

## **Onvoldoende geïmpregneerd werkblad geleverd maar zonder kras**

### **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 5 december 2022 heeft de deskundige, [deskundige] (hierna: de deskundige), een onderzoek verricht, waarvan op 7 december 2022 een rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport). Naar aanleiding van de inhoud van het deskundigenrapport heeft de bindend adviseur op 27 januari 2023 aanvullende vragen voorgelegd aan de deskundige. De deskundige heeft deze vragen op 9 februari 2023 beantwoord. De bindend adviseur heeft partijen vervolgens in de gelegenheid gesteld om te reageren op de door de deskundige gegeven antwoorden. Zij hebben daar geen gebruik van gemaakt. De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het (aanvullende) 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, levering en plaatsing van een keuken met apparatuur tegen een daarvoor door de consument te betalen prijs van € 12.600,00. De consument heeft dit bedrag geheel aan de ondernemer voldaan.

### **Standpunt consument**

De consument heeft in het inleidend (vragen)formulier haar klacht als volgt geformuleerd:

*“er bevinden zich zichtbare krassen op het granieten aanrechtblad; deze hebben wij na 3 weken geconstateerd. tevens is het keukenblad van erg slechte kwaliteit en niet goed reinigbaar.”*

Ter onderbouwing van haar standpunt heeft de consument - in een later stadium van de procedure - verwezen naar de inhoud van een e-mail d.d. 3 januari 2023 van de firma Glasstone. Daarin is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

*“(…)*

*Naar aanleiding van uw verzoek hebben wij de herstel(on)mogelijkheden opgenomen met betrekking tot de krassen in het granieten aanrechtblad Nero Assoluto*

*(…)*

*Informatie/rapportage:*

*- Wij kunnen het blad niet direct met de beschikbare middelen voldoende schoon krijgen. De oorzaak van de “vervuiling” is vermoedelijk dat de aangebrachte impregneer onvoldoende is uitgepoetst. Herstel is mogelijk middels een specialistische reiniging en daarna weer een lichte laag impregneer aanbrengen en uitpoetsen. De kosten hiervoor bedragen € 400,00 inclusief voorrijkosten en te gebruiken producten en is exclusief b.t.w.*

*- De krassen in het blad zijn niet te herstellen. Ook polijsten van het blad zal niet tot het gewenste resultaat leiden. De oorzaak van de krassen is naar onze mening niet gelegen in het dagelijks gebruik. Graniet is te hard om deze krassen daardoor te laten ontstaan. Het lijkt erop dat het blad ook al is ingekleurd, wellicht om de krassen zodoende minder opvallend te maken.*

*(…)”*

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

*“een nieuw keukenblad”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

*“Kras in werkblad is 3 weken na plaatsing. Bij oplevering van de keuken op 2 november 2021 is geen sprake van een kras. Ondanks dat het materiaal graniet is, en daarmee één van de sterkste steensoorten, maakt niet dat niets kan krassen. Klant dient zich als goed eigenaar te gedragen.”*

**Deskundigenrapportage**

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

“(...)

**2a Omschrijving klacht(en) zoals door consument in geschilformulier gemeld**

*Kras op het werkblad R. naast de spoelbak.*

(...)

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

*Het blad (Sega Pancas) is van een Braziliaans granietsort gemaakt die de eigenschap heeft van cracks (craqueule effect)*

*Deze zijn zichtbaar en voelbaar L. naast de kookplaat en R. naast de spoelbak.*

*Rechts naast de spoelbak zit ook een kras die door de consument na 3 weken ontdekt is.*

*De kras is niet veel erger als de zichtbare cracks.*

**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: Zichtbaar door het invallende licht onder het raam en met de Nagel voelbaar.*

*Eventuele toelichting: is in gebruik geen beletsel*

**5. Herstel/vervanging**

*Is herstel technisch mogelijk?  Ja  nee*

*Zo ja, op welke manier? Door vakkundig bedrijf te impregneren en polijsten*

*Zo nee, waarom niet? Als dat niet lukt (...) zou vervanging de enige mogelijkheid zijn. Dit is echter zeer af te raden vanwege de grote kans op grote vervolgschade.*

*Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten?*

*Opnieuw impregneren en poetsen door Fabrikant Lionstone.*

*Of door [www.glasstone.nl](http://www.glasstone.nl)*

*Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd(.)? € 1.000,00 indicatie Glasstone*

(...)

