

## **Onvoldoende aanbod oplossing klacht werkblad leidt tot gegronde klacht**

### **Verloop van de procedure**

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

De stichting heeft kennis genomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige]. De deskundige heeft op 28 september 2022 een rapport uitgebracht. Daaruit blijkt dat de consument bij het onderzoek aanwezig is geweest, en dat de ondernemer heeft laten weten niet bij het onderzoek aanwezig te zullen zijn.

De consument heeft op 5 oktober 2022 op het rapport gereageerd.

De ondernemer heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid ook op het rapport te reageren.

De bindend adviseur heeft op 22 december 2022 nadere vragen aan de deskundige laten stellen, waaronder het verzoek een specificatie van de herstelkosten te geven.

De deskundige heeft deze specificatie op 5 januari 2023 ingediend.

Partijen zijn in de gelegenheid gesteld op deze specificatie te reageren. Zij hebben van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt.

De bindend adviseur heeft op 5 januari 2023 een nadere vraag aan de deskundige laten stellen, waarop hij op 1 februari 2023 antwoord heeft ontvangen.

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**

Datum overeenkomst: (naar de bindend adviseur uit de op de opdrachtbevestiging bijgeschreven datum begrijpt:) 16 november 2021.

Inhoud overeenkomst: levering en montage van een keuken met apparatuur tegen betaling van € 15.000,- inclusief btw.

De levering vond (in gedeelten) plaats eind 2021/begin 2022.

De klacht is op 18 november 2021 (volgens de consument) dan wel op 3 mei 2022 (volgens de ondernemer) voorgelegd aan de ondernemer.

De overeengekomen koopsom is betaald.

### **Standpunt consument**

Samengevat luidt het standpunt van de consument (zoals weergegeven in het deskundigenrapport) als volgt:

1. de bladdiepte van het spoelbakdeel is 63 cm diep, dit had 60 cm moeten zijn; de achterwanden aan de raamzijde en 2 kopkanten zijn niet op maat;
2. de bestaande vensterbank ingezaagd;
3. het passtuk bij de wandkast is in rompmateriaal in plaats van frontmateriaal;
4. de vaatwasser staat niet in lijn met de fronten;
5. de ruimte tussen de hoge kasten en het deurkozijn is niet afgewerkt;
6. de plafondaansluiting is niet aangebracht;
7. de uitsparing van de kookplaat is niet in het hart over/afzuigkap;
8. lekkage in de spoelkast.

In het vragenformulier eist de consument zijn geld terug om ergens anders een keuken te kunnen bestellen. Zodra die keuken binnen is kan de ondernemer de geplaatste keuken terugkrijgen.

In zijn reactie op het deskundigenrapport eist de consument het opnieuw inmeten en plaatsen van een geheel nieuwe keuken of geld terug, zodat hij ergens anders nieuwe keuken kan bestellen. Het vertrouwen is namelijk wel weg, "na een jaar gezeur en 4 keer opnieuw te hebben ingemeten".

### **Standpunt ondernemer**

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

de keukenmontage is uitgevoerd door [montagebedrijf], helaas niet correct geplaatst. Ook zijn er fouten tijdens het inmeten ontstaan waardoor het werkblad opnieuw besteld moest worden. In verband met een ruimte tussen de schuine muur en de spoelbak zou zijn overeengekomen dat het werkblad  $\pm 3$  cm kon uitsteken zodat het kraangat meer ruimte had voor een beter gebruik. We hebben de klant voorgesteld om het muurtje met 3 cm bij te vullen maar de schoonzoon was ervan overtuigd dat er barsten konden ontstaan. Dit hebben ze geweigerd. Ook de achterwanden zijn de eerste keer door de leverancier verkeerd geleverd. De tweede keer kwamen de opgenomen maten niet overeen met de maten nadat de keuken waterpas was gezet. In verband met corona waren de levertijden van het stenen werkblad zo hoog (5-6 weken) dat het voor de klant te veel werd om te wachten. Dus door een

combinatie van een domino-effect als gevolg van een fout gemonteerde keuken en lange levertijden wil de klant diens geld terug.

In het reactieformulier schrijft de ondernemer dat na de melding van de klachten aangeboden is de muur op te vullen of het keukenblad opnieuw te bestellen zoals de consument het wenst, de achterwanden te plaatsen en de kleine servicepunten op te lossen.

De oplossing die de ondernemer wenst is reële compensatie te bieden. De hoeveelheid laat hij aan de expert/bemiddelaar over.

