de consument als 'cliënt' wordt aangeduid):

“Bij levering en montage in juli 2020 ontdekte cliënt direct verschillende gebreken aan zijn keuken. Vanaf juli 2020 tot heden zijn er verschillende herstelpogingen geweest. Tot op heden zijn nog steeds niet alle gebreken hersteld. [Ondernemer] heeft tijdens het herstel ook schade toegebracht aan de keuken van cliënt, alsmede aan de wanden van cliënt. De schade aan de keuken en wanden wordt niet door [ondernemer] ontkend en vormt op dit moment ook geen discussiepunt. [Ondernemer] heeft toegezegd de schade te vergoeden.

Cliënt wacht al meer dan een jaar op correcte levering van zijn keuken. [Ondernemer] is door mij op 25 januari jl. middels een ingebrekestelling in gebreke gesteld. Vervolgens heb ik [ondernemer] op 18 februari jl., 19 april jl., 26 april jl. en 10 juni jl. per e-mail nogmaals verzocht om de openstaande punten te herstellen dan wel alsnog correct te leveren. Tot op heden is de overeenkomst nog steeds niet naar behoren nagekomen en [ondernemer] reageert niet meer op herhaalde verzoeken tot herstel of contact met ondergetekende. Wat tot op heden punt van geschil is, zijn de volgende gebreken die ik hierna voor u puntsgewijs toelicht. De paneelnummers 2, 11 en 17 verwijzen naar de regelnummers van de opdrachtbevestiging van 11 april 2020.

Paneel 11 (zijwand afdekpaneel voor hoge kast)

Het paneel is reeds bij cliënt aanwezig, maar het paneel had bij de eerste levering al schade (vuil onder de toplaag (zoals vastgelegd in het serviceraapport d.d. 24 juli jl.) en er is schade ontstaan door de monteur van [ondernemer] tijdens zijn werkzaamheden op 21 december jl.

Het onderprofiel van 19 mm breedte voor paneel 2 (zijwand afdekpaneel voor onderkast)

Paneel 2 is al in de juiste maat en kwaliteit aanwezig, alleen ontbreekt er nog een onderprofiel van 19 mm breedte, waardoor paneel 2 niet kan worden gemonteerd.

Paneel 17 (zijwand afdekpaneel voor bovenkast)

Paneel 17 is in de verkeerde maat bij cliënt geleverd. Paneel 17 dient in de juiste maat, zoals opgemeten door de monteur van [ondernemer] en in de juiste kwaliteit (frontmateriaal) geleverd te worden en vervolgens gemonteerd te worden. Cliënt beroept zich hierbij op de gedane toezegging door mevrouw [medewerkster ondernemer] in haar e-mail d.d. 14 oktober 2020 (zoals reeds bij u bekend).”

Zijn vorderingen heeft de consument als volgt geformuleerd:

- *“Cliënt vordert vervanging en montage van paneel 11, conform hetgeen is overeengekomen in de offerte. Na levering en montage van een nieuw paneel 11 (zoals overeengekomen bij offerte) kan ter plaatse het werkblad worden afgekit. Cliënt verzoekt dit binnen uiterlijk 14 dagen na uw uitspraak.*

- *Cliënt vordert levering en montage van het juiste onderprofiel (zoals door mevrouw [medewerkster ondernemer] is toegezegd in haar e-mail d.d. 14 oktober jl. en genoteerd op het serviceraapport d.d. 21 december jl.), en montage van paneel 2. Cliënt verzoekt dit binnen uiterlijk 14 dagen na uw uitspraak.*
- *Cliënt vordert levering en montage van paneel 17 in de juiste maat en juiste kwaliteit (frontmateriaal). Client verzoekt dit binnen uiterlijk 14 dagen na uw uitspraak."*

Naar aanleiding van het reactieformulier van de ondernemer heeft de consument hier nog aan toegevoegd dat hij een schadevergoeding wenst in verband met de beschadiging van het behang en wegens de overlast die hij heeft ondervonden.

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

"Nolte heeft niet de mogelijkheid om zijwandpanelen t.b.v. hoge kasten te leveren in de kleur van de keuken maar in kunststof glanzende kleur wat ook door verschillende medewerkers herhaaldelijk is besproken met klant. Tevens heeft een vertegenwoordiger van de fabriek klant bezocht en aangegeven dat wat klant wenst niet mogelijk is. Eén van onze medewerkers is wat ongelukkig geweest in haar communicatie en heeft in haar mail geschreven dat een paneel in frontmateriaal geleverd zou worden maar wat helaas niet mogelijk is. Dit hebben wij vele malen doorgegeven aan klant en aan zijn advocaat en hebben dat ook schriftelijk bevestigd."

