

Gegrond, maar ondernemer mag kromme deuren van buffetkast nog herstellen

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. Op 18 juli 2022 heeft de deskundige [deskundige] een onderzoek verricht, waarvan op 20 juli 2022 een rapport is opgemaakt. De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport. 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

De overeenkomst betreft - samengevat - de koop en levering van (onder meer) een buffetkast ([type]) voor een bedrag van € 1.949,00. Dit bedrag is geheel door de consument aan de ondernemer voldaan.

Standpunt consument

De consument, althans zijn gemachtigde, heeft in het inleidend (vragen)formulier zijn klacht als volgt geformuleerd:

“Cliënt heeft op 25 juni 2021 onder andere een buffetkast bij [ondernemer] gekocht, te weten buffetkast [type]. De buffetkast voldoet niet aan de verwachtingen van cliënten. Op 6 mei 2021 hebben cliënten bij [ondernemer] een serviceverzoek ingediend voor de buffetkast, daar deze niet haaks is en de deuren niet goed zijn gesteld. De door [ondernemer] ingeschakelde monteur heeft de kast onderzocht en de deuren gesteld. Hiermee is de klacht van cliënten echter niet volledig opgelost. De monteur geeft op het serviceformulier aan dat er verschil blijft zitten in de afwerking en het sluiten van de deuren. Dit zou inherent zijn aan het product en een eigenschap van het hout. Cliënt is echter van mening dat de deuren niet haaks en niet goed gesteld zijn en er dus geen sprake is van een producteigenschap. Daarbij is cliënt vooraf ook niet geïnformeerd over deze producteigenschappen. Ook op de website is geen informatie te vinden over deze producteigenschappen.”

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, heeft hij in het inleidend (vragen)formulier als volgt geantwoord:

“Herstel van de kast.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

“Er is een buffetkast geleverd op 27-9-2021. Dit betreft een nieuwe keuze voor een eerder geleverde teak kast (geleverd 30-6-2017). Klant heeft een nieuwe kast uitgezocht welke een landelijke uitstraling heeft en valt onder het rustiek (oud) eiken. Klant heeft meerdere keren de producteigenschappen hiervan ontvangen. Zowel bij aankoop als levering als n.a.v. het servicebezoek. Op 29-10-2021 heeft er een servicebezoek plaatsgevonden. Onze monteur heeft de deuren zo goed als mogelijk afgesteld. Het betreft hier echter een product met product eigenschappen welke ervoor zorgen dat niet aan de verwachting kan worden voldaan voor de klant qua afstelling. Door het ambachtelijk vervaardigen van de meubelen kan het voorkomen dat niet alle verbindingen perfect sluiten. Dit hoort bij de uitstraling van de meubelen. Maatvoeringsverschillen in breedte, hoogte en lengte tot ongeveer 2cm kunnen aanwezig zijn. Daarnaast speelt ook nog het werken van het hout een rol. Klacht is ongegrond verklaard en al eerder aangegeven aan rechtsbijstand dat wij bij ons standpunt blijven. O.a. per mail van 31 januari jl.”

Deskundigenrapportage

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

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

Twee van de drie deuren in onderkast zijn niet haaks. Het betreft hier een linker- en rechterdeur welke op de plaats waar deze samenkomen bij het sluiten enigszins zijn kromgetrokken. De deuren zijn zodoende niet meer perfect te sluiten. Daarnaast wijst de consument een aantal plaatsen aan waar de naden van de andere deuren en bij de boven en onderregel de naden niet perfect recht zijn. Voor wat betreft deze scheve naden/kieren is dit niet te voorkomen. De manier waarop dergelijke industriële buffetkasten worden geproduceerd is dit een productgebonden eigenschap. Voor wat betreft de kromgetrokken 2 deuren van de onderkast heeft consument terecht klachtmelding gedaan. De

aanwezige servicemedewerker/meubelmaker van ondernemer gaf aan dit te kunnen herstellen. Daarvoor moeten de deuren retour naar de fabrikant. Consument gaf aan daar geen enkel vertrouwen in te hebben. Technisch gezien zal het er om hangen of de deuren inderdaad perfect rechtgetrokken kunnen worden, maar het is zeker de moeite waard deze reparatie uit te voeren. Indien de deuren na reparatie niet perfect recht zijn, dient kast in zijn geheel te worden vervangen.

