

Verschillende keukenklachten, deel wel en deel niet gegrond

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 7 oktober 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 9 oktober 2022 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

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

De bindend adviseur heeft een stuk opgevraagd bij de ondernemer en hij heeft de consument in de gelegenheid gesteld hierop te reageren.

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat partijen voldoende gelegenheid hebben gekregen hun standpunten toe te lichten en de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft - kort weergegeven - de levering en montage van een keuken.

Standpunt consument

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

“dat de keuken niet goed is afgeleverd door niet goed is ingemeten waardoor de afmetingen niet meer kloppen en daar stukken uit de lades is gezaagd om het passend te maken en de achterplaat van lades weg is, met koken hebben wij zo veel condens dat het nergens heen kan, de tegels zijn van de muur gehaald omdat het aanrechtblad niet klopte maar naar nog niet terug geplaatst lades sluit niet goed, enz.”

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

“dat het wordt zo als het hoort (en anders een nieuwe keuken)”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“Uit de opleverlijst d.d. 3 maart 2021 blijkt dat de keuken naar tevredenheid is geplaatst. De consument heeft immers een handtekening gezet onder dit document. De klacht met betrekking tot de losse cv-leiding was bij mij niet bekend, maar ik heb aangegeven dat ik bereid was deze klacht op te lossen. Dat is later ook gebeurd. Hetzelfde geldt voor de losse tegel. Ik was ook bereid deze klacht op te lossen, maar de tegels van de consument met nummer 207 zijn niet meer leverbaar, dus ik kan deze klacht simpelweg niet oplossen. Tegels met nummer 208 zijn wel leverbaar. Conform verzoek van consument is de spoelbak op een andere plek geplaatst. Daarom moest er worden gezaagd in laden. Dit is met de consument besproken. Het vochtprobleem met betrekking tot de kookplaat is het probleem van de consument. Ik heb het voorstel aan de consument gedaan om de afzuiger naar buiten te brengen, maar dit wilde de consument absoluut niet. Deze stelling kan worden bevestigd door mijn monteurs. De consument wilde het systeem zoals dat nu is gemaakt. Het gevolg daarvan is, met name in een kleine ruimte die niet goed wordt geventileerd, dat het vocht niet weg kan. Bovendien hadden de filters van het huidige systeem ook al een keer moeten worden vervangen.”

Deskundigenrapport

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

- “1. Lades onder de spoelbak zijn ingezaagd om volledig te kunnen sluiten, dit is niet ongebruikelijk. Een alternatief zou zijn geweest om onder de spoelbak minder diepe lades toe te passen, wat veel minder bergruimte tot gevolg zou hebben gehad.*
- 2. De lade sluit niet volledig en automatisch vanzelf. De lade is van een groot formaat en behoorlijk zwaar belast/ gevuld, een wat zwaardere afstelling of aangepaste geleider kan het euvel verhelpen.*
- 3. Fronten die niet goed zijn afgehangen kunnen beter worden afgesteld, de afstelling ter plaatse is redelijk, niet perfect.*
- 4. CV leidingen onder de spoelkast zijn niet aan de wand gemonteerd en liggen op de vloer (zie foto). Dit is niet conform de voorschriften.*

5. *Er is een beoordeling van de fabrikant Bosch geweest ten aanzien van het vocht-/condensprobleem onder de zelf-afzuigende kookplaat: Klant heeft problemen met veel vocht in de keuken. Kookplaat zit momenteel vrij-blazend ingebouwd, dit is technisch onder gunstige omstandigheden toegestaan. Echter in wat kleinere ruimte waar minder geventileerd kan worden kan het vocht niet weg (en dat speelt hier!!!) Een redelijk simpele oplossing is wel mogelijk. De platte buis die nu onder het keukenblok uitkomt met de officieel voorgeschreven platte buis (verkrijgbaar bij B\SVH) verlengen richting buitenmuur en daar met een platte doorvoer naar buiten brengen. Belangrijk is daarbij wel dat er de juiste voorgeschreven buis bij gebruikt wordt i.v.m. hoge luchtsnelheden en bochten (in deze buis zitten nl schotjes om de lucht te geleiden voor minder weerstand).*

Mijn visie is, dat de fa. Bosch hier een juist oordeel heeft gegeven en dat er moet worden voorzien in een vochtafvoer naar, bij voorkeur, naar buiten. [Ondernemer] heeft dit moeten kunnen voorzien.

