

Deel van klachten aan werkblad keuken is gegrond

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 op 17 mei 2023 een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 25 mei 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 - samengevat weergegeven - het leveren en monteren van een aantal keukenonderdelen.

Standpunt consument

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

- “- De kleur van de werkbladen is niet conform hetgeen ik heb uitgekozen, van de eerder gepresenteerde kleurstaal.*
- Het linker aanrechtblad is te kort.
- De onder verstek gezaagde bladen sluiten niet netjes op elkaar aan en de versteklijn komt niet in de hoek uit maar 3 cm ernaast.
- De aansluiting van de spatranden is niet gelijk en om het toch gelijk te krijgen, gladgestreken met kit.
- De spatranden zijn niet gelijk in hoogte.
- Bij de grijze spatplaat had de rechter spatrand korter moeten en de linker spatrand langer, zodat de nu onherstelbaar beschadigde grijze spatplaat ertussen had gepast. Nu is hierin gezaagd om het alsnog "passend" te krijgen.
- De stekker van de afzuigkap is -onnodig- afgeknipt, waarna de snoeren op ondeugdelijke wijze aan elkaar zijn verbonden.
- De nieuwe afzuigkap zou hoger worden geplaatst, hetgeen niet is gebeurd.
- Het kitwerk laat te wensen over.”

De vraag hoe zij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord:

- “Primair: (gedeeltelijke) ontbinding van de overeenkomst en restitutie van het betaalde bedrag.*
Subsidiair: nakoming van de overeenkomst door middel van deugdelijk herstel.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

- “ [..]*
- Het betreft een zelfgemaakte keuken en geen standaard keuken.*
 - De koppelnaad kan niet haaks maar moet diagonaal i.v.m. de positie van spoelbak en kookplaat.*
 - De diepte van het werkblad is aan de kookplaatzijde kleiner dan aan de spoelbakzijde. Dit is ook de reden dat de vaatwasser t.o.v. de kastjes naar voren staat. De consequentie is dat de koppelnaad niet in de hoek uitkomt.*
 - [Consument] zou in eigen beheer de wanden laten stuken. Op de montagedatum was er alleen een tegellaag afgehakt. Hierdoor zijn de afmetingen van de hoek anders dan tijdens het inmeten. We hebben hierover gesproken en ik heb aangegeven dat er dan achteraf gestukt kon worden, dat gebeurt wel meer.*
 - De spatwand achter de kookplaat is geplaatst voor het plaatsen van de spatranden en moest 2-3 mm worden ingezaagd om tussen de kastjes te passen. Deze maat zou 600 mm moeten zijn omdat daar de oude afzuigkap tussen hing, maar dit was in de praktijk dus kleiner. Dit wordt normaalgesproken afgekit met siliconenkit maar omdat [consument] de kast ging schilderen heb ik geadviseerd eerst de kast te schilderen en daarna e.v.t. te kitten, daar ging zij mee akkoord.*

- *De spatranden zijn in het werk op maat gezaagd en afgekit, dat was afgesproken want op maat bestellen per deel is serieus duurder. De hoogte is optisch gelijk en de verschillen (1-2 mm) zijn alleen te constateren bij nameting.*
- *De wandcontactdoos van de afzuigkap zat op een onbereikbare plaats. Voor de verwijdering van de oude kap heb ik de zekering uitgezet en het snoer doorgesneden. Toen ik het snoer van de nieuwe kap had afgesneden en hierop wilde aansluiten (zo wordt dit vaker opgelost) liet [consument] de CV-ketel ontmantelen om toegang te krijgen tot de wandcontactdoos.*

[...]

Alles overziende ben ik van mening dat de werkzaamheden gezien de situatie zo goed als mogelijk zijn uitgevoerd. Het resultaat kan beter als er gestukt zou zijn. Het aanbod om nieuwe achterwand te plaatsen blijft dus staan.

[...]

Deskundigenrapportage

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

“Het betreft hier een zelfgebouwde keuken. Er is geen sprake van een keuken die opgebouwd is volgens een modulair systeem en men kan dus niet uitgaan van standaard maatvoering. Consument heeft gedacht met [ondernemer] een expert in de arm te nemen voor renovatie.

Vooraf heeft [ondernemer] het advies gegeven om over de tegels heen te stuken alvorens de keukenonderdelen (blad, spatrand en achterwand kookplaat) te monteren.

De dag van de montage was de ruimte niet gestuct en waren alle tegels van de muur gehakt. We kunnen ervanuit gaan dat [ondernemer] heeft ingemeten met het idee dat de tegels zouden blijven zitten en er een stuclaag overheen zou komen.

[Ondernemer] heeft er in samenspraak met [consument] voor gekozen om ondanks deze situatie toch tot montage over te gaan.

[...]

Wat betreft de klachten:

- 1) *Bladkleur is niet naar wens want is uitgezocht op een klein staaltje en op het grote vlak blijken er betonlook vlekken in te zitten. [Ondernemer] zegt verwezen te hebben naar internet voor een totaaloverzicht van het blad. Klant ontkent maar heeft in deze ook de plicht zelf onderzoek te doen. Leverancier kan niet alle bladen ter plekke op ware grote tonen.*

[...]