De ondernemer heeft met betrekking tot de klachten over de panelen het volgende naar voren gebracht:

- *Paneel 11: "Dit paneel kan alleen in kunststof glanzend worden geleverd. Als klant hiermee akkoord gaat kunnen wij dit paneel voor klant bestellen, leveren en monteren."*
- *Paneel 2: "Dit onderprofiel dient geleverd te worden en dan dient het paneel bij cliënt gemonteerd te worden. Dit onderprofiel is aanwezig en kan worden gemonteerd."*
- *Paneel 17: "Dit kunnen en willen wij voor klant oplossen."*

En verder:

"Uiteindelijk gaat dit om een zijwandpaneel voor de hoge kast. Dit hadden wij graag veel eerder willen oplossen maar de wens van de klant is door ons helaas niet in te vullen omdat Nolte dit niet kan leveren in diepte en dikte die hiervoor nodig is."

Op de overeenkomst die door klant is toegevoegd aan dit dossier staat duidelijk vermeld in welke afwerking en kleur panelen worden geleverd. Deze zijn gelijk aan plinten, zijwanden, panelen en passtukken."

Deskundigenrapport

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft, samengevat en voor zover hier relevant, het volgende vastgesteld en gerapporteerd:

"Door de deskundige is bij plaatopname, m.b.t. de keukenonderdelen, het volgende geconstateerd: 1a) Het zijpaneel (paneel 2.) van het linker keukendeel (onderzijde) is niet conform de keukenfronten, heeft wel dezelfde kleur als de fronten. Het paneel sluit niet aan op de wand en is niet v.v. een kitnaad (Acrylaat kit). Ter vervanging van paneel 2 is door de ondernemer een nieuw en correct paneel geleverd. Er is door de ondernemer geen passende onder strip geleverd. 2a) Bij het plaatsen/vervangen van paneel 2, is door de ondernemer het behang op de wand ernaast (li) licht beschadigd. 1 b) Het zijpaneel (paneel 11.) links hoge kast van het rechter keukendeel is bij plaatsing (d.d. 21 dec. 2020) van het naastgelegen werkblad, door de ondernemer beschadigd. 3a) Tevens is bij vervanging van paneel 11 ook de gesausde wand licht beschadigd. 4a) Bij de montage van de linker hoge kast is de achterliggende wand geheel doorboord en is schade ontstaan aan de wand in de entree. 1c) Het zijpaneel (paneel 17.) van het linker keukendeel (bovenzijde) is niet conform de keukenfronten, heeft wel dezelfde kleur als de fronten. Het paneel is minder diep dan de voorzijde van het naastgelegen front van de bovenkast."

Is herstel technisch mogelijk? Ja nee

Zo ja, op welke manier? 1 a-c) Met betrekking tot de panelen 2, 11 en 17 dienen deze vervangen te worden. Voor paneel 2 is reeds door de ondernemer een vervangend paneel geleverd maar dient nog wel de bijpassende onder strip na te leveren en het geheel pas te maken en te monteren. Voor paneel 11 geldt een zelfde paneel als reeds geleverd i.v.m. de diktematen van de aansluitende aftimmering aan de bovenzijde en een te geringe ruimte tussen de muren. Voor paneel 17 geldt een zelfde (front) paneel als de al geleverde paneel 2 i.p.v. een standaard zijwand. 2a) In overleg met consument en ondernemer is besloten om hiervoor een derde (schilder o.g.) in te schakelen e.e.a. middels offerte vooraf en indien akkoord, voor rekening van de ondernemer. 3a en 4a) Genoemde beschadigingen zijn gering maar voor rekening van de ondernemer welke heeft toegezegd deze punten kosteloos op te lossen.”

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 9 februari 2022 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De motivering en conclusies van dat rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). De bindend adviseur gaat dan ook uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. Beide partijen hebben op het deskundigenrapport gereageerd. De bindend adviseur heeft daarvan kennisgenomen.
3. De bindend adviseur stelt vast dat er met betrekking tot paneel 2 geen verschil van mening is tussen partijen: de ondernemer dient dat paneel met het juiste onderprofiel te leveren en monteren. Ook wat betreft paneel 17 bestaat geen verschil van inzicht tussen partijen: de ondernemer dient het juiste paneel te leveren en monteren.
4. Met betrekking tot paneel 11 wordt het volgende overwogen.

De consument heeft gevorderd dat paneel 11 wordt geleverd en gemonteerd zoals afgesproken, namelijk in 'frontmateriaal', waarbij tevens het werkblad wordt gekit.

De ondernemer heeft, in reactie op de klacht van de consument in deze procedure, gewezen op de overeenkomst (orderbevestiging) en te kennen gegeven dat dit paneel alleen leverbaar is in "kunststof glanzend".

In reactie daarop heeft de consument naar voren gebracht dat het voorstel van de ondernemer afwijkt van de afspraken en dat het voorstel eventueel bespreekbaar en aanvaardbaar zou zijn, als daar een redelijke compensatie tegenover staat.