6. *De beoordeling van de keuken is geweest terwijl er geen tegels aan de achterwand van de keuken geplaatst zijn. Er is een meningsverschil tussen de klant en de leverancier over de leverbaarheid van de bedoelde tegels. Mijn indruk is, dat de nummering van de bedoelde tegels uitsluitend betrekking hebben op het tint- of chargennummer van deze tegels, waarbij het zou gaan om handgevormde tegels. [Ondernemer] geeft aan de tegels voor de klant klaar te hebben liggen."*

De deskundige acht herstel mogelijk, op de volgende manier:

1. *Mogelijk door vervangen van de lade, maar dit is niet wenselijk.*
2. *Zwaarder afstellen of vervangen van de ladegeleider(s).*
3. *Opnieuw afstellen.*
4. *Leidingen aan de wand of vloer bevestigen.*
5. *Aanbrengen van een ventilatiekoker/ afvoerbuis.*
6. *Aanbrengen van de tegels."*

Overwegingen en beoordeling

Inleiding

1. De consument heeft in het inleidend formulier verzocht om (correcte) nakoming van de overeenkomst. Beoordeeld dient te worden of de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de overeenkomst.
2. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 7 oktober 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 ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). De bindend adviseur gaat dan ook in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
3. De consument heeft op het deskundigenrapport gereageerd bij bericht van 1 november 2022. De ondernemer heeft op dit bericht en op het deskundigenrapport gereageerd bij schrijven van 5 november 2022. De consument heeft hier op zijn beurt weer op gereageerd bij schrijven van 17 november 2022.
4. Omdat de ondernemer in het reactieformulier een beroep heeft gedaan op een door de consument ondertekende opleverlijst, maar dit document zich niet bij de stukken bevond, heeft de bindend adviseur de ondernemer verzocht de opleverlijst alsnog te uploaden. De ondernemer heeft dit op 12 januari 2023 gedaan. De consument heeft hier bij bericht van 20 januari 2023 op gereageerd.

Beoordeling klacht

5. De bindend adviseur zal de nummering aanhouden (1 t/m 6) die de deskundige heeft gehanteerd en die partijen nadien ook hebben gebruikt.
6. Ad 1: de bindend adviseur is van oordeel dat uit het deskundigenrapport niet blijkt dat op dit punt sprake is van een tekortkoming aan de zijde van de ondernemer.
7. Ad 2: de bindend adviseur is van oordeel dat uit het deskundigenrapport volgt dat op dit punt sprake is van een gebrek. De ondernemer heeft bij schrijven van 5 november 2022 ook erkend dat de lade niet goed sluit. Weliswaar is tussen partijen een opleverlijst opgemaakt, die de consument heeft ondertekend, maar de bindend adviseur acht het - mede gelet op de aard van het gebrek en het verloop van de correspondentie tussen partijen - voldoende aannemelijk dat

deze klacht pas nadien is ontstaan. Voorts is niet gebleken dat het gebrek is veroorzaakt door de wijze waarop de consument de lade gebruikt. Dat de lade behoorlijk zwaar is belast, betekent immers nog niet dat sprake is van niet met de bestemming corresponderend gebruik. De ondernemer zal worden opgedragen dit te herstellen.