- 2) *Het bladoverstek is aan de linkerzijde van de keuken is 5cm en aan de rechterzijde 3cm, dit heeft tot gevolg dat de onder punt 4 genoemde bladkoppeling niet haaks aansluit in de hoek.*

[...]

De bladdiepte aan de kookplaatzijde is aan de achterzijde ingekort naar +/- 58cm. Het bladoverstek aan de voorzijde had aan beide zijden gelijk kunnen zijn. De rompdiepte is aan beide zijden 56cm met een 2cm dik front dit zou met een bladdiepte van 60cm een overstek van 2 cm opleveren. [Ondernemer] geeft aan dat de muur maar liefst 3 cm verloopt maar dat heb ik in mijn metingen niet kunnen vaststellen, dan zou dat ook in de bladdiepte zichtbaar moeten zijn en had hij voor die zijde een dieper werkblad moeten bestellen. Wel moet gezegd worden dat de achterwand ontzettend hobbelig is door de lijm- en voegresten van het weggehakte tegelwerk zodat een smetteloze montage van blad en spatrand bijna onmogelijk is. Mijn advies zou zijn: eerst stuken en dan het blad opnieuw inmeten. Helaas is een haakse bladkoppeling niet mogelijk in deze situatie dat had veel problemen kunnen voorkomen.

- 3) *De bladkoppeling geeft een kleine verspringing, maar deze valt binnen de norm.*
- 4) *Zie punt 2*

- 5) *De spatrand loopt aan de linkerkant niet mooi gelijk met het keukenblad en de spatranden zijn wat 'hobbelig' gemonteerd, ook hiervoor geldt dat een vlak gestukte achterwand een oplossing zou zijn. [Ondernemer] heeft beloofd de spatranden te vernieuwen en dit netjes aan te laten sluiten als er gestukt is.*

[...]

- 6) *De achterwand achter de kookplaat is een stukje ingezaagd. De achterwand past niet tussen de twee bovenkasten omdat de rechterzijde van de linkerbovenkast wat is opgezwollen door vocht. Dus een kleine aanpassing zal nodig zijn om hem passend tussen de kasten te bevestigen.*

[...]

- 7) *Omdat [ondernemer] tijdens de montage van de afzuigkap niet bij de stekker van de bestaande afzuigkap kon (zat achter de ingebouwde CV) heeft hij besloten de stekker door te knippen en e.e.a. met kroonsteentjes door te koppelen. Overleg was ook in dit geval op zijn plaats geweest. Maar omdat er niemand aanwezig was heeft hij hiertoe besloten, hij moest begrijpelijkerwijs door. Niet heel chique, maar niet onoverkomelijk. Mits veilig afgewerkt en weggeborgen tegen vocht en aanstoten.*

[...]

- 8) *Omdat het hier een zelfgemaakte afzuigkapombouw betreft hadden hier vooraf geen toezeggingen over gedaan moeten worden. Overleg met de klant in het werk was fijn geweest. In de praktijk bleek e.e.a. volgens [ondernemer] niet mogelijk omdat het 'huis' van de vlakschermkap dan geen houvast zou hebben aan stevig plaatmateriaal. Klant geeft aan dat hij tenminste 3cm hoger gehangen kan worden. Dat was voor mij van buitenaf zonder de boel te slopen niet te beoordelen. Hij hangt op een standaard hoogte.*
- 9) *Als er een nieuw blad en nieuwe spatranden geplaatst worden tegen een vlak gestuukte wand ga ik ervanuit dat ook het kitwerk veel strakker aangebracht kan worden.*
- 10) *Voor een wiebelende pannendrager en een defecte gaspit verwijs ik [consument] naar de serviceafdeling van Pelgrim."*

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 17 mei 2023 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Haar bevindingen heeft zij 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, hierna: het Reglement). De bindend adviseur gaat dan ook in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. De bindend adviseur constateert dat in het deskundigenrapport onder punt 10 een klacht is besproken die geen onderdeel uitmaakt van de in het inleidend formulier geformuleerde klachten. Dit aspect zal daarom niet bij de beoordeling worden betrokken (artikel 6 lid 4 van het Reglement). Het verdient wel de voorkeur dat de ondernemer bij de hierna aan de orde komende herstelwerkzaamheden ook naar dit aspect kijkt, om zo een nieuw geschil tussen partijen te voorkomen.
3. Voor zover de consument in reactie op het deskundigenrapport heeft beoogd te betogen dat de ondernemer de stukwerkzaamheden had behoren uit voeren, althans dat de ondernemer over deze werkzaamheden met de stukadoor had moeten afstemmen, wordt zij daarin niet gevolgd. In de door de consument ondertekende overeenkomst met de ondernemer worden de stukwerkzaamheden immers niet vermeld. Op pagina 4 van de overeenkomst staat bovendien: "Tenzij anders overeengekomen en specifiