

Te dunne achterwand keukenkastjes, krassen kookplaat en afwijkende kleur graniet

Partijen:

Consument: [consument], wonende te [woonplaats].

Ondernemer: [ondernemer], gevestigd [vestigingsplaats]

Gemachtigde consument: [gemachtigde]

Organisatie gemachtigde consument: [organisatie]

Verloop van de procedure

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

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige].

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 1 februari 2020.

Inhoud overeenkomst: Levering en plaatsing van een keuken.

De levering en plaatsing vond plaats op 14 en 15 september 2020.

De klacht is op 28 september 2020 en op 22 december 2020 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

De achterwanden van de kasten zijn geen 16 mm dik, terwijl dit wel is toegezegd. De kookplaat bevat krassen. De granieten achterwand heeft een verkleuring.

De consument eist vervanging van de achterwanden van de kasten, voor zover deze niet vervangen zijn door 16 mm dikke achterwanden, een nieuwe granieten achterwand en een nieuwe kookplaat.

Na ontvangst van het deskundigenrapport wenst de consument compensatie voor de krasgevoeligheid van de kookplaat en voor de verkeerde verwachtingen die zijn gewekt met betrekking tot de achterwanden.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

De consument heeft op 15 september 2020 ervoor getekend dat er geen sprake was van schade. Hij heeft pas op 28 september 2020 voor het eerst krassen op de kookplaat gemeld. Dat is na de periode van 5 dagen en daarmee te laat. Op 2 oktober 2020 hebben wij toegezegd om daar waar mogelijk achterwanden van 16 mm te monteren. Dit is op 6 november 2020 ook gebeurd. Achterwanden van deze dikte zijn hoogst ongebruikelijk. De kleur van de granieten achterwand is een nieuwe klacht. De consument heeft ons aanbod om drie nieuwe delen te plaatsen afgewezen, omdat wij met de andere twee punten bij ons standpunt blijven.

Deskundigenrapportage

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

Het is uitermate ongebruikelijk achterwanden van 16 mm dikte te gebruiken. Dit is af te raden omdat het ten koste van de constructie gaat. Tijdens het deskundigenbezoek is overeengekomen dat de tussenwand van de hoekstelkast rechts naast de kookplaat wel vervangen zal worden door een 16 mm wand. De krasjes op de kookplaat zijn gebruiksschade. Tijdens het bezoek wenste de consument geen vervanging meer, maar hij was bang voor breuk. Er is geen sprake van breuk. De ondernemer heeft aangeboden de garantietermijn voor de kookplaat te verlengen naar 3 jaar. In het middendeel van de granieten achterwand zit een zeer storende afwijking van kleur en structuur. De ondernemer heeft toegezegd 3 nieuwe delen te zullen plaatsen op basis van een kleurmonster.

Overwegingen en beoordeling

Ten aanzien van de achterwanden van de kasten geldt het volgende.

De deskundige schrijft: 'Toch blijkt uit het dossier dat er inderdaad (vanuit de verkoop) is toegezegd dat er nieuwe achterwanden in de kasten geplaatst gaan worden. Mijns inziens heeft dit echter in het geheel geen toegevoegde waarde en is hierdoor een verkeerde verwachting bij de consument gewekt.

Tijdens het deskundigenbezoek is wel tussen partijen overeengekomen dat de tussenwand van de hoekstelkast rechts naast de kookkast vervangen zal worden voor een 16mm wand. Dit vanwege het feit dat de wand niet deugdelijk in de korpus bevestigd zit'.

In zijn reactie hierop wijzigt de consument zijn eis van vervanging van alle nog niet vervangen achterwanden in een compensatie voor de verkeerde verwachtingen.

De consument onderbouwt deze eis op geen enkele wijze. De vaststelling van de deskundige dat achterwanden van 16 mm juist ten koste zullen gaan van de constructie van de korpussen, dat er dan geen deugdelijke verbinding te maken is en dat de kasten dan ook minder diep worden en dat alle legplanken ook in diepte aangepast moeten worden, wordt door de consument niet bestreden. Voor zover bij de consument verkeerde verwachtingen zijn gewekt met betrekking tot de dikte van de achterwanden is op geen enkele wijze aangetoond (gelet op het deskundigenbericht eerder het tegenovergestelde) dat de consument benadeeld wordt door het niet wijzigen van de achterwanden. Uitzondering is hierbij de hiervoor genoemde tussenwand. Deze dient de ondernemer nog te wijzigen. Er is daarom geen aanleiding om de ondernemer te veroordelen tot het betalen van een compensatie voor mogelijk verkeerd gewekte verwachtingen met betrekking tot de achterwanden.

Ten aanzien van de kookplaat geldt het volgende.

De door de consument ingediende klacht had aanvankelijk betrekking op twee krassen die hij ongeveer 14 dagen na levering van de kookplaat heeft geconstateerd en gemeld. Thans wenst de consument compensatie voor de krasgevoeligheid van de kookplaat.

De aanvankelijke klacht had geen betrekking op de krasgevoeligheid en de deskundige heeft ook niet specifiek daarop getoetst. Wel schrijft de deskundige dat de aangetroffen krassen het gevolg zijn van het gebruik van de kookplaat en dat de ondernemer hiervan niets verweten kan worden. De krassen zijn niet van invloed op de functionaliteit en er is geen sprake van breuk. De ondernemer heeft bovendien aangeboden de garantietermijn met 1 jaar te verlengen naar 3 jaar.

Nu niet is gesteld of gebleken dat de krassen op de kookplaat het gevolg is van onvolkomenheden van de kookplaat, is er geen reden om tot compensatie voor de krasgevoeligheid over te gaan. Dit onderdeel van de klacht zal daarom worden afgewezen.

Wel dient de ondernemer zijn aanbod om de garantietermijn te verlengen gestand te doen.

De bindend adviseur hecht eraan nog op te merken dat de stelling van de ondernemer dat een melding later dan 5 dagen na levering te laat is, op geen enkele wijze wordt onderbouwd.

Ten aanzien van de verkleuring van de granieten achterwand geldt dat deze klacht niet voor het eerst is gemeld bij de geschillencommissie. De gemachtigde van de consument heeft deze klacht in ieder geval bij brief van 22 december 2020 al gemeld. De ondernemer heeft inmiddels aangeboden deze achterwand en de twee belendende delen op basis van een kleurmonster te vervangen. Deze klacht is derhalve gegrond.

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht deels gegrond en deels ongegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De ondernemer voert de volgende werkzaamheden uit:

- de tussenwand van de hoekstelkast rechts naast de kookplaat wordt vervangen door een 16 mm wand;
- de granieten achterwand met de twee zijdelen worden op basis van een kleurmonster vervangen;
- de garantietermijn voor de kookplaat wordt met 1 jaar verlengd tot 3 jaar.

Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder (reële) (lever)termijnen. Partijen verlenen, aantoonbaar, over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk.

Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

De ondernemer vergoedt bovendien een deel van de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 250 aan de consument. Naar redelijkheid en billijkheid wordt dit deel bepaald op 75%, derhalve € 187,50.

Betaling van het verschuldigde bedrag vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies.

BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl



Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 4 februari 2022,

mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur