

Ondernemer kan waarschuwing voor doorzakken werkblad keuken niet aantonen

### **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.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 22 april 2023 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was en partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten naar voren te brengen.

### **Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft**

De overeenkomst betreft - kort weergegeven - het leveren en plaatsen van een keuken.

### **Standpunt consument**

De consument heeft zijn klacht in het inleidend formulier als volgt geformuleerd:

*“Het door de verkopende partij niet vermelden van de zwakke constructie voordat de koop werd gedaan. Wij hadden totdat de keuken geplaatst was geen idee dat de constructie zwak was en zou gaan doorzakken. Ze hebben verzuimd ons goed voor te lichten. Pas bij het plaatsen van de keuken kwamen we erachter. De verkopende partij beweert dat ze dit vooraf wel vermeld hadden. We hebben gewacht met melden, omdat er nog een monteur zou komen om het te repareren met de verwachting dat het nog goed zou komen.”*

De consument wenst het geschil op de volgende wijze opgelost te zien:

*“Zorgen dat de verbinding van de twee werkbladen sterk is en dat de twee werkbladen op gelijke hoogte liggen en niet dat er een doorzakt. Onze vorige keuken had dezelfde vorm. Dat was een houten blad en die constructie was aan elkaar gemaakt met houten deuvels zodat ze niet konden zakken ten opzichte van elkaar.”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

*“Klant heeft deze opstelling zelf bedacht want zo was de keuken namelijk ook. Er is wel degelijk verteld dat het werkblad ging doorzakken bij het opleveren staat ook in het rapport. Dit heeft ermee te maken dat de klant er een spiegel achter ging maken het moest helemaal open zijn (foto 2) misschien kan er even een foto van de gehele achterkant bij komen. De eigenaar van kitchen4u heeft later nog een extra plaat eronder moeten zetten van de klant, nou dat doe je niet als je het niet met de constructie eens bent. Klant zegt ook dat hij het 27-03-2022 heeft geconstateerd en tekent de opleverlijst op 17-03-2022 met de opmerking dat het blad door kan gaan zakken en dan ben ik de leugenaar!!! Er waren meer dingen die we moesten leveren maar die simpelweg niet te bestellen zijn. Ik heb aangegeven mee te willen denken met de klant maar wordt vervolgens voor leugenaar uitgemaakt en niet alleen ik, ook mijn jurist. Meneer duikt in de slachtofferrol met zijn mail maar wist dondersgoed en is gewaarschuwd en na een jaar komt hij met een verzakt blad.”*

### **Deskundigenrapportage**

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

*“Wanneer granieten, hardstenen of composiet werkbladen gekoppeld worden gebeurt dit koud tegen elkaar. Concreet betekent dit dat er geen vaste verbinding tussen beide bladdelen aanwezig is zoals bijvoorbeeld koppelbouten of lamello's.*

*Vanwege het feit dat in deze specifieke situatie gekozen is om de brede kopse kant van 95.5 cm van het eilandblad te plaatsen tegen de voorzijde van het lange werkblad en er geen sprake is van ondersteuning door korpus-zijwanden, kan het eilandwerkblad aan de achterzijde doorbuigen.*

*Nadere inspectie leert dat dit ook het geval is en met het blote oog goed waarneembaar is. Ook in gebruik zal dit als storend ervaren worden. Uit metingen met een waterpas en een meetwieg blijkt dat hier sprake is van een hoogteverschil van 1.5 mm.*

*Ook is zichtbaar dat getracht is dit hoogteverschil te corrigeren door twee metalen plaatjes aan de onderzijde van de bladkoppeling te verlijmen. Hoewel goedbedoeld zullen dergelijke plaatjes het gewicht niet kunnen opvangen en is dit niet de juiste wijze om een gladde aansluiting te verkrijgen. Volgens opgave van de consument zijn deze plaatjes aangebracht door de wederpartij waarmee mijns inziens wordt onderkend dat er sprake is van een gebrek.*

*De huidige situatie had voorkomen worden en kan alsnog hersteld worden, waarbij er twee opties zijn.*

*[...]*

*De eerste optie is om het eilandwerkblad aan de onderzijde te voorzien van een metalen kokerprofiel welke over de volle diepte naast de koppelverbinding wordt aangebracht. In de tekening is deze in het geel weergegeven. Een dergelijk profiel zal fungeren als latei en voorkomt het doorhangen van het blad aan de achterzijde. Het is echter niet mogelijk om het huidige werkblad hiervan te voorzien en wanneer er gekozen wordt voor deze optie zal er derhalve een nieuw werkbladdeel geleverd moeten worden. Dit heeft weer mogelijke consequenties voor kleur- en/of structuurverschil ten opzichte van het aansluitende blad.*

*De tweede optie is daarom wellicht een betere en staat rechts afgebeeld. In deze optie is er sprake van een driedelig werkblad en loopt het eilandgedeelte door tot op de muur waardoor deze ook op de korpussen rust en hierdoor een stijvere verbinding ontstaat. In plaats van één koppelnaad is er dan wel sprake van twee koppelnaaden die beiden 60 cm lang zijn ten opzichte van de huidige koppelnaad van 95.5 cm.*

