

Beoordelingsfout afvoer afzuigkap voor rekening van ondernemer

Partijen:

Consument: [consument], wonende te [woonplaats]
Gemachtigde consument: mr. [gemachtigde]
Organisatie gemachtigde consument: [organisatie gemachtigde]
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.

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: 28 juli 2020.

Inhoud overeenkomst: Aankoop keuken inclusief ontwerp en plaatsing. Totaalprijs: € 20.475,--

De levering vond plaats in oktober 2020.

De klacht is na het betrekken van de woning (eind november 2020) voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Nadat de keuken is geïnstalleerd viel direct op dat de afzuigkap niet naar behoren werkte. Naar aanleiding daarvan heeft de consument contact opgenomen met de ondernemer. Tweemaal is een monteur langs geweest, maar zij wisten niet hoe het probleem opgelost kon worden. Vervolgens is er een medewerker van Siemens (het merk van de afzuigkap) langs geweest. Hij concludeerde dat de afzuigkap an sich niet gebrekkig is, maar dat de afzuigkap te ver van de aansluiting naar buiten is geplaatst en dat gebruik is gemaakt van een flexibele buis waardoor het apparaat onvoldoende zuigkracht heeft. De ondernemer heeft een nieuwe afzuigkap geplaatst. De consument is daarmee nog steeds niet tevreden. De afzuigkap heeft nog steeds onvoldoende zuigkracht en maakt enorm veel geluid.

De consument wil een oplossing conform de aankoop.

Standpunt ondernemer

Het standpunt van de ondernemer zoals kenbaar gemaakt op het Reactieformulier ondernemer luidt als volgt:

'Originele aanschaf was een afzuigkap met afzuigcapaciteit van 340m³/h wat te weinig was voor afvoer naar buiten via eerste verdieping en zolder naar buiten welke is geplaatst op 23 oktober 2020. Op 20 mei 2021 is kosteloos een betere afzuigkap geplaatst met een dubbele afzuigcapaciteit 750m³/h.

Cliënt blijft ontevreden maar [ondernemer] kan niets doen aan de lange weg die de afvoer van de afzuiging aflegt. Dit behoort tot de bouw van de woning.

Wel zijn cliënt diverse tips gegeven om de afzuiging te optimaliseren, zoals een raam/deur open zetten bij gebruik zodat de toevoer van lucht voldoende is en geen vacuüm ontstaat wat als gevolg een terugslag geeft.

Ook de afzuigkap ruim voor het koken aan te zetten, minimaal 15 minuten vooraf zodat een luchtstroom de tijd krijgt tot stand te komen.

[Ondernemer] is van mening dat de nieuw geplaatste afzuiging technisch in orde is en ruim voldoende voor de ruimte en de af te leggen afstand naar het dak.

Het is aan cliënt zich te houden aan de tips om de afzuiging te optimaliseren.'

Deskundigenrapportage

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

'3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)

1a) In het verloop van de procedure m.b.t. de klacht van de consument, is door de ondernemer besloten om de geoffreerde blokafzuigkap te vervangen door een zwaarder model oftewel met een dubbele capaciteit. Dit ondanks negatief advies van de servicemonteur van de fabrikant Siemens, die heeft aangegeven -zie dossier- dat de klacht te wijten is aan een verkeerde afvoerbuis. 1b) Met behulp van de consument is tijdens het onderzoek van de deskundige, de schouw van de afzuigkap verwijderd -zie foto's deskundige- en is -mede door opname buitenzijde dakdoorvoer- voor de deskundige komen vast te staan dat: a) de afzuigkap is voorzien van een aluminium geribbelde afzuigleiding uit één stuk met een diameter van 150 mm, welke gelijk is aan de uitwendige diameter van de afzuigkap, b) genoemde leiding minimaal 6 meter lengte heeft, c) is voorzien van minimaal 4 haakse bochten, d) in de aftimmering -aangebracht door de ondernemer- over een lengte van +/- 4 m1. mogelijk bij gebrek aan voldoende hoogte ovaal/plat is gedrukt en e) uitmondt in de reeds aanwezige/bestaande (niet vervangen) ontluuchtingskap in het schuine dak naast de hoofdwooning. 1c) genoemde ontluuchtingskap is niet geschikt om als doorvoer van geforceerde kooklucht te dienen aangezien de regenkap in zijn vorm de geforceerde lucht heel veel te veel afremt en de bestaande kap daarbij slechts een diameter heeft van 100 mm i.p.v. minimaal 150/180 mm. Om een grotere/maximale luchtafvoer opbrengst te genereren, is 1 a 2 maten groter gewenst zo niet noodzakelijk. (Afname van m3 lucht door o.a. lengte, geribbelde/buis, bochten en dakdoorvoer/kap, is logaritmisch -niet 1 plu 1- en derhalve in de buitenlucht in deze situatie nagenoeg nihil) 2a) Door het - door de ondernemer - vervangen van de geoffreerde afzuigkap door een afzuigkap met dubbele capaciteit, is niet het afvoerluchtprobleem opgelost maar wel een geluidsprobleem ontstaan. Na uittesten tijdens de opname door de deskundige is de deskundige komen vast te staan, dat er weliswaar aanzienlijk geluid door de kap wordt geproduceerd, maar dat deze niet als extreem kan worden gekwalificeerd. Het produceren van meer geluid zal te maken hebben met 1) de beribbelde buis in combinatie met 2) een veel te kleine dakdoorvoer/kap.'

