

## **Niet aannemelijk dat ongebruikelijk 4 cm dik composiet werkblad is beloofd**

### **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 16 september 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 26 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 levering en plaatsing van een keuken.

### **Standpunt consument**

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

*“De klacht is tweeledig. Tijdens de aankoop van de keuken is expliciet gesproken over een keukenblad van 4 cm dik. Dit omdat mijn vrouw veel van koken houdt en graag een stevige ondergrond heeft. Tijdens de plaatsing van de keuken viel al op dat het blad niet dik was, maar 1,3 cm. Door de monteur werd toen gezegd dat dat normaal was.*

*Het blad is gemonteerd in het bijzijn van mijzelf. Het is niet bevestigd aan de muur en ook niet vastgezet aan de kasten. Daar toen al opmerkingen over gemaakt maar het zou goedkomen. Via mail en telefonisch de klachten gemaild, al op 24 juni 2020. Zia aangeleverde stukken. [Ondernemer] heeft een balkje gemonteerd omdat de inductiekookplaat ook bewoog. Ook toen is gesproken over het losliggende en holklinkende blad. Monteur zei toen: “Doen we er even een stukje hout onder.” Dat is gedaan maar helpt maar een beetje.*

*Door experts (leverancier van het blad) is ook aangegeven dat het blad niet goed is gemonteerd. Nu geeft [ondernemer] aan dat als er versteviging nodig zou zijn dat dan de bovenste laden moeten komen te vervallen. Dan voldoet de keuken helemaal niet meer aan de offerte.*

*[Ondernemer] heeft steeds niet adequaat gereageerd waardoor wij een advocaat hebben moeten inschakelen. De kosten van de advocaat en dit geschil willen wij ook vergoed hebben. Alle stukken worden bijgevoegd.”*

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

*“Het blad moet voldoen aan de offerte, ook moet het blad deugdelijk en stevig worden gemonteerd. Als dit niet conform de offerte kan moet er een nieuw, massief blad worden gemonteerd. De kosten van schilder en stukadoor die dan gaan ontstaan moeten worden vergoed, evenals de kosten voor de advocaat en dit geschil.”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft aangevoerd - samengevat weergegeven - dat de consument te laat heeft geklaagd over de vermeende gebreken en dat nergens uit is gebleken dat er sprake is van een (toerekenbare) tekortkoming aan de zijde van de ondernemer.

### **Deskundigenrapport**

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

*“[...] Volgens opgave van de consument is het blad onvoldoende gefixeerd en niet massief uitgevoerd zoals dat in zijn beleving wel op de orderbevestiging staat.*

*Op de opdrachtbevestiging gedateerd op 17 januari 2020 met als kenmerk 18798 staat het volgende vermeld:*

*[...]*

*Uit de omschrijving zou geconcludeerd kunnen worden dat het hier om een granieten werkblad gaat. Dat is echter onjuist, het betreft een composiet werkblad. Ook zou verondersteld kunnen worden dat*

*het om een 4 cm dik werkblad gaat. Dit is echter alleen een optische dikte omdat de rand aan de voorzijde onder verstek wordt aangezet en een hoogte heeft van 40mm.*

*Dit is te doen gebruikelijk in de keukenbranche en is binnen de branche ook algemeen bekend. Sterker nog; 4cm massief is in het geheel niet verkrijgbaar in een composiet uitvoering. Wel is er in de optiek van de deskundige sprake van een ongelukkige omschrijving en was het beter geweest wanneer er ook een afbeelding van een dwarsdoorsnede op de orderbevestiging was toegevoegd.*

*Ik leg bovenstaande uit aan de consument en geef daarnaast ook meer informatie over de producteigenschappen. Ook komt daarbij aan de orde dat de consument in het geheel niet bang hoeft te zijn dat het werkblad bij normaal gebruik gaat barsten. De consument heeft namelijk laten weten dat ze het huidige werkblad niet of nauwelijks gebruiken en het werkblad in de bijkeuken gebruiken.*

*Ook het fixeren van het werkblad is niet gebrekkig. Er kan van onderaf niet in het werkblad worden geschroefd en wanneer een werkblad op onderkasten tegen de muur ligt wordt deze meestal 'koud' neergelegd. Door het gewicht van het blad zal deze op de juiste positie blijven liggen. In deze specifieke situatie is het werkblad aan de linker- en aan de rechterzijde opgesloten en zal derhalve niet spontaan van positie veranderen. Mijn beoordeling is dat er feitelijk niets mis is met het werkblad en de wijze waarop deze is gemonteerd. Wel kan ik mij enigszins voorstellen dat de 'holle klanken' die hoorbaar zijn bij het plaatsen van producten op het werkblad als storend kunnen worden ervaren. Dit is echter geen gebrek van het werkblad of van de wijze waarop deze is geproduceerd en is gemonteerd."*

## **Overwegingen en beoordeling**

### Klachtplicht

1. De ondernemer heeft ten verweere aangevoerd, onder verwijzing naar artikel 6:89 BW en artikel 17 van de CBW-voorwaarden, dat de consument niet tijdig heeft geklaagd.
2. Dit verweer wordt niet gevolgd, nu niet is gebleken van een relevant nadeel dat de ondernemer heeft ondervonden door het tijdsverloop.

### Gebreken

3. De consument klaagt - kort weergegeven - over de dikte van het werkblad en over de wijze waarop het werkblad is gemonteerd.
4. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 16 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 en de motivering en conclusies van het rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier voorts 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.
5. Met betrekking tot de dikte van het werkblad wordt al volgt overwogen. De bindend adviseur stelt vast dat in de orderbevestiging het volgende is vermeld: "Composiet werkblad 4 cm dik gepolijst". De vraag is wat de consument op basis van de orderbevestiging en hetgeen partijen met elkaar hebben besproken redelijkerwijs mocht verwachten ten aanzien van het werkblad. De consument stelt dat het werkblad als massief is verkocht, in die zin dat het gehele werkblad een dikte van 4 cm zou hebben. De ondernemer heeft echter betwist dat het werkblad als massief is verkocht (zie de overgelegde e-mail van 18 januari 2022 van de ondernemer aan de consument). De bindend adviseur kan op basis van de stukken niet vaststellen wat er tussen partijen is besproken. Wel wordt geconstateerd dat volgens het deskundigenrapport een massief composiet werkblad van 4 cm dik niet verkrijgbaar is. Dat de ondernemer het werkblad als massief zou hebben verkocht, ligt naar het oordeel van de bindend adviseur dan ook niet in de rede. Gelet op het voorgaande kan niet worden geconcludeerd dat het geleverde werkblad niet aan de overeenkomst beantwoordt.
6. Met betrekking tot de montage wordt overwogen dat volgens het deskundigenrapport op dit punt geen sprake is van een gebrek. Hetgeen de consument in reactie op het rapport naar voren heeft gebracht, geeft geen aanleiding om tot een andere conclusie te komen dan in het deskundigenrapport besloten ligt.

7. Ook voor het overige is niet komen vast te staan dat sprake is van een tekortkoming aan de zijde van de ondernemer.

Slotsom

8. De klacht is ongegrond.
9. Het depotbedrag van € 12.750,00 wordt aan de ondernemer uitgekeerd.
10. De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

**Beslissing**

- De klacht is ongegrond.
- Het depotbedrag van € 12.750,00 wordt aan de ondernemer uitgekeerd.
- De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

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