

Aparte afstandsbediening voor wasemkap niet toegezegd, niet gegrond

Verloop van de procedure

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

Op 9 augustus 2022 is het geschil aan de bindend adviseur voorgelegd. De bindend adviseur heeft kennisgenomen van het digitaal dossier. In dit geschil heeft de bindend adviseur aan beide partijen een aantal vragen voorgelegd, waarop beide partijen hebben geantwoord. Deze antwoorden gaven de bindend adviseur aanleiding een digitale hoorzitting te houden. Deze digitale hoorzitting heeft plaatsgevonden op 13 oktober 2022. Aan de hoorzitting nam de consument in persoon deel en namens de ondernemer de heer [medewerker ondernemer]. Na het sluiten van de hoorzitting heeft de bindend adviseur de consument nog de gelegenheid gegeven een nader stuk in te dienen. Op 31 oktober 2022 heeft de bindend adviseur partijen medegedeeld dat hij voldoende was ingelicht om een beslissing in dit geschil te nemen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 19 december 2020.

Inhoud overeenkomst: Het leveren en installeren van [merk] keuken voor een prijs van € 22.061,75.

De klacht is op 18 juli 2021 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consumenten

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt: de tot de keuken behorende wasemkap is naast door middel van handmatige bediening alleen te bedienen met een app op de mobiele telefoon, niet door middel van een (separate) afstandsbediening. De consument meent dat een aparte afstandsbediening tot het apparaat behoort en dus nageleverd moet worden. De consument wenst een wasemkap die wel op afstandsbediening werkt, of vernietiging van de overeenkomst.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer, dat de geleverde wasemkap conform overeenkomst is geleverd en dat in de specificatie staat welke mogelijkheden het apparaat heeft en hoe het aangestuurd kan worden. De geleverde wasemkap is voorzien van tiptoetsen en kan ook door middel van aan app van de leverancier, [leverancier wasemkap], worden aangestuurd. De ondernemer meent dat de klacht onterecht is.

Overwegingen en beoordeling

Het voorliggende geschil betreft de vraag of de ondernemer gehouden is een wasemkap te leveren en te installeren, die door middel van een aparte afstandsbediening bediend kan worden. In beginsel zou voor de thans gemonteerde wasemkap alsnog een afstandsbediening moeten worden nageleverd, aldus de consument. Indien dat niet mogelijk is, dan wenst de consument het leveren en monteren van een andere wasemkap (met afstandsbediening), waarbij de kosten voor levering en montage voor rekening van de ondernemer zouden moeten komen. In het uiterste geval wenst de consument vernietiging van de overeenkomst.

Als uitgangspunt voor de beoordeling van dit geschil heeft de tussen partijen gesloten overeenkomst te gelden. Deze overeenkomst is vastgelegd in de Orderbevestiging met ordernummer 20192760, die onderdeel uitmaakt van het digitale dossier. In deze orderbevestiging staat de wasemkap in het hoofdstuk Apparatuur/Accessoires onder punt 7 vermeld. Daar staat [*type merk + beschrijving*] *Integreerbare afzuigkap met tiptoetsbediening*.

De bindend adviseur zal eerst beoordelen of de geleverde wasemkap voldoet aan hetgeen overeengekomen is, dan wel of de consument op basis van hetgeen over en weer is besproken mocht verwachten dat de wasemkap met een aparte afstandsbediening geleverd zou worden. Alleen indien de wasemkap niet zou voldoen aan hetgeen is overeengekomen, dan wel indien de consument mocht verwachten dat de wasemkap inclusief een aparte afstandsbediening was, komt de vraag aan de orde of de consument de installatie van een andere wasemkap kan verlangen, of dat de consument recht heeft op een schadevergoeding, dan wel dat hij de overeenkomst geheel of gedeeltelijk kan ontbinden.

Tussen partijen is niet in geschil dat precies deze wasemkap is geleverd en geïnstalleerd. Tussen partijen is ook niet in geschil dat deze wasemkap bediend kan worden door middel van tiptoetsen. Tijdens de digitale hoorzitting heeft de consument laten zien dat hij voor de bediening van de tiptoetsen een stok nodig heeft in verband met de hoogte waarop de wasemkap is gemonteerd. Nog los van de vraag of deze wijze van bedienen van de wasemkap in de dagelijkse praktijk (on)praktisch is, kan het feit dat de tiptoetsen niet zonder hulpmiddel (een stok of ander voorwerp) niet als een verrassing voor de consument komen, omdat hijzelf bij uitstek degene is die weet hoe hoog het plafond in zijn keuken is en bijgevolg hoe hoog de wasemkap (dus buiten het rechtstreekse bereik) gemonteerd zou worden. In ieder geval levert dat geen gebrek aan de wasemkap op.

Uit de eerder genoemde orderbevestiging kan niet worden afgeleid dat een aparte afstandsbediening onderdeel uitmaakt van de wasemkap. Bij de omschrijving van de wasemkap wordt slechts *Con@activity* en *Home Connect* vermeld, hetgeen erop duidt dat de wasemkap op afstand met een applicatie bediend kan worden. Dat is overigens ook niet tussen partijen in geschil. Het is alleen om persoonlijke redenen dat de consument geen gebruik van deze mogelijkheid wil maken, zoals hij ook nog tijdens de digitale hoorzitting heeft benadrukt.

Uit het voorgaande volgt dus dat precies de wasemkap die in de orderbevestiging staat vermeld is geleverd. Daarmee komt de adviseur toe aan de volgende vraag, namelijk of de consument mocht verwachten dat een aparte afstandsbediening onderdeel van het apparaat zou uitmaken. Dat zou alleen zo zijn als tussen partijen onomstotelijk zou vaststaan dat de consument in de aanloopfase naar de orderbevestiging aan de ondernemer duidelijk had gemaakt dat hij een wasemkap met een aparte afstandsbediening wenste. Dat in de aanloopfase zo concreet over de wens van de consument is gesproken is niet duidelijk geworden en overigens heeft de consument dat ook in zijn inleidende klachtenformulier van 13 februari 2022 niet zo specifiek vermeld.

Alles wijst erop dat het zowel voor de consument als voor de ondernemer niet bekend was dat de wasemkap zonder afstandsbediening werd geleverd. In ieder geval heeft de ondernemer niettemin contact opgenomen met de leverancier [merk] en deze heeft zelfs een servicemedewerker bij de consument langs gestuurd om een en ander te bezien. Dat ook deze servicemedewerker geen afstandsbediening op de wasemkap kon aansluiten, zoals ook uit de overgelegde correspondentie is af te leiden, maakt niet dat het ontbreken van een afstandsbediening een gebrek is. Eveneens maakt het feit dat de ondernemer eerst zelf, en vervolgens via [merk] heeft getracht de consument tegemoet te komen niet dat de ondernemer daarmee aansprakelijkheid voor enig gebrek heeft erkend. Ook is het niet zo dat de ondernemer – achteraf – verweten kan worden niet professioneel te hebben gehandeld door een te hoge wasemkap te leveren en te monteren en/of de consument er niet op te hebben gewezen dat een aparte afstandsbediening geen onderdeel uitmaakt van de overeenkomst.

Uit het voorgaande volgt dat er geen gebrek is aan de zijde van ondernemer. Daardoor komt de bindend adviseur niet toe aan de vraag op welke wijze het gebrek hersteld zou moeten worden.

De slotsom van het voorgaande is dat de klacht ongegrond is en dat de eis van de consument wordt afgewezen.

Beslissing

- De bindend adviseur verklaart de klacht van de consument ongegrond;
- De bindend adviseur wijst de vordering van de consument af.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 3 november 2022,