In het deskundigenrapport is met betrekking tot het herstel van paneel 11 vermeld: "Voor paneel 11 geldt een zelfde paneel als reeds geleverd i.v.m. de diktematen van de aansluitende aftimmering aan de bovenzijde en een te geringe ruimte tussen de muren."

De bindend adviseur begrijpt dat de consument paneel 11 in frontmateriaal geleverd en gemonteerd wenste te zien, maar dat de ondernemer uitgaat van uitvoering in een ander materiaal (kunststof glanzend). Voor de bindend adviseur is, ook uit de reacties van partijen op het deskundigenrapport, niet duidelijk in hoeverre zij het nu eens zijn geworden over de uitvoering waarin paneel 11 wordt geleverd en wat thans de standpunten van partijen op dit punt zijn. Hierbij rijzen de volgende vragen.

- Zijn partijen het inmiddels eens geworden over de uitvoering waarin paneel 11 wordt geleverd?
- Als partijen het eens zijn geworden over de uitvoering waarin paneel 11 wordt geleverd, vraagt de consument dan nog steeds een compensatie omdat deze uitvoering in zijn ogen afwijkt van wat partijen hebben afgesproken? Zo ja: hoe hoog zou die compensatie dan volgens de consument moeten zijn?
- Indien partijen het niet eens zijn over de uitvoering waarin paneel 11 moet worden geleverd, of indien zij het hierover wel eens zijn, maar de consument verlangt een compensatie omdat dit volgens hem afwijkt van wat partijen hebben afgesproken, wenst de bindend adviseur nog een nadere toelichting van partijen over wat in hun ogen is

afgesproken en hoe dat uit de stukken blijkt. De bindend adviseur begrijpt dat de consument zich, ter onderbouwing dat is afgesproken dat het paneel in frontmateriaal zou worden geleverd, beroept op twee e-mails van mevrouw [medewerkster ondernemer] (van 14 en 29 oktober 2020) en een gesprek tijdens een bezoek van medewerker de heer [medewerker ondernemer]. De ondernemer beroept zich op wat in de orderbevestiging is vermeld.

- ✓ Op welk specifiek(e) punt(en) van de orderbevestiging doelt de ondernemer? Zijn er in zijn ogen nog andere relevante feiten of omstandigheden aan te wijzen?
- ✓ Klopt het dat de consument zich op de twee genoemde e-mails en het gesprek bij hem thuis beroept? Zijn er in zijn ogen nog andere relevante feiten of omstandigheden aan te wijzen?
- Zijn er met betrekking tot de levering en montage van paneel 11 nog andere feiten of omstandigheden te melden, die voor de bindend adviseur van belang kunnen zijn bij het nemen van een beslissing?

Partijen zullen in de gelegenheid worden gesteld zich over het voorafgaande nader uit te laten.

5. Verder zijn er, zo begrijpt de bindend adviseur, drie schades, namelijk:
 - a. aan het behang,
 - b. links van de hoge kast,
 - c. in de gang/entree.

Uit het deskundigenrapport en de reacties daarop begrijpt de bindend adviseur dat al deze schades onderdeel uitmaken van het geschil en dat partijen het erover eens zijn dat het herstel van deze schades voor rekening van de ondernemer komt. De ondernemer heeft naar aanleiding van het deskundigenrapport bevestigd bereid te zijn de schades links van de hoge kast en in de gang/entree te herstellen. Dit zal de ondernemer worden opgedragen. De schade aan het behang kan de consument door een derde laten herstellen. De factuur die hierop betrekking heeft kan de consument bij de ondernemer indienen en de ondernemer zal deze kosten aan de consument vergoeden.

6. Tot slot heeft de consument nog gevraagd om een schadevergoeding wegens de overlast die hij heeft ondervonden. De ondernemer heeft hiertegen verweer gevoerd. Hierop zal worden beslist in het uiteindelijke bindend advies.
7. De bindend adviseur houdt, in afwachting van de reactie van partijen naar aanleiding van randnummer 4, iedere verdere beslissing aan.

Beslissing

- Partijen krijgen gelegenheid om binnen 2 weken na deze tussenbeslissing hun reactie te geven op randnummer 4.
- Iedere verdere beslissing wordt aangehouden.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 7 juni 2022,

mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur

Eindbeslissing

Partijen:

Consument: de heer [consument], wonende te [woonplaats], bijgestaan door mevrouw mr. [gemachtigde] ([organisatie gemachtigde]).

Ondernemer: [ondernemer], gevestigd te [vestigingsplaats].

Verdere verloop van de procedure

De bindend adviseur heeft op 7 juni 2022 een tussenbeslissing genomen, waarbij partijen in de gelegenheid zijn gesteld binnen 2 weken te reageren op de in de tussenbeslissing opgenomen vragen.