Verder bevindt zich bij de stukken een e-mailbericht van 1 juli 2022 (dus ná de indiening van het geschil) van de ondernemer aan (naar de bindend adviseur begrijpt) haar verzekeraar:

*"Beste Frank,*

*De keuken die bij de [consument] is geplaatst staat waterpas en alle apparatuur is in werking. De keuken staat drie centimeter naar voren.*

*Volgens de monteur en collega die gingen inmeten bij de familie, is dit zo in overleg opgemeten. Volgens hun zeggen vonden [consumenten] dat de Quooker-kraan te dicht bij het vensterbank stond. De Quooker-kraan heeft vanwege de flex-functie een dikkere omvang. Er zou daarom drie centimeter zijn toegevoegd in de diepte van het werkblad, volgens onze collega's zou dit dus in overleg zijn geweest. Van bovengenoemde heb ik echter geen schriftelijke bevestiging. Daarnaast hebben wij dit achteraf vernomen van de monteurs en hebben wij dit niet op 6 mei jl. kunnen navragen bij de familie.*

*Als gevolg hiervan staat de keuken nu drie centimeter naar voren in vergelijking met de muur welke ernaast staat. De breedte van deze muur is niet opgemeten (we schatten zo'n 10 tot 20 centimeter). Wij hebben het volgende aan de familie voorgesteld:*

- We dikken de muur op met drie centimeter zodat deze gelijk loopt met de keuken, we stuken dit in spachtelputz en schilderen dit eventueel (zoals alle andere muren); De schoonzoon van de familie (Jeroen de Graaf) was van mening dat hierin barsten konden ontstaan en ging hier niet mee akkoord.*
- We bestellen opnieuw een blad, afmetingen worden in overleg met de familie besproken; de familie (schoonzoon) ging hier niet mee akkoord.*

*De familie ging niet akkoord met de door ons geboden oplossingen van 6 mei jl. Dit was ons finale aanbod. Wij kunnen de familie dan ook geen ander aanbieding doen".*

### **Deskundigenrapportage**

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

*"3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)*

*Alle euvels zijn ontstaan door niet secuur inmeten, niet vakkundige monteur(s), onvoldoende controle en slechte communicatie.*

*4. Ernst van de klacht(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:*

*Eventuele toelichting: kookplaat niet in 't hart valt niet opvallend op.*

*5. Herstel/vervangning*

*Is herstel technisch mogelijk?  Ja  nee Zo ja, op welke manier? 1. De muur opdikken t.m. voorkant werkblad, achterwanden voor zover nodig opnieuw inmeten. 2. vensterbank vervangen voor werkbladmateriaal. 3. Passtuk (afgeschuind) opnieuw bestellen maar dan in frontmateriaal. 4. nastellen. 5. Ruimte stukadoeren, gelijk met overige stukadoerswerkzaamheden. 6. Plafondaansluiting monteren om afvoerbuis afzuigkap af te dekken. 7. Niet opvallend. 8. lekkage in spoelkast nazien. 8. Gehele keuken nastellen.*

*Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Als boven vermeld.*

*Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd? € nog nader te bepalen".*

De door de deskundige opgestelde specificatie vermeldt:  
*"Onderstaand de prijsberekening + aanvulling.*

- 1) *materialen:*
  - a. *(klacht 1) levering van eenzelfde aanrechtblad, maar met een diepte van 60 cm; € 2700,00 + nieuwe achterwanden i.v.m. verkeerde afmeting en mogelijkheid van kleurafwijking. € 2400,00*
  - b. *(klacht 2) levering vensterbank van werkbladmateriaal; € 235,00*
  - c. *(klacht 3) levering passtuk in frontmateriaal; € 135,00*
  - d. *(klacht 6) levering plafondaansluiting; € 250,00*
- 2) *werkzaamheden:*
  - e. *(klacht 1) montage nieuwe aanrechtblad;*
  - f. *(klacht 2) montage vensterbank;*
  - g. *(klacht 3) montage passtuk;*
  - h. *(klacht 4) nastellen vaatwasser;*
  - i. *(klacht 5) stukadoorwerkzaamheden;*
  - j. *(klacht 6) montage plafondaansluiting;*
  - k. *(klacht 8) lekkage spoelkast nazien;*
  - l. *hele keuken nastellen*

