

Vergoedinkje voor gietgalletje in werkblad, rest keukenklachten moet worden opgelost

### **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 29 maart 2023 heeft de deskundige, [deskundige], een onderzoek verricht, waarvan op diezelfde dag een rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport). De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het 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 € 12.000,00 (inclusief btw en montagekosten). Dit bedrag is door de consument geheel aan de ondernemer voldaan.

### **Standpunt consument**

De consument, althans zijn gemachtigde, heeft in het inleidend (vragen)formulier zijn klacht als volgt geformuleerd:

*“Op dit moment bestaan nog de volgende klachten:*

- Het aanrechtblad, welke uit meerdere losse vlakken bestaat, is scheef, althans niet waterpas gemonteerd en de losse vlakken sluiten niet naadloos aan.*
- Onder het werkblad is een kier zichtbaar, waardoor het bevestigingsmateriaal (een stuk hout) zichtbaar is.*
- Op het aanrechtblad bevindt zich een deuk, welke door [ondernemer] onterecht is afgedaan als een eigenschap inherent aan de composiet.*
- Op de afzuigkap bevindt zich nog altijd een kras;*
- De lade waarin zich de prullenbak bevindt, sluit niet aan met het geheel en moet nader worden afgesteld.”*

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

*“Primair volledig herstel van de eerder opgesomde gebreken. Subsidiair na overleg met de consument - een gedeeltelijke restitutie van het aankoopbedrag.”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

*“Op 31 augustus 2022 was een teamleider montage reeds ter plekke voor de klachten.*

*Werkblad ligt waterpas en goed, kier had cliënt niet verwacht maar werkblad is enkel op de randafwerking opgedikt naar 3 cm en materiaal is 2cm, de opdikking is een klein stukje omdat de voorkant dan dikker lijkt. Omdat dit niet geheel doorloopt ziet cliënt aan de onderzijde een kier. In de showrooms is dit niet anders. Tevens is voor inductie een opening nodig om de warmte af te voeren anders raakt de kookplaat oververhit.*

*Cliënt noemt deuk in werkblad, echter is dit een “gaatje” in composiet wat ontstaat door luchtbelletjes in het materiaal welke bij polijsten openen. De foto is dan ook extreem uitvergroott en geeft geen reëel beeld.*

*Ten tijde van bezoek teamleider was er geen sprake van een kras maar restanten van een sticker die de teamleider verwijderd heeft. De kras die cliënt nu toont was niet aan de orde.*

*De lade met afvallemmer welke niet zou sluiten is een nieuwe klacht voor [ondernemer] voor welke zij graag een monteur aanstuurt.”*

### **Deskundigenrapportage**

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

(...)

**2b Situering klachten**

(...)

*Toelichting: De nu nog resterende klachten zijn; ongelijkmatig gemonteerde werkblad delen, niet goed sluitende spoelkast en gietgalletje in werkblad.*

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

*De koppelnaad van het composiet werkblad is niet gelijk in hoogte gemonteerd t.o.v. elkaar en kan met betere lijm verlijmd worden. Gietgalletje in werkblad rechts van de spoelbak (onder koffiezetapparaat) ter grootte van 2 bij 3 mm. Spoelkast front (uitrolbaar) sluit niet altijd automatisch.*

**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: (...)*

**5. Herstel/vervanging**

*Is herstel technisch mogelijk?  Ja  nee*

*Zo ja, op welke manier? Werkblad moet gelijk gemonteerd worden en strakker verlijmd.*

*Gietgalletje kan niets aan gedaan worden.*

*Spoelkastfront moet nagesteld worden (consument dient er voor te zorgen dat de afvallemmers zodanig in kast staan dat ze niet tegen de aftapkraan stoten en daardoor het spoelkastfront niet goed sluit.*

(...)

*Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? [Ondernemer] heeft aangeboden de koppelnaad te verbeteren door de- en opnieuw montage van de bladdelen en tevens het spoelkastfront na te stellen zonder kostenberekening. Het gietgalletje is volgens de fabrikant (Lionstone) een producteigenschap waarvan bij verkoop melding gemaakt had kunnen/moeten maken.*

(...)

**7. Nadere toelichting**

*Eventuele nadere toelichting op uw rapport:*

*Consument vraagt een (...) tegemoetkoming voor de vele malen werkverzuim(.) i.v.m. service en het gietgalletje om een tegemoetkoming.*

(...)"

**Overwegingen en beoordeling**

1. Partijen zijn een overeenkomst aangegaan, inhoudende dat de ondernemer in opdracht van de consument een keuken (met apparatuur) zou leveren en in zijn woning zou plaatsen. De bindend adviseur stelt voorop 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).

*Het geschil*

2. De consument stelt - onder meer onder verwijzing naar de door hem overgelegde foto's - dat de keuken niet de eigenschappen bezit, die hij op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De deskundige heeft in zijn deskundigenrapport vermeld dat er sprake is van drie resterende klachten van de consument, te weten ongelijkmatig gemonteerde werkbladdelen, een niet goed sluitende spoelkast en een gietgalletje in het werkblad (2 bij 3 millimeter). Partijen hebben - ondanks dat zij daartoe in de gelegenheid zijn gesteld - niet gereageerd op de inhoud van het deskundigenrapport, zodat de bindend adviseur ervan uitgaat dat alleen de drie hiervoor genoemde gebreken nog ter beoordeling voorliggen. Deze door de consument gestelde gebreken zullen hierna afzonderlijk worden beoordeeld.