**7. Nadere toelichting**

*Eventuele nadere toelichting op uw rapport: Bij vervanging van het werkblad is het de vraag of de kleur van het nieuwe blad past bij de wandbekleding en vensterbank, zo niet, dan moeten ook die vervangen worden. Daarbij ontstaan ook de mogelijkheid van stucwerk-schade.*

(...)"

Naar aanleiding van de inhoud van het deskundigenrapport heeft de bindend adviseur, zoals hiervoor al is vermeld, aanvullende vragen voorgelegd aan de deskundige. Daarbij is de deskundige verzocht bij de beantwoording van deze vragen aandacht te besteden aan de inhoud van de hiervoor geciteerde e-mail van Glasstone van 3 januari 2023. Ten aanzien van de (gestelde) kras(sen) op het werkblad zijn de volgende aanvullende vragen voorgelegd:

- Wat is de aard en ernst van de krassen (ook qua grootte)?;
- Wat is de (waarschijnlijke) oorzaak van de krassen?;
- Deelt u het oordeel van Glasstone dat de oorzaak van de krassen in het werkblad niet kan zijn gelegen in normaal / dagelijks gebruik van het werkblad door de consument (dus in de periode na de oplevering van de keuken door de ondernemer)? Waarom wel / niet?
- Deelt u het oordeel van Glasstone dat het erop lijkt dat het werkblad al eerder is ingekleurd? Waarom wel / niet?
- Voor zover nog aan de orde: kwalificeert u de krassen, vaktechnisch gezien, als een gebrek van/aan het werkblad?

Ten aanzien van de door de consument geformuleerde klacht over de kwaliteit / reinigbaarheid van het werkblad zijn de volgende vragen aan de deskundige voorgelegd:

- Wat is uw vaktechnische oordeel over deze klacht(en)? Ik verzoek u uw antwoord te motiveren;

- Glasstone geeft in haar hiervoor al genoemde e-mail van 3 januari 2023 op dit punt aan dat de aangebrachte impregneer vermoedelijk onvoldoende is uitgepoetst. Deelt u dit oordeel? Waarom wel / niet?;
- Voor zover nog aan de orde: kwalificeert u de kwaliteit / mate van reinigbaarheid van het werkblad, vaktechnisch gezien, als een gebrek van/aan het werkblad?

Deze vragen zijn door de deskundige als volgt beantwoord:

*“(...) De ernst van de kras op het werk(.) blad is dat die zichtbaar is en ca. 30 cm lang, rechts naast de spoelbak. De oorzaak van de kras kan ik niet vaststellen. Normaal zou het blad niet de fabriek uit mogen gaan met zo'n kras. De eindcontrole zou die ontdekt moeten hebben. Het blad wordt daarna getransporteerd (met randbescherming) naar de keukenleverancier die het blad weer vervoert naar de consument. In de volgende fase wordt door de monteur het blad op de keuken gemonteerd en zou die zo'n kras kunnen veroorzaken of constateren. In de laatste fase zou bij oplevering de consument de kras kunnen constateren. Het is inderdaad zo dat bij normaal huishoudelijk gebruik de kras niet veroorzaakt kan worden. Een gebrek aan het werkblad is het niet maar optisch is het een storend gezicht. Ik ben het met de bevindingen van Glasstone eens maar ook ik heb niet kunnen vaststellen dat er ingekleurd is. Ook ben ik het eens met de Glasstone-bevinding dat het blad niet goed geïmpregneerd en onvoldoende uitgepoetst is, waardoor de schoonmaakbaarheid niet makkelijk (onvoldoende) is. Dit kan je aanmerken als kwalitatief onvoldoende maar kan zoals Glasstone ook aangeeft ter plaatse verhelpen. (...)”*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. Partijen zijn een overeenkomst aangegaan, inhoudende dat de ondernemer in opdracht van de consument een keuken zou leveren en in haar woning zou plaatsen. Vooropgesteld wordt dat de tussen partijen gesloten overeenkomst een gemengde overeenkomst is waarop ingevolge artikel 7:5 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) de regels van aanneming van werk en de regels van consumentenkoop naast elkaar van toepassing zijn. In geval van strijd tussen die regels prevaleren de regels van consumentenkoop (artikel 7:5 lid 4 BW).