De ernst van de klacht(en) is door de deskundige als 'ernstig' en 'opvallend' gekwalificeerd.

Herstel is volgens de deskundige technisch mogelijk. De deskundige heeft daartoe het volgende opgenomen in het rapport:

'1b) Door het bestellen van een grotere en voor het doel geschikte zg. dakdoorvoer en deze één op één uit te wisselen met de reeds aanwezige/bestaande dakdoorvoer (zie voorgaande uiteenzetting). 2b) Door het terugplaatsen van de eerst geoffreerde afzuigkap - cap. 357 m3/h- zal het geluidsprobleem oplossen hetgeen door de consument werd bevestigd. De aanpassingen kunnen ook op zeer korte termijn uitgevoerd worden.'

Wat betreft herstellkosten heeft de deskundige het volgende geschreven:

€ 350,00 à € 450,00. (Onderverdeeld in materiaalkosten ad. € 150,00 en arbeid ad € 200,00 inclusief 21% btw (arbeid € 300,00 indien monteur langer onderweg is.) Het terugplaatsen van de bestaande afzuigkap is door de deskundige buiten de begroting gelaten, deze valt zijns inziens onder service dan wel herstel van de overeenkomst tussen partijen.'

Reactie op de deskundigenrapportage

De ondernemer heeft gereageerd op de deskundigenrapportage en daarbij het volgende geschreven:

- 1. [De ondernemer] vraagt zich af waar het negatieve advies vandaan komt om een nieuwe afzuigkap met meer capaciteit op te hangen. (...) Siemens heeft slechts uitleg gegeven aan [de consument] waarom de afzuigcapaciteit afneemt door meerdere bochten, lengte van afvoer en gebruik van materialen.*
- 2. "mogelijk bij gebrek aan voldoende hoogte ovaal / plat is gedrukt" dit is onvoldoende geconstateerd door alle partijen als enkel dat de hoogte van de koof 15cm is en de afvoerslang eveneens 15 cm doorsnee. Men kan dan ook zeker niet stellen dat de afvoerbuis "plat" gedrukt wordt als misschien 1 cm ovaler wordt ipv rond.*
- 3. Het terugplaatsen van de originele afzuigkap brengt de eerste klacht terug: "onvoldoende afzuigcapaciteit" wat natuurlijk een vreemde oplossing betreft, nu alle partijen het erover eens zijn dat de afzuiging wordt belemmerd door de lengte en de bochten evenals de te smalle afvoer in de woning welke naar buiten leidt.*

4. *"De deskundige heeft tevens beproefd of partijen bereid waren om de door de deskundige begrote kosten gelijk te delen (50/50). Aanvankelijk werd dit voorstel door de consument aanvaard maar afgewezen door de ondernemer". Deze stelling wordt betwist door de heer {medewerker ondernemer}. Het is cliënt die pertinent niets wenste te betalen waarop de heer [medewerker ondernemer] geen vervolg heeft gegeven aan een eventuele schikking.'*

De consument heeft in een reactie op voornoemd schrijven van de ondernemer wat betreft de voornoemde punten 1 en 3 te kennen gegeven zich te refereren aan het oordeel van de deskundige.