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. In artikel 7:18 lid 3 BW is verder onder meer vermeld dat indien de verkoper verplicht is zorg te dragen voor de installatie van de zaak en deze installatie ondeugdelijk is uitgevoerd, dit wordt gelijkgesteld aan een gebrek aan overeenstemming van de zaak aan de overeenkomst.

4. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 29 maart 2023 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport van diezelfde datum. De motivering en conclusies daarvan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen) en, zoals hiervoor al is overwogen, hebben op de inhoud daarvan niet (inhoudelijk) gereageerd. De bindend adviseur gaat dan ook uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt deze tot uitgangspunt bij de verdere beoordeling.

*Ongelijkmatig gemonteerde werkbladdelen/niet goed sluitende spoelkast*

5. Ten aanzien van deze gestelde gebreken heeft de deskundige - kort gezegd - geoordeeld dat de consument terecht een klachtmelding heeft gedaan. Hij heeft toegelicht dat de koppeladen van het werkblad niet gelijk in hoogte zijn gemonteerd ten opzichte van elkaar en dat een en ander met betere lijm verlijmd kan worden. Verder heeft hij toegelicht dat het front van de spoelkast (uitrolbaar) niet altijd automatisch sluit, terwijl dit - zo begrijpt de bindend adviseur - dit wel zo behoort te zijn. Deze oordelen zijn door de ondernemer niet weersproken. De consument heeft een nieuwe keuken gekocht. Hij mocht ervan uitgaan dat deze niet de in het deskundigenrapport genoemde gebreken kende. Op basis van de bevindingen van de deskundige concludeert de bindend adviseur dan ook dat de keuken op de hiervoor genoemde punten niet de eigenschappen bezit, die de consument mocht verwachten en daarom non-conform is. De ondernemer is dan ook gehouden om - conform de eis van de consument - over te gaan tot kosteloos herstel van de betreffende gebreken (vergelijk artikel 7:21 lid 1 onder b en lid 2 BW), op de wijze als omschreven onder punt 5 van het deskundigenrapport.

*Gietgalletje*

6. Ten aanzien van het gietgalletje in het werkblad heeft de deskundige vastgesteld dat deze zich rechts van de spoelbak bevindt (2 bij 3 millimeter). Volgens de deskundige is herstel daarvan niet mogelijk en gaat het - zo geeft de fabrikant, Lionstone, aan - om een producteigenschap waarvan bij verkoop melding gemaakt had kunnen/moeten worden door de ondernemer. Dit oordeel van de deskundige is door de ondernemer evenmin weersproken. De bindend adviseur neemt dan ook als vaststaand aan dat de consument van deze eigenschap niet op de hoogte was of op de hoogte had moeten/kunnen zijn en dat de ondernemer heeft verzuimd om de consument daarop te wijzen. Zoals hiervoor is opgemerkt, is herstel niet mogelijk. Van enig functioneel gebrek is niet gebleken en het geconstateerde gebrek heeft dan ook geen invloed op de gebruiksmogelijkheden van het werkblad. Vastgesteld wordt dat het werkblad op dit punt slechts niet volledig voldoet aan de esthetische verwachtingen die de consument mocht/kon hebben. De bindend adviseur is daarom van oordeel dat aan de consument een vergoeding toekomt vanwege aspectverlies. De hoogte van deze door de ondernemer aan de consument te betalen vergoeding stelt de bindend adviseur naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid vast op € 150,00. Gelet op de aard en de ernst van de klacht acht de bindend adviseur deze reductie voldoende.

*Financiële compensatie*

7. In het deskundigenrapport is onder het kopje "Nadere toelichting" nog vermeld dat de consument van de ondernemer een financiële compensatie wenst te ontvangen in verband met de door hem opgenomen verlofdagen vanwege de servicebezoeken van de ondernemer. Nog afgezien van het feit dat de consument deze eis niet heeft vermeld in het inleidend (vragen)formulier en strikt genomen niet ter beoordeling voorligt, bestaat er geen aanleiding om een dergelijke vergoeding toe te kennen. Ten

aanzien van de door hem opgenomen verlofdagen heeft de consument geen enkele nadere toelichting of financiële onderbouwing gegeven. Zo is niet aangegeven waarom en wanneer de consument verlof heeft moeten opnemen en wat daarvan de kosten zijn geweest. Naar het oordeel van de bindend adviseur heeft de consument dan ook onvoldoende aannemelijk gemaakt dat hij aanspraak kan maken op een financiële compensatie op dit punt. De bindend adviseur realiseert zich weliswaar dat het hele proces mogelijk ergernis bij de consument met zich mee heeft gebracht, maar die ergernis kan niet worden gekwalificeerd als vermogensschade. Van het toekennen van een financiële compensatie kan dan ook geen sprake zijn.

### Conclusie

8. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht van de consument gegrond is.

9. De ondernemer dient de kosten van behandeling aan de consument te vergoeden, namelijk tot een bedrag van € 250,00.

### **Beslissing**

- De klacht is gegrond;
- De ondernemer dient de onder randnummer 5 vastgestelde gebreken kosteloos te (laten) herstellen conform hetgeen is omschreven onder punt 5 van het deskundigenrapport;
- 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 de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten van € 250,00 en een bedrag van € 150,00 wegens aspectverlies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 26 juni 2023,