- *Bestaande werkblad en achterwanden demonteren*
- *Spoelbakkant demonteren en monteren op werkbladdiepte 60 cm*
- *Nieuwe werkblad, vensterbankplaat en achterwanden monteren*
- *Spoelbak, kraan en kookplaat monteren en aansluiten.*
- *Plafondaansluiting monteren.*
- *Totale de- en montagekosten inclusief aan en afvoer van benodigde materialen en hulpmaterialen € 2400,00*
- *Reparatie stucwerk € 250,00*

*In geval van uitvoering werkzaamheden door derden; opnemen en inmeten € 195,00".*

Op een nadere vraag van de bindend adviseur aan de deskundige over het gebruik van karton dan wel kunststof bij het stellen heeft de deskundige nog geantwoord dat hij dit alleen heeft kunnen vaststellen als hij demontagewerkzaamheden zou hebben verricht, en dat hij ervan uitgaat dat dit bij hermontage bekeken wordt en zo nodig opgelost. Dat zou allemaal mogelijk zijn binnen de begroting.

### **Overwegingen en beoordeling**

1. Zoals hiervoor aangegeven eist de consument in het vragenformulier zijn geld terug om ergens anders een keuken te kunnen bestellen. Dit standpunt is aan te merken als een beroep op ontbinding van de overeenkomst. In zijn reactie op het deskundigenrapport heeft de consument zijn eis uitgebreid: hij eist het opnieuw inmeten en plaatsen van een geheel nieuwe keuken of zijn geld terug. Hij eist onder andere dus ook nakoming van de overeenkomst.

*Wat was de inhoud van de overeenkomst?*

2. Partijen zijn het niet eens over de inhoud van de overeenkomst. Volgens de ondernemer zou ná de opdrachtbevestiging zijn overeengekomen dat een werkblad van 63 cm diep zou worden geleverd in plaats van een werkblad van 60 cm diep. Of dit wel of niet zo is, is voor deze zaak relevant, omdat de consument zich er onder meer op beroept dat een werkblad met de verkeerde diepte is geleverd. In het reactieformulier van de ondernemer stelt deze dat later een diepte van 63 cm is afgesproken. In zijn hierboven weergegeven e-mailbericht aan zijn verzekeraar van 1 juli 2022 stelt hij dit ook, met de toevoeging dat dit niet schriftelijk bevestigd is en dat hij dit achteraf van de monteurs heeft vernomen en dit niet eerder bij de consument heeft kunnen navragen.
3. Het valt de bindend adviseur op dat de consument noch in het vragenformulier, noch in zijn reactie van 7 mei 2022 op het aanbod van de ondernemer van 6 mei 2022 hier iets over zegt. Het had naar het oordeel van de bindend adviseur op de weg van de ondernemer gelegen aannemelijk te maken dat deze afspraak (toch) gemaakt is. De enkele omstandigheid dat dit niet schriftelijk is bevestigd hoeft daar niet aan in de weg te staan. De ondernemer had bijvoorbeeld

een schriftelijke verklaring van de monteurs kunnen overleggen waaruit deze nadere afspraken zou kunnen blijken. De ondernemer had dit punt ook aan de orde kunnen stellen indien hij het deskundigenonderzoek zou hebben bijgewoond, wat hij niet heeft gedaan.

4. Uit het voorgaande volgt dat de ondernemer niet aannemelijk heeft gemaakt dat deze nadere afspraak is gemaakt. De bindend adviseur gaat er daarom van uit dat de overeenkomst inhield dat de ondernemer een werkblad met een diepte van 60 cm had behoren te leveren.

*Heeft de ondernemer alsnog aangeboden een werkblad van 60 cm diepte te leveren?*

5. Verder is van belang of de ondernemer terecht stelt dat hij heeft aangeboden alsnog een werkblad met een diepte van 60 cm te leveren. In zijn reactieformulier stelt hij dat hij dit heeft gedaan, maar uit de reactie van de consument van 7 mei 2022 naar aanleiding van het gesprek tussen partijen op 6 mei 2022 blijkt dit niet. Daarin heeft de consument het alleen over het aanbod om de muur met 3 cm op te dikken, zodat deze alsnog gelijk loopt met het werkblad. In dit e-mailbericht verzoekt de consument verder om een reactie/voorstel, uiterlijk voor 10 juni 2022. Naar de bindend adviseur begrijpt (het overgelegde bericht is niet gedateerd, maar is een reactie op een ingebrekestelling van 29 mei 2022 welke zich overigens niet bij stukken bevindt) heeft de verzekeraar van de ondernemer hierop laten weten dat een aangepast voorstel niet tot de mogelijkheden behoort. Omdat de consument alleen het aanbod tot het opdikken van de muur heeft afgewezen, maar niets zegt over het aanbod om alsnog een werkblad van 60 cm diep te leveren, leidt de bindend adviseur uit deze reactie af dat dit laatste aanbod niet is gedaan. Als immers naast het aanbod de muur op te dikken ook was aangeboden een ander werkblad te leveren, had het voor de hand gelegen dat de verzekeraar daarop in zijn reactie zou hebben gewezen. Dat heeft hij niet gedaan.

