

Kastdeurtjes keuken kunnen open, slecht uitlijnen afzuigkap afgewezen

Verloop van de procedure

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

Er heeft op 21 juni 2021 een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door [deskundige] (hierna: de deskundige), waarvan op 24 juni 2021 een rapport is opgemaakt.

De bindend adviseur heeft kennis genomen van de door partijen ingebrachte stukken en de door de deskundige opgestelde rapportage.

Omdat de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte, heeft geen videozitting plaatsgevonden.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft de levering en montage van een keuken. Het hiervoor overeengekomen bedrag is door de consument voldaan.

De consument is niet tevreden. De klacht is voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

In het formulier waarmee deze procedure is ingeleid verwijst de consument ter toelichting van zijn klacht naar de correspondentie die tussen partijen heeft plaatsgevonden.

In een e-mail van 30 september 2020 heeft de consument met betrekking tot zijn klacht het volgende geschreven:

"De 29e sept is de afzuigkap geleverd en inmiddels ook geplaatst. nu is de keuken compleet!

Meteen viel het ons op dat de plaatsing niet zo is als op de tekening is gepland.

Rechts van de afzuigkap is veel meer ruimte dan gepland. Hierdoor kunnen 2 kastjes niet open zonder de afzuigkap te raken.

Met het kastje het dichtstbij de afzuigkap was rekening mee gehouden. Daar hebben we het over gehad tijdens de gesprekken in de showroom. Dit is ook door jou schriftelijk vastgelegd.

Er was echter geen sprake van dat het tweede kastje ook niet volledig open zou kunnen!!!

Als de afzuigkap iets meer naar rechts zou zijn (grootte links en rechts naast afzuigkap even groot), dan zou het tweede deurtje zonder probleem open kunnen."

Bij e-mail van 8 oktober 2020 heeft de consument hier het volgende aan toegevoegd:

"Bij de besprekingen is er melding gemaakt van het feit dat het kastje links van de afzuigkap niet geheel open zou kunnen. Dit is ook schriftelijk vastgelegd. Geheel correct. Hier hebben we mee ingestemd en heb ik voor getekend. Dit is dan ook geen punt van discussie!

Nu blijkt echter dat ook het kastje "ervoor"/ tweede kastje links, bij openen tegen de afzuigkap aankomt. Dit is NOOIT de bedoeling geweest en er hier is ook nooit sprake van geweest! Hier hadden we nooit mee ingestemd. Was dit wel de afspraak geweest dan was dit net zoals bij het eerste kastje besproken en expliciet schriftelijk vastgelegd.

Als je de tekeningen van de keuken erbij neemt kun je duidelijk aan de verhoudingen zien dat dat de ruimte rechts van de afzuigkap gelijk groot is als links van de afzuigkap. 50/50 verhouding. En hier is het waar de schoen wringt!

Als je op de foto kijkt van de keuken/ afzuigkap van voorzijde (ik heb de foto's met filmpje verleden week woensdag naar uw vestiging in [plaats filiaal] gestuurd), dan zie je dat de ruimte links niet in verhouding 50/50 is maar meer 40/60. Dit is duidelijk zichtbaar en doet afbreuk aan het aangezicht van de totale keuken. De verhouding is uit balans.

Was de afzuigkap iets meer naar rechts geplaatst (en dat was ook conform de tekening als ik naar de verhoudingen kijk op de tekeningen!!!!), dan was dit probleem er niet geweest c.q. was er geen noodzaak om deze e-mail te schrijven."

Nadat werkzaamheden hadden plaatsgevonden heeft de consument bij e-mail van 6 januari 2021 het volgende geschreven:

“Op 18 december jl. is de heer [medewerker ondernemer] langs geweest bij on thuis. Ik heb hem duidelijk mijn twee grieven uitgelegd. Ik heb duidelijk aangegeven , zoals verwoord in eerdere e-mails dat er een functioneel probleem was bij het “tweede” keukenkastje (dit kastje raakte de afzuigkap). Voor alle duidelijkheid : dit probleem is opgelost door het plaatsen van kastbegrenzers. Vreemd is wel dat in een eerder stadium door u deze oplossing nooit is geopperd!

[...]

De tweede grief betrof het vooraanzicht van de keuken. Dit is niet geworden zoals wij hebben besteld. Vergelijkt u maar de foto's die ik u heb gestuurd in eerdere e-mails met de tekeningen! De ruimte rechts van de afzuigkap is groter dan aan de linkerzijde. De tekeningen geven een 50/50 verhouding aan / evenveel ruimte aan beide kanten.

Door bovengenoemde fout moeten wij nu de komende jaren hier tegen aan kijken. Dit wordt door ons als storend ervaren. Wij hebben hier van anderen al opmerkingen over gehad.

Wij vinden het niet redelijk om nu te eisen dat [ondernemer] een nieuwe keuken komt plaatsen maar helemaal hieraan voorbij gaan vinden wij ook niet juist. Een gepaste vergoeding voor bovengenoemde stellen wij dan als compensatie voor.”