8. Ad 3: het gaat hier om een gebrek dat de consument redelijkerwijs op het tijdstip van oplevering had moeten ontdekken (artikel 7:758 lid 3 BW). De bindend adviseur stelt vast dat met betrekking tot het afstellen van de fronten niets in de opleverlijst is vermeld. De consument heeft niet althans onvoldoende toegelicht waarom hij de ondernemer thans op dit punt, in weerwil van de opleverlijst, alsnog zou kunnen aanspreken.
9. Ad 4: ook hier gaat het naar het oordeel van de bindend adviseur om een gebrek dat de consument redelijkerwijs op het tijdstip van oplevering had moeten ontdekken. De (gemachtigde van de) consument heeft op 20 januari 2023 als volgt op de opleverlijst gereageerd: *“Cliënt heeft enkel zijn handtekening onder de opleverlijst geplaatst in het kader van het opnieuw plaatsen van de keuken. Dit staat los van de tegels die geheel verwijderd zijn door de monteur, de afzuiging die niet naar behoren werkt of de CV buizen die nog op de grond achterbleven. Hier heeft cliënt, ondanks ondertekening van de opleverlijst, uiteraard wel over geklaagd.”* De bindend adviseur volgt de consument hier niet in. De opleverlijst moet aldus worden begrepen dat de consument op dat moment instemde met de oplevering, behoudens de in de opleverlijst genoemde openstaande punten. De losse leidingen worden niet vermeld. Dat de consument wel over de achtergebleven leidingen zou hebben geklaagd, is niet gebleken. Evenmin is gebleken dat dit gebrek pas later is ontstaan. Dit betekent dat de consument de ondernemer hier thans niet alsnog op kan aanspreken.
10. Ad 5: de bindend adviseur is van oordeel dat uit het deskundigenrapport volgt dat op dit punt sprake is van een gebrek. Bovendien gaat het hier niet om een gebrek dat de consument redelijkerwijs had moeten ontdekken bij oplevering, nu de aard van het gebrek meebrengt dat het pas in het gebruik blijkt. De ondernemer stelt weliswaar dat hij de consument ter zake van dit punt heeft gewaarschuwd en dat de consument het tóch zo wilde, maar dit is onvoldoende onderbouwd. De ondernemer zal worden opgedragen op dit punt herstel te plegen.
11. Ad 6: niet in geschil is dat er nog tegels moeten worden geplaatst. In de opleverlijst is dit ook uitdrukkelijk benoemd als openstaand punt. Partijen verschillen echter van mening over de vraag welke tegels moeten worden geplaatst. De ondernemer stelt dat hij de tegels op de zaak heeft liggen en dat dit dezelfde tegels zijn die er eerst op zaten. De consument heeft aangevoerd dat het niet om dezelfde tegels gaat. De bindend adviseur overweegt dat aan de hand van de overeenkomst moet worden beoordeeld welke tegels de consument geleverd behoort te krijgen. Naar het oordeel van de bindend adviseur heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat de tegels die de ondernemer wil plaatsen afwijken van de tegels die hij op grond van de overeenkomst geleverd behoort te krijgen. Dat de tegels een ander *bad*-nummer hebben, betekent nog niet dat ze afwijken. De ondernemer dient, zoals ook in het deskundigenrapport is weergegeven, de tegels alsnog correct te plaatsen.

Slotsom

12. Uit het voorgaande volgt dat de ondernemer, ter nakoming van de overeenkomst, (herstel)werkzaamheden moet verrichten met betrekking tot de punten 2, 5 en 6. Het betreft kosteloos herstel, inclusief alle noodzakelijke werkzaamheden en materialen.
13. Gelet op de uitkomst van de zaak dient de ondernemer de helft van het klachtgeld aan de consument te vergoeden, dat is een bedrag van € 125,00.

Beslissing

- De klacht is gedeeltelijk gegrond.
- De ondernemer voert de volgende werkzaamheden uit (zie deskundigenrapport, nrs. 2, 5 en 6):
 - zwaarder afstellen of vervangen van de ladegeleider(s)
 - aanbrengen van een ventilatiekoker/afvoerbuis
 - aanbrengen van de tegels
- Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder (reële) (lever/herstel)termijnen. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, 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 kan de consument de overeenkomst partieel ontbinden of aanspraak maken op vervangende schadevergoeding.

- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 125,00 aan de consument wegens behandelkosten van het geschil.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 1 februari 2023,