2. De consument stelt - onder meer onder verwijzing naar de door haar overgelegde foto's - dat het werkblad van de keuken niet de eigenschappen bezit, die zij op grond van de overeenkomst mocht verwachten. Zij licht toe dat i) het werkblad van erg slechte kwaliteit en niet goed te reinigen is (watervlekken drogen op als kalkvlekken en zijn nauwelijks te verwijderen) en ii) dat er sprake is van krassen op het werkblad. De bindend adviseur begrijpt uit de stukken dat de consument vervanging van het door de ondernemer geleverde en gemonteerde werkblad wenst (als bedoeld in artikel 7:21 lid 1 sub c BW). In essentie gaat het in dit geschil dus om de vraag of het werkblad voldoet aan wat de consument op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten. Deze vraag zal hierna worden beantwoord.

#### Non-conformiteit?

3. De bindend adviseur stelt voorop dat 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. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 5 december 2022 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport van 7 december 2022 en in een aanvullend rapport van 9 februari 2023. De motivering en conclusies daarvan 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 uit van de juistheid van het/de deskundigenrapport(en) en neemt dit/deze tot uitgangspunt bij de verdere beoordeling.

#### i) Kwaliteit / reinigbaarheid van het werkblad

5. Ten aanzien van de kwaliteit / reinigbaarheid van het werkblad heeft de deskundige (in tweede instantie en met Glasstone) geoordeeld dat het werkblad niet goed geïmpregneerd en onvoldoende uitgepoetst is, dat het werkblad daardoor onvoldoende te reinigen is en als kwalitatief onvoldoende

kan worden gekwalificeerd. Dit oordeel is door de ondernemer niet weersproken. De consument heeft een nieuwe keuken gekocht. Zij mocht ervan uitgaan dat het werkblad het in het deskundigenrapport genoemde gebrek niet kende. Op basis van de bevindingen van de deskundige concludeert de bindend adviseur dan ook dat het geleverde werkblad niet de eigenschappen bezit, die de consument mocht verwachten en daarom op dit punt non-conform is.

*ii) Kras(sen) op het werkblad*

6. De oplevering van de keuken heeft plaatsgevonden op 2/3 november 2021. De consument stelt zich op het standpunt dat zij 3 weken na oplevering van de keuken krassen heeft geconstateerd op het werkblad en dat deze krassen niet kunnen (zijn) ontstaan door een normaal gebruik daarvan. Ook dat maakt volgens de consument dat het werkblad non-conform is.

