

## **Bindend adviseur gaat uit van niet weersproken deskundigenrapport keuken**

### **Partijen:**

Consument: mevrouw [consument], wonende te [woonplaats], bijgestaan door mevrouw mr. [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 (hierna: de stichting) te laten beoordelen.

Er heeft op 14 september 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 22 september 2022 rapport is opgemaakt.

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

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat partijen hun standpunten voldoende hebben kunnen toelichten en de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

### **Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft**

De overeenkomst betreft de koop en montage van een keuken.

### **Standpunt consument**

De consument heeft de klacht bij inleidend formulier als volgt verwoord:

*“Cliënte heeft een verdiept aanrechtblad aangeschaft, echter bij aflevering bleek dat het korte stuk niet verdiept is, waardoor de vaatwasser niet goed past. De kraan is verder geplaatst voor het raam, waardoor het raam niet open kan gaan tegelijk met gebruik van de kraan. Ook zijn de achterwanden niet geleverd. Verder zou de boiler onder de kasten komen, zodat cliënte meer ruimte in het kastje zou hebben. Dit bleek achteraf echter niet te kunnen bij de kastjes van 60 cm. Hierdoor staat de boiler weer in de kast. De deur van de magnetron en het kastje gaan open van rechts naar links. Het kastje ernaast echter gaat open van links naar rechts. Dit zorgt voor een vervelende manier van opendoen. De deuren staan in principe in de weg van elkaar. Verder voldoet de inductiekookplaat niet voor zeven personen terwijl dit expliciet aan [verkoper] was aangegeven. Ook heeft cliënte een kapot kastje, een te kleine zijwand van de vaatwasser. Ook heeft de leverancier schade bij cliënte aangericht. Tot slot heeft cliënte ook schade door het wegbreken van de muur van de vaatwasser”*

De vraag hoe zij het geschil opgelost wenst te zien, heeft de consument als volgt beantwoord:

*“Cliënte wil dat [ondernemer] zijn beloftes nakomt. Daar hebben ze een jaar de tijd voor gehad. Nu wil zij haar geld terug.”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

*De klacht is bij ons bekend en wij hebben er heel vaak met klant over gesproken (en de rechtsbijstandverzekering). Op het moment van het kopen van de keuken wordt de gehele overeenkomst doorgenomen. Klant geeft in de klacht ook aan dat alles is geleverd conform overeenkomst, maar dat er mondeling andere afspraken zijn gemaakt (zie bijlagen). Dit is lastig om op te lossen. Alles wat in de koopovereenkomst is opgeschreven is geleverd.*

*Daarnaast staan in de klacht naar Uitgesproken Zaak ook nog klachten over schade aan kast, zijwand, en muur. Dit is ons volstrekt onbekend en in eerdere briefwisseling met de rechtsbijstand van de klant ook niet genoemd.*

*Ik heb als bijlage toegevoegd:*

- tekening keuken kookzijde zodat u ziet dat aanpassing (veel groter) aan de kookplaat ook zorgt dat er aan de bovenkasten het een en ander moet worden aangepast*
- de eerste reactie op de klacht*
- de eerste reactie van [gemachtigde] waarin wordt aangegeven dat alles geleverd is conform contract, maar dat er iets anders is besproken.*

### **Deskundigenrapport**

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

De klachten heeft hij als volgt omschreven:

*“De kraan zit voor het raam waardoor die niet meer open kan. Boiler zou onder de plint gemonteerd worden maar staat in spoelkast. Passtuk links naast wandkasten ontbreekt. De inductiekookplaat is geleverd volgens overeenkomst maar komt niet overeen met voorspiegeling verkoper. Oven volgens overeenkomst geleverd maar zonder pyrolyse wat wel voorspiegeld is door verkoper. Er blijft water in de Vaatwasser staan door te krappe afvoer. Er moet nog afgekit worden”*

In het kader van de vaktechnische beoordeling heeft hij vermeld:

*“Kraan kan verzet worden en in oude kraangat kan een zeppomp. Boiler kan rechts in de hoek-spoelkast. Afvoer vaatwasser kan bij aansluiting verbeterd worden. Vaatwasser moet met rvs-strips van [merk apparatuur] vastgezet worden. Paslijst tussen muur en wandkasten moet nageleverd worden. Bij de huidige situatie moeten de wandkasten bij de kookplaat beschermd worden voor vocht en warmte. Keuken moet nog bij blad/wandplaten afgekit worden. Keuken moet nagesteld worden.”*

Over de mogelijkheid van herstel heeft hij geschreven:

*“Is herstel technisch mogelijk?  Ja  nee*

*Zo ja, op welke manier? Ondernemer gaat alles oplossen en zal een voorstel uit gaan werken en dat schriftelijk aan de consument voorleggen. Consument laat daarna weten of het geschil opgelost gaat worden of dat het naar fase 3 moet gaan.*

*[...]*

*Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Kraan verzetten en zeppomp in oude gat, VW met montagestrips vast zetten en afvoer verbeteren, Boiler verplaatsen, Passtuk naleveren en montere, afkitten en nastellen.”*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 14 september 2022 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Het deskundigenrapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen. Partijen hebben hier geen andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). Partijen zijn in de gelegenheid gesteld om op het deskundigenrapport te reageren, maar hebben van die gelegenheid geen gebruik gemaakt. De bindend adviseur gaat dan ook uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. Nadat het deskundigenrapport was uitgebracht, hebben partijen contact met elkaar gehad over een minnelijke regeling. De consument heeft in het digitale geschillensysteem bij bericht van 30 november 2022 te kennen gegeven dat partijen niet tot een regeling zijn gekomen.
3. De bindend adviseur heeft beide partijen bij bericht van 30 november 2022 nogmaals in de gelegenheid gesteld om op het deskundigenrapport te reageren, maar van die gelegenheid hebben zij - wederom - geen gebruik gemaakt.
4. De bindend adviseur gaat er dan ook van uit dat partijen zich kunnen vinden in de in het deskundigenrapport gegeven beschrijving van de klachten, de beoordeling daarvan en de voorgestelde mogelijkheden van herstel. De ondernemer zal daarom worden opgedragen de door de deskundige genoemde werkzaamheden te verrichten.
5. Voor zover de consument andere klachten heeft geuit, wordt overwogen dat zij die onvoldoende heeft onderbouwd en ook in reactie op het deskundigenrapport niet meer naar voren heeft gebracht. In deze procedure kunnen die klachten dan ook niet worden gehonoreerd. Indien de consument in aanvulling op de opgedragen werkzaamheden nog andere wensen heeft, zal daarvoor dus in overleg met de ondernemer een oplossing moeten worden gevonden.

6. Gelet op de uitkomst van de zaak dient de ondernemer het door de consument betaalde klachtgeld van € 250,- te vergoeden.

**Beslissing**

- De klacht is gedeeltelijk gegrond.
- De ondernemer voert de volgende werkzaamheden uit: kraan verzetten en zeppomp in oude gat, vaatwasser met montagestrips vastzetten en afvoer verbeteren, boiler verplaatsen, passtuk naleveren en monteren, afkitten en nastellen.
- Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder (reële) termijnen. Partijen verlenen, aantoonbaar, over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk.
- De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen. Worden deze door toedoen van de ondernemer overschreden, dan heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding, zodat de consument de werkzaamheden door een derde kan laten uitvoeren.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 250,- aan de consument wegens de kosten van behandeling van dit geschil.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 12 december 2022,

mr. [bindend adviseur],  
Bindend adviseur