Bij punt 2 heeft de consument het volgende geschreven: *'Ik heb inmiddels een plank verwijderd om bij de buis te komen en om hier foto's van te maken. Op de foto's is zichtbaar dat de afvoer niet deugdelijk is. Ook bij de koppeling is er sprake van lekkage van de afgevoerde lucht, dit is te zien aan de verkleuring om de sluiting. Daarnaast is zichtbaar dat de flexibele buis wel degelijk wordt 'geplet' door de koof. Helaas konden deze foto's niet worden gemaakt toen de [deskundige] ter plaatse was in verband met het onderzoek.'*

En bij punt 4 heeft de consument tenslotte het volgende geschreven:

'De situatie zoals beschreven in het deskundigenrapport is juist. Het voorgestelde compromis hadden wij in eerste instantie wel degelijk aanvaard, mede in de hoop dat de kwestie daarmee definitief afgedaan kon worden. Toen de heer [medewerker ondernemer] namens [ondernemer] echter bleef stellen dat het een en ander volgende de koopovereenkomst zou zijn gegaan, zag ik er geen heil meer in om tot een compromis te komen en heb ik inderdaad mijn akkoord ingetrokken.'

Overwegingen en beoordeling

1. Het gaat in dit geschil in hoofdzaak om de afzuigcapaciteit van de afzuigkap in een door de ondernemer geleverde keuken. Tussen partijen is niet in geschil dat de oorspronkelijk geplaatste afzuigkap op zichzelf technisch gezien niets mankeerde. Hetzelfde geldt voor de nieuw geplaatste afzuigkap, zij het dat de consument een probleem heeft met het geluid van deze afzuigkap. Het oorspronkelijke en hoofdzakelijke probleem blijft echter de vraag hoe het komt 1) dat de afzuigkap niet naar behoren functioneert (of beter gezegd: kan functioneren), en 2) wie daar verantwoordelijk voor is.

2. Uit de deskundigenrapportage blijkt dat het antwoord op de eerste vraag gevonden moet worden in de te kleine dakdoorvoer. Met het vervangen van de bestaande dakdoorvoer door een grotere dakdoorvoer zou het probleem van de capaciteit van de afzuigkap volgens de deskundige verholpen moeten zijn. De bindend adviseur acht het oordeel van de deskundige hieromtrent begrijpelijk en navolgbaar en zal daar verder van uit gaan. Dit te meer omdat de ondernemer het oordeel van de deskundige niet weersproken heeft en lijkt te erkennen dat de kleine dakdoorvoer inderdaad in ieder geval (ook) een probleem vormt door te schrijven: *'evenals de te smalle afvoer in de woning welke naar buiten leidt.'*

3. Wat betreft de tweede vraag overweegt de bindend adviseur als volgt. Bij ontwerp en plaatsing van een keuken met afzuigkap dient de desbetreffende ondernemer zich naar oordeel van de bindend adviseur ervan te vergewissen dat de te plaatsen afzuigkap aangesloten kan/zal worden op een kanaal dat voldoende capaciteit heeft om de afzuigkap naar behoren te laten functioneren. Daar dient niet alleen rekening mee te worden gehouden in het door de ondernemer te ontwerpen/realiseren deel van het kanaal maar tevens op het vervolg in de bestaande situatie (met in dit geval onder meer een te kleine dakdoorvoer). Wanneer dan de ondernemer vaststelt dat er in de bestaande situatie een mogelijk probleem is met de capaciteit van de afvoer dient hij de consument daarop te wijzen en een voorstel te doen voor een oplossing. Dat kan zijn dat de consument zelf de bestaande situatie laat aanpassen of dat de ondernemer dit zal doen met instemming van de consument (tegen een eventuele meerprijs).