4. Ernst van de klachten(en)

Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk?

ernstig opvallend gering onopvallend (bijna) niet waarneembaar anders, namelijk:
(...)

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? Ja nee

Zo ja, op welke manier? Deuren voorzien van nieuwe – iets langere stalen platen aan achterzijde – en door middel van houtpers de deuren weer recht (haaks) te persen. Mocht dit niet het beoogde resultaat opleveren, dan buffetkast in zijn geheel vervangen. Eventueel zou het mogelijk zijn enkel de 2 deuren te vervangen, maar kans op kleur-/structuurverschil is niet uit te sluiten.

(...)

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Zoals aangegeven: deuren repareren.

Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd? € 125,00, te weten reparatie deuren, indien kast wordt omgeruild € 1.995,00 zijnde de aankoopprijs.

(...)

7. Nadere toelichting

Eventuele nadere toelichting op uw rapport: Consument heeft geen vertrouwen in reparatie en/of omruiling en eist ontbinding van de koopovereenkomst.

(...)"

Overwegingen en beoordeling

1. De consument stelt dat de buffetkast niet de eigenschappen bezit, die hij op grond van de overeenkomst mocht verwachten. Over de door hem gewenste oplossing van het geschil heeft de consument zich wisselend uitgelaten. In het inleidend (vragen)formulier is namens de consument kenbaar gemaakt dat hij als oplossing van het geschil de buffetkast hersteld wenst te zien. In antwoord op het reactieformulier van de ondernemer is namens de consument kenbaar gemaakt dat hij herstel dan wel ontbinding van de overeenkomst wenst. Tot slot is in reactie op de inhoud van het deskundigenrapport namens de consument kenbaar gemaakt dat het niet mogelijk is om de buffetkast te herstellen, vervanging niet als een passende oplossing wordt gezien en dat hij geen vertrouwen meer heeft in herstel dan wel vervanging.

2. Zowel in het geval de consument aanspraak maakt op herstel van de buffetkast als in het geval de consument aanspraak maakt op ontbinding van de overeenkomst, dient eerst de vraag beantwoord te worden of de buffetkast voldoet aan wat de consument op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten.

De buffetkast beantwoordt niet aan de overeenkomst (non-conformiteit)

3. De vraag of de ondernemer als verkoper heeft voldaan aan de op haar rustende contractuele verplichtingen moet worden beantwoord aan de hand van de maatstaf van artikel 7:17 BW. Lid 1 van dit artikel bepaalt dat de afgeleverde zaak aan de overeenkomst moet beantwoorden, terwijl het tweede lid onder meer bepaalt dat een zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt indien zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten.

4. Vooropgesteld wordt dat de deskundige op 18 juli 2022 ter plaatse is geweest om de buffetkast te onderzoeken. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De motivering en conclusies van dat rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Geen van partijen heeft hier een andersluidend rapport tegenover gezet (vergelijk artikel 12 lid 2 Reglement Geschillenregeling Wonen). De bindend adviseur neemt het deskundigenrapport dan ook tot uitgangspunt bij de beoordeling.

5. Ten aanzien van de twee kromgetrokken deuren van de onderkast heeft de deskundige geoordeeld dat de consument terecht een klachtmelding heeft gedaan. Dit oordeel is door de ondernemer niet weersproken. De consument heeft een nieuwe buffetkast gekocht. Hij mocht ervan uitgaan dat deze niet de in het deskundigenrapport genoemde gebreken kende. Op basis van de bevindingen van de deskundige concludeert de bindend adviseur dan ook dat de geleverde buffetkast niet de eigenschappen bezit, die de consument mocht verwachten en daarom non-conform is.

Ontbinding of herstel?