*Geconcludeerd moet worden dat een consument bij het ontwerp van een dergelijke keuken niet hoeft te verwachten dat hier mogelijk sprake zal zijn van een verzakking. De ondernemer geeft in de dossierstukken aan hiervoor gewaarschuwd te hebben maar dat kan door mij niet onafhankelijk worden geverifieerd.*

*Wel kan worden gesteld dat van een professional verwacht mag worden dat hij dit op voorhand voorziet en vervolgens niet volstaat met een 'waarschuwing' maar zorgt voor een deugdelijk ontwerp en uitvoering van de keuken.*

*Uit bovenstaande bevindingen en conclusie komt duidelijk naar voren dat niet de consument verantwoordelijk is, hij had dit immers op voorhand niet hoeven te voorzien en kan derhalve niet worden aangesproken op zijn onderzoeksplicht, maar dat dit wel van de ondernemer verwacht had mogen worden waarbij het, gezien het feit dat dit in technische zin voorkomen had kunnen worden, aannemelijk is dat hij hierin een gepaste oplossing had geboden.*

*Ook dient daarbij opgemerkt te worden dat wanneer op voorhand voor één van bovenstaande opties was gekozen dit niet tot een grote kostenverhoging had geleid wat nu wel het geval is."*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 21 april 2023 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 van dat rapport 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.
2. Uit het deskundigenrapport volgt dat de constructie van de keuken niet juist is, waardoor het werkblad doorbuigt.
3. De ondernemer voert aan - samengevat weergegeven - dat:
  - a) de consument de opstelling zelf heeft bedacht en dat de ondernemer hem op voorhand heeft gewaarschuwd dat het werkblad zou doorzakken;
  - b) de consument de opleverlijst voor akkoord heeft ondertekend.
4. Overwogen wordt als volgt.

5. Vaststaat dat de consument de opstelling van de keuken zelf heeft bedacht. Op grond van artikel 7:754 BW is de ondernemer gehouden de opdrachtgever te waarschuwen voor onjuistheden in de opdracht, voor zover hij die kende of redelijkerwijs behoorde te kennen. Uit het deskundigenrapport volgt dat de bedachte opstelling een onjuistheid bevat. De ondernemer kende die onjuistheid, althans behoorde die redelijkerwijs te kennen. Hij was dan ook verplicht de consument hiervoor te waarschuwen. De ondernemer stelt dat hij dat ook heeft gedaan, maar de consument betwist dit. Het ligt op de weg van de ondernemer om zijn verweer op dit punt voldoende te onderbouwen (artikel 150 Rv). Daarin is hij niet geslaagd. Zo ontbreekt correspondentie hierover of een vermelding in de overeenkomst, en ook anderszins is niet gebleken dat de ondernemer de consument op dit punt heeft gewaarschuwd. Dit betekent dat ervan moet worden uitgegaan dat de ondernemer niet heeft voldaan aan zijn waarschuwingsplicht.
6. In de opleverlijst is, voor zover hier van belang, het volgende vermeld:  
*“Hoekverbinding van het blad is niet stevig en kan nazakken.*  
  
*[...]*  
  
*Kerken is naar tevredenheid geplaatst”*  
  
Uit de formulering in de opleverlijst blijkt naar het oordeel van de bindend adviseur niet dat de consument afstand heeft gedaan van het recht om de ondernemer aan te spreken indien het ‘nazakken’ zich daadwerkelijk zou verwezenlijken.
7. Uit het voorgaande volgt dat de klacht van de consument gegrond is.
8. Vervolgens rijst de vraag welke consequenties dit moet hebben. In het deskundigenrapport zijn 2 opties geschetst voor herstel, met een voorkeur voor optie 2. Ook heeft de deskundige een raming van gemaakt van de kosten van herstel, te weten een bedrag van € 2.870,-. Partijen hebben hier niet meer concreet op gereageerd. De bindend adviseur zal daarom de ondernemer opdragen de herstelwerkzaamheden te verrichten conform optie 2. Indien hij dat niet of niet tijdig doet dient hij een schadevergoeding te betalen van € 2.870,-.
9. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer het door de consument betaalde klachtgeld van € 250,- te vergoeden.

### **Beslissing**

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer voert herstelwerkzaamheden uit conform optie 2 in het deskundigenrapport.
- Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken over de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder termijnen. Partijen verlenen over en weer 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, of geeft de ondernemer te kennen dat hij geen herstelwerkzaamheden wenst uit te voeren, dan heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding, zodat de consument de werkzaamheden door een derde kan laten uitvoeren. Deze vergoeding wordt naar redelijkheid en billijkheid vastgesteld op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 2.870,-.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 250,- aan de consument (vergoeding klachtgeld).
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 6 juni 2023,