In het inleidend formulier vraagt de consument om erkenning dat er fouten zijn gemaakt door de ondernemer en een financiële compensatie.

Standpunt ondernemer

De ondernemer voert in het reactieformulier het volgende aan:

“De afzuigkap is symmetrisch geplaatst in de onderkasten en daarbij niet gekeken naar symmetrie met de muur. Indien de symmetrie met de muur gezocht had moeten worden had client minimaal 20cm kastruimte moeten inleveren daar de kast van 120 naar 100cm moest of de kast van 90 naar 60. Tussenmaten zijn hier niet in te vinden. De hoek en aansluiting op de muur had met grotere passtukken geweest. De verwachting van client staat ook niet op de overeenkomst dat de afzuigkap gecentreerd had moeten worden met de muur. De keuken is geplaatst zoals op de overeenkomst.”

Deskundigenrapportage

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

“De deskundige heeft de keuken onderzocht op deze gebreken. De deskundige heeft de order specificatie met de datum order 11-05-2020 en order nr 20327007275 als de juiste beschouwd. De order is volgens deze specificatie geheel juist uitgeleverd, ook de plattegrond die hierbij hoort, is correct. De wandkast scharnieren zijn bij deze leverancier niet gespecificeerd. Er zijn drie wandkasten geleverd.

De meest linkse wandkast, die 90 graden open kan, wordt door toedoen van de familie [consument] zelf geblokkeerd, zij hebben een zuignap op de wand geplakt en dit is geen probleem. De wandkast daar rechts van, de kast die boven de spoelkast is gemonteerd, draaide ca. 110 graden, hierdoor kwam de deur tegen de afzuigschouw. De consument vond dit niet goed. De service heeft een scharnier geplaatst, die 90 graden kan draaien. De kast is 100% toegankelijk. De meest rechtse wandkast kan niet in zijn geheel open, dit was bekend en is ook geen probleem. De deuren van de kasten, lees hier de spoelkast eronder, lijnen perfect uit. De planning van overige kasten en apparaten is uitgevoerd volgens koopovereenkomst en daar is niets mis mee. De afzuigschouw hangt bij meting circa 5mm te veel naar links deze zou dus 2,5 mm naar rechts moeten opschuiven. De kookplaat is niet perfect gemonteerd, deze zou circa 1mm naar links moeten, het verschil is dus 1,5 mm, wat te verwaarlozen is.”

Overwegingen en beoordeling

1. De bindend adviseur begrijpt uit het inleidend formulier, gelezen in samenhang met de correspondentie waarnaar de consument verwijst, dat de klacht met betrekking tot het keukenkastje is verholpen en dat de klacht die thans nog resteert de door de consument beschreven 'tweede grief' in de e-mail van 6 januari 2021 betreft. Het gaat dan dus om het vooraanzicht van de keuken: de ruimte rechts van de afzuigkap is volgens de consument groter dan links van de afzuigkap.
2. De deskundige heeft geconcludeerd dat bij de afzuigkap en de kookplaat sprake is van kleine afwijkingen in de montage en dat het uiteindelijke verschil van 1,5 mm te verwaarlozen is.
3. De consument heeft schriftelijk gereageerd op het deskundigenrapport. De consument bestrijdt de bevindingen van de deskundige en wijst erop dat de ondernemer een fout moet hebben gemaakt bij het intekenen van de keuken, omdat het tweede kastje geheel open had moeten kunnen.
4. Overwogen wordt dat de deskundige de keuken op 21 juni 2021 heeft bekeken en onderzocht, mede aan de hand van de bij de order behorende specificaties en plattegrond. Het deskundigenrapport is voldoende toegelicht en inzichtelijk. De bindend adviseur ziet geen aanleiding om van dat rapport af te wijken. Op basis van dat rapport moet worden geconcludeerd dat van een tekortkoming van de ondernemer geen sprake is. Het tweede keukenkastje is volledig toegankelijk en de afwijkingen in het installeren zijn te gering om van een tekortkoming te kunnen spreken. De consument heeft geen contra-expertise overgelegd die tot een ander oordeel leidt (artikel 12 lid 2 Reglement).
5. Voor zover de consument heeft beoogd later in de procedure zijn klacht nog aan te vullen, wordt dit niet meegenomen in de beoordeling. De bindend adviseur begrijpt immers uit een bericht van de consument van 7 mei 2021 (in de digitale omgeving) dat naar aanleiding van de nieuwe klacht werkzaamheden hebben plaatsgevonden ("*De monteur is woensdagochtend langs geweest. Het betreffende onderdeel (hoekstuk) is vervangen.*"). Het onderzoek van de deskundige heeft zich vervolgens ook niet meer op eventuele latere aspecten van de klacht gericht en de consument heeft dit in zijn schriftelijke reactie op het deskundigenrapport ook niet meer aan de orde gesteld.
6. De klacht is ongegrond. De eis wordt afgewezen.
7. De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De eis wordt afgewezen.
- De behandelingskosten blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 19 oktober 2021,