6. Artikel 7:22 lid 1 BW bepaalt dat, indien het afgeleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt, de koper bij een consumentenkoop de bevoegdheid heeft de overeenkomst te ontbinden, tenzij de afwijking van het overeengekomene, gezien haar geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Deze bevoegdheid ontstaat op grond van artikel 7:22 lid 2 BW echter pas wanneer herstel en vervanging onmogelijk zijn of van de verkoper niet gevegd kunnen worden, dan wel de verkoper tekort is geschoten in een verplichting tot aflevering van het ontbrekende, of herstel of vervanging van het geleverde (artikel 7:21 lid 1 BW). Op grond van artikel 7:21 lid 3 BW is de verkoper verplicht om, mede gelet op de aard van de zaak en op het bijzondere gebruik van de zaak dat bij de overeenkomst is voorzien, binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de koper, zijn in lid 1 bedoelde verplichtingen na te komen.

7. De bindend adviseur is van oordeel dat de ondernemer de gelegenheid dient te krijgen de in het deskundigenrapport uiteengezette herstelwerkzaamheden (vergelijk het deskundigenrapport onder 5) te verrichten en dat ontbinding van de koopovereenkomst (vooralsnog) niet gerechtvaardigd is, waartoe als volgt wordt overwogen.

8. De in het deskundigenrapport genoemde gebreken (de twee kromgetrokken deuren van de onderkast) staan niet in de weg aan het gebruik van de buffetkast door de consument, ook niet indien de deuren daardoor moeilijker sluiten. Uit het deskundigenrapport blijkt verder dat de gebreken - naar het zich laat aanzien - betrekkelijk eenvoudig kunnen worden verholpen, zonder dat dit voor de consument tot ernstige overlast hoeft te leiden. Daarbij neemt de bindend adviseur nog in aanmerking dat de ondernemer steeds de bereidheid heeft getoond de gebreken te herstellen. Dit heeft zij kenbaar gemaakt in haar reactieformulier, bij gelegenheid van het bezoek van de deskundige ter plaatse en in haar reactie op de inhoud van het deskundigenrapport. De consument heeft zich daarentegen niet eerder dan in zijn reactie op het deskundigenrapport op het standpunt gesteld dat ontbinding van de koopovereenkomst voor hem als (enige) oplossing heeft te gelden. Zijn stelling dat herstel niet mogelijk is, volgt niet uit het deskundigenrapport. Het door de consument gestelde gebrek aan vertrouwen in de ondernemer is - zeker nu een en ander niet nader is onderbouwd, mede in het licht van de door hem in het inleidend (vragen)formulier omschreven gewenste oplossing ("Herstel van de kast") - niet te kwalificeren als een (bijzondere) omstandigheid, die maakt dat de ondernemer niet meer in de gelegenheid dient te worden gesteld om herstelwerkzaamheden te verrichten.

9. Ten overvloede overweegt de bindend adviseur nog het volgende. Indien en voor zover vast komt te staan dat de door de deskundige omschreven herstelwerkzaamheden niet tot daadwerkelijk herstel van de gebreken leiden, dan betekent dit dat de ondernemer tekort is geschoten in haar verplichting om de gebreken binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de consument te herstellen. In dat geval zal de consument wel aanspraak kunnen maken op ontbinding. Hetzelfde geldt in het geval de herstelwerkzaamheden niet of niet tijdig worden verricht.

Conclusie

10. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is.

11. De ondernemer dient, als de in het ongelijk gestelde partij, de kosten van behandeling van dit geschil aan de consument te vergoeden.

Beslissing

- De klacht is gegrond;
- De ondernemer dient de buffetkast kosteloos te (laten) herstellen conform hetgeen in randnummer 5 van het deskundigenrapport is overwogen;
- Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken over de uitvoering van de werkzaamheden, waaronder (reële) termijnen. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de

uitvoering van de werkzaamheden. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen;

- De ondernemer vergoedt binnen 4 weken na dit bindend advies de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten van € 250,00.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 29 september 2022,