4. Indien de consument er dan voor zou kiezen om het 'zo te laten als het is' en er blijkt later inderdaad een probleem te zijn met de capaciteit van de afvoer dan is dat een probleem dat voor zijn rekening komt. Nu in dit geval de consument niet tijdig gewaarschuwd is voor het mogelijke probleem van de afvoer capaciteit (als gevolg van een te kleine dakdoorvoer) dient dit voor rekening van de ondernemer te komen. Met andere woorden, er is hier een probleem ontstaan waar de ondernemer voor had moeten waarschuwen, en in die omstandigheid kan de ondernemer zich er niet (meer) op beroepen dat dit een probleem aan 'de bouw van de woning' is. Hoewel het probleem volgens de deskundige opgelost zou moeten zijn als de dakdoorvoer vergroot wordt miskent de ondernemer

overigens op dit punt dat in het door de ondernemer ontworpen deel van de afvoer wel degelijk ook een lang stuk zit met verschillende haakse bochten (als gevolg van het ontwerp van de ondernemer zelf). Wat daar van zij, uit het deskundigenrapport volgt dat, hoewel de manier waarop het afvoerkanaal door de ondernemer ontworpen en uitgevoerd is niet optimaal is, het probleem toch vast zit op de dakdoorvoer en dat het probleem opgelost zou moeten zijn als de dakdoorvoer vergroot wordt. Nu reeds geoordeeld is dat de ondernemer verantwoordelijk is voor dit probleem, dient de ondernemer zorg te dragen voor een oplossing. De ondernemer zal daartoe de door de deskundige begrote kosten aan de consument dienen te voldoen. Zekerheidshalve wordt dat bedrag door de bindend adviseur vastgesteld op € 450,- inclusief btw, conform het hoogste door de bindend adviseur begrote bedrag. Het staat de ondernemer daarbij vrij om de consument voor te stellen de dakdoorvoer in eigen beheer te laten vervangen. Indien de consument met dat voorstel instemt komt de verplichting tot betaling van genoemd bedrag te vervallen.

6. Wat betreft het geluid overweegt de bindend adviseur het volgende. De bindend adviseur begrijpt dat de deskundige een technische oplossing aangedragen heeft voor het door de consument ervaren geluidsprobleem. Dit zou opgelost kunnen worden door het terugplaatsen van de eerst geoffreerde afzuigkap. De bindend adviseur ziet de noodzaak hiervan echter niet in op grond van hetgeen de deskundige overigens nog heeft gerapporteerd. Zo heeft hij geschreven dat het geluid niet als extreem kan worden gekwalificeerd en dat het produceren van meer geluid te maken zal hebben met *'1) de geribbelde buis in combinatie met 2) een veel te kleine dakdoorvoer/kap.'* Uit dit een en andere volgt niet alleen dat het probleem van het geluid op zichzelf reeds niet extreem is, maar ook dat aangenomen kan worden dat het probleem van het geluid (in ieder geval in belangrijke mate) verminderd of zelfs opgelost is nadat de dakdoorvoer vervangen is. Daarbij komt dat de stelling van de ondernemer dat de nieuwe afzuigkap een betere is dan de oude niet betwist is door de consument. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat er te weinig praktische en juridische basis is om de ondernemer te verplichten de eerst geplaatste (of een vergelijkbare) afzuigkap terug te plaatsen.

7. Als laatste overweegt de bindend adviseur nog het volgende. De consument heeft in zijn reactie op het deskundigenrapport gesteld dat er sprake is van 'lekkage van de afgevoerde lucht'. Dit is een nieuw element dat allereerst door de consument op gewone wijze onder de aandacht van de ondernemer gebracht moet worden. De bindend adviseur gaat ervan uit dat de ondernemer daar op gepaste wijze op zal reageren.

8. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur moet leiden tot de hierna te vermelden beslissing.

Beslissing

- De klacht is gegrond;
- Aan de consument komt een vergoeding toe voor de kosten ter vervanging van de dakdoorvoer. Naar redelijkheid en billijkheid wordt deze bepaald op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 450,- incl. btw. Het staat de ondernemer vrij om – binnen twee weken na datum bindend advies – de consument voor te stellen de dakdoorvoer in eigen beheer te laten vervangen. Indien de consument daarmee instemt komt de verplichting tot betaling van genoemd bedrag te vervallen. Partijen zullen hiervan melding maken aan de stichting.
- De ondernemer vergoedt bovendien de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten van € 250 aan de consument.
- Betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 8 juni 2022,

[bindend adviseur],
Bindend adviseur