*De verdere beoordeling*

6. Indien een ondernemer in de nakoming van zijn verbintenis jegens een er consument is tekortgeschoten mag de consument de overeenkomst ontbinden en/of heeft de consument recht op schadevergoeding. Dit is geregeld in artikel 6:265 Burgerlijk Wetboek (BW) respectievelijk artikel 6:74 BW. In beide situaties is vereist dat de ondernemer in verzuim is. Aan dit laatste vereiste is voldaan. Het eerdergenoemde bericht van de verzekeraar van de ondernemer vermeldt immers dat het een reactie is op een ingebrekestelling van 29 mei 2022. Die ingebrekestelling is niet overgelegd. De bindend adviseur kan dus niet nagaan of daarin zoals in beginsel vereist (artikel 6:82 lid 1 BW) een redelijke termijn voor nakoming is gesteld. Dit maakt echter niet meer uit. De verzekeraar van de ondernemer heeft immers laten weten dat een aangepast voorstel van de ondernemer niet tot de mogelijkheden behoort. De consument mocht daar dus uit afleiden dat de ondernemer in de nakoming van zijn verbintenis zou tekortschieten (artikel 6:83 aanhef en onder c BW, dat bepaalt dat in zo'n geval het verzuim ook zonder ingebrekestelling intreedt).
7. Dat de ondernemer is tekortgeschoten staat vast. Hij heeft immers geen aanrechtblad met een diepte van 60 cm geleverd, en ook de overige kritiekpunten heeft hij erkend.
8. De bindend adviseur acht het in deze situatie het meest redelijk de overeenkomst niet te ontbinden (hetgeen zou betekenen dat alles zou moeten worden teruggedraaid), maar om aan de consument een schadevergoeding toe te kennen zodat hij de ontbrekende/ondeugdelijke keukenonderdelen door een derde kan laten leveren en monteren. De bindend adviseur neemt hierbij in aanmerking dat de consument naar aanleiding van de door de deskundige opgestelde begroting niet heeft gesteld dat het inschakelen van een derde partij voor hem niet werkbaar zou zijn of om andere redenen niet tot een bevredigend resultaat zou kunnen leiden.
9. Voor het recht op schadevergoeding is naast tekortschieten en verzuim ook vereist dat het tekortschieten aan de ondernemer kan worden toegerekend (artikel 6:74 lid 1 BW). Ook aan dit vereiste is voldaan. Dit volgt uit de inhoud van de overeenkomst (deze bevat resultaatsverplichtingen), en voor zover het tekortschieten is ontstaan door de door de ondernemer ingeschakelde monteurs (hulpverleners) is ook dat aan de ondernemer toe te rekenen (artikel 6:76 BW).
10. De bindend adviseur begroot de door de consument geleden schade conform de begroting van de deskundige. Partijen hebben die begroting immers niet betwist.

11. Onder verwijzing naar de bovengenoemde specificatie van de deskundige gaat het dus om de volgende bedragen:

Aanrechtblad	€ 2.700,00
Achterwanden	€ 2.400,00
Vensterbank	€ 235,00
Passtuk frontmateriaal	€ 135,00
Plafondaansluiting	€ 250,00
De- en montagekosten inclusief aan- en afvoer	€ 2.400,00
Reparatie stucwerk	€ 250,00
Opnemen en inmeten	<u>€ 195,00</u>
Totaal	€ 8.565,00

12. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

### **Beslissing**

De bindend adviseur:

- a. verklaart de klacht gegrond;
- b. bepaalt dat de ondernemer de consument een bedrag betaalt van € 8.565,00 als schadevergoeding; betaling daarvan vindt plaats binnen 4 weken na de datum van dit advies;
- c. bepaalt dat de ondernemer de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten van € 250,- aan de consument vergoedt; betaling daarvan vindt plaats binnen 4 weken na de datum van dit advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 15 februari 2023,