7. De bindend adviseur volgt de consument daarin niet. Dit wordt als volgt toegelicht. Aan de consument kan worden toegegeven dat zij recht heeft op (af)levering van een onbeschadigd werkblad. Tussen partijen is in geschil of het werkblad op het moment van (af)levering al beschadigd (bekrast) was. De consument stelt dat dat het geval is, terwijl dit door de ondernemer wordt weersproken. Bij een consumentenkoop wordt op grond van artikel 7:18 lid 2 BW vermoed dat de zaak bij aflevering niet aan de overeenkomst heeft beantwoord, indien de afwijking van het overeengekomene zich binnen een termijn van zes maanden na aflevering openbaart, tenzij de aard van de zaak of de aard van de afwijking zich daartegen verzet. Zoals al is opgemerkt, heeft de consument de krassen 3 weken na oplevering van de keuken ontdekt, zodat wordt vermoed dat het werkblad bij (af)levering al was beschadigd. Het is vervolgens aan de verkoper (in dit geval de ondernemer) om bewijs van het tegendeel te leveren. De bindend adviseur is van oordeel dat de ondernemer daarin is geslaagd. De ondernemer heeft in dit verband verwezen naar de aan de consument verstrekte en door haar ondertekende opleverbon (van 2/3 november 2021). Daarin is onder meer vermeld dat er een oplevergesprek met de consument is gevoerd en dat het blad onbeschadigd is. Verder is daarin vermeld: "Ondergetekende heeft geen gebreken geconstateerd, tenzij hierboven vermeld." In de opleverbon wordt geen melding gemaakt van beschadigingen/krassen van/op het werkblad. De consument merkt weliswaar op dat het werkblad na oplevering nog vies was en de kras(sen) daardoor niet direct zichtbaar waren, maar dat maakt wat hiervoor is overwogen niet anders. De consument geeft namelijk zelf aan dat zij de krassen na drie weken heeft geconstateerd, terwijl ervan uitgegaan mag worden dat zij het werkblad kort na oplevering heeft gereinigd. Daarbij neemt de bindend adviseur in aanmerking dat de deskundige heeft geoordeeld dat er - rechts naast de spoelbak - een kras van 30 centimeter zichtbaar is en dat het optisch een storend gezicht is. Ook gelet daarop ligt het niet direct voor de hand dat een dergelijke kras (pas) 3 weken na oplevering van de keuken wordt geconstateerd.

8. Gelet op het voorgaande neemt de bindend adviseur als vaststaand aan dat het werkblad bij (af)levering niet beschadigd/bekrast was. De consument heeft onvoldoende toegelicht en onderbouwd dat dit anders is. De bindend adviseur merkt tot slot op dat de consument niet heeft aangevoerd - en dat blijkt ook niet uit het deskundigenrapport - dat het werkblad sneller beschadigt raakt dan van een dergelijk werkblad verwacht mag worden. De conclusie is dat op dit punt geen sprake is van non-conformiteit.

*Vervanging of herstel van het werkblad?*

9. Hiervoor is geoordeeld dat het werkblad ten aanzien van de reinigbaarheid niet aan de overeenkomst voldoet. Vaststaat dat de consument de ondernemer meerdere malen in de gelegenheid heeft gesteld om dit gebrek te herstellen. De ondernemer heeft dat nagelaten. In dat geval heeft de koper op grond van artikel 7:21 lid 1 sub c BW het recht om van de verkoper vervanging van die zaak te verlangen. Dat is alleen anders indien het gebrek te gering is om vervanging te rechtvaardigen. De deskundige heeft (met Glasstone) geoordeeld dat het gebrek eenvoudig en tegen relatief geringe kosten kan worden hersteld door het werkblad specialistisch te (laten) reinigen, (vervolgens) een lichte laag impregneer aan te brengen en deze laag uit te poetsen. Daarnaast heeft de deskundige geoordeeld dat het vervangen van het werkblad zou leiden tot aanzienlijke gevolgschade. Gelet op deze feiten/omstandigheden, is de bindend adviseur van oordeel dat het vastgestelde gebrek te gering is om vervanging van het werkblad te rechtvaardigen en dat de ondernemer de gelegenheid dient te krijgen de in de e-mail van Glasstone van 3 januari 2023 uiteengezette herstelwerkzaamheden te (laten) verrichten.

Conclusie

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

11. De ondernemer dient de kosten van behandeling gedeeltelijk aan de consument te vergoeden, namelijk tot een bedrag van € 125,00.

**Beslissing**

- De klacht is gedeeltelijk gegrond;
- De ondernemer dient het onder randnummer 5 vastgestelde gebrek kosteloos te (laten) herstellen conform hetgeen is omschreven in de e-mail van Glasstone van 3 januari 2023;
- 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 een deel van de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten van € 250,00 aan de consument. Naar redelijkheid en billijkheid wordt dit deel bepaald op 50%, derhalve € 125,00.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 7 maart 2023,