De consument heeft op 14 juni 2022 schriftelijk gereageerd.

De ondernemer heeft niet gereageerd.

Verdere beoordeling

8. De bindend adviseur blijft bij wat in de tussenbeslissing van 7 juni 2022 is overwogen en beslist.

9. De (gemachtigde van de) consument heeft in de nadere reactie het volgende naar voren gebracht m.b.t. paneel 11:

“Cliënt is bereid akkoord te gaan met de oplossing voor paneel 11 die door [ondernemer] is aangedragen. Wel blijft cliënt bij zijn standpunt dat hij paneel 11 in frontmateriaal had mogen verwachten en [ondernemer] hierdoor toerekenbaar tekort is geschoten. Cliënt verwijst ter onderbouwing van zijn standpunt naar de toezeggingen van [ondernemer] die mondeling hebben plaatsgevonden door de heer [medewerker ondernemer] en tweemaal schriftelijk door mevrouw [medewerker ondernemer]. Cliënt vindt een compensatie van € 250,00 passend.”

10. Verder is van de zijde van de consument nog het volgende naar voren gebracht:

“Het moge overduidelijk zijn dat cliënt op vrijwel alle punten in het gelijk wordt gesteld en [ondernemer] op bijna alle punten medewerking verleent aan nakoming van hetgeen door cliënt gevorderd is. De vorderingen van cliënt waren vanaf aanvang, te weten het moment van levering in juli 2020, al bekend bij [ondernemer]. Het handelen van [ondernemer] heeft tot onnodige vertraging geleid. Doordat [ondernemer] verzuimd heeft tijdig de overeenkomst na te komen heeft cliënt meerdere zinloze bezoeken van de monteurs moeten toestaan en hiervoor vrije dagen opgenomen. Cliënt heeft hierdoor schade geleden, aangezien cliënt op deze dagen niet heeft kunnen werken. Dit heeft cliënt in totaal € 1.384 gekost. Daarnaast vindt cliënt een compensatie ten hoogste van € 600 passend aangezien cliënt bijna 2 jaar zijn keuken niet optimaal heeft kunnen gebruiken en dit toerekenbaar is aan [ondernemer]”

11. De bindend adviseur stelt vast dat de ondernemer geen gebruik heeft gemaakt van de gelegenheid om op de tussenbeslissing te reageren.

12. Met betrekking tot paneel 11 wordt overwogen dat, gelet op de in randnummer 2 weergegeven reactie van de consument, dit paneel geleverd kan worden in de door de ondernemer vermelde uitvoerig ('kunststof glanzend'). Gezien de nadere toelichting van de consument en nu de ondernemer niet op de tussenbeslissing heeft gereageerd, gaat de bindend adviseur ervan uit dat deze uitvoering anders is dan wat de consument mocht verwachten. De door de consument voorgestelde compensatie van € 250,00 acht de bindend adviseur niet onredelijk en zal worden toegewezen.

13. Met betrekking tot de schadevergoeding/compensatie wegens ondervonden nadeel wordt overwogen dat in de tussenbeslissing geen gelegenheid was geboden op dat punt een nadere toelichting te geven. De bindend adviseur neemt de onder randnummer 3 weergegeven toelichting van de consument dan ook niet mee in de beoordeling. Wel zal de bindend adviseur, gelet op de periode die inmiddels is verstreken en het nadeel dat de consument heeft ondervonden, naar redelijkheid en billijkheid een schadevergoeding althans compensatie toewijzen van € 300.

14. Gelet op de uitkomst van de procedure komen de kosten van behandeling (€ 250) voor rekening van de ondernemer.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer voert de volgende werkzaamheden uit:
 - ✓ leveren en monteren van paneel 2 met het juiste onderprofiel;
 - ✓ leveren en monteren van paneel 17;
 - ✓ leveren en monteren van paneel 11 (in de uitvoering 'kunststof glanzend');
 - ✓ herstel van de schade links van de hoge kast;
 - ✓ herstel van de schade in de gang/entree.

Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken over de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder reële termijnen voor levering, montage en herstel. Partijen verlenen over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen.

- De consument kan de schade aan het behang door een derde laten herstellen. De hiermee verband houdende factuur kan hij bij de ondernemer indienen. De ondernemer vergoedt deze kosten, voor zover ze binnen de grenzen van het redelijke liggen.
- De ondernemer vergoedt binnen 4 weken na heden de volgende bedragen aan de consument:
 - ✓ € 250 wegens compensatie voor het afwijkende paneel 11;
 - ✓ € 300 wegens schadevergoeding/compensatie voor ondervonden nadeel;
 - ✓ € 250 wegens kosten van behandeling van dit geschil.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 23 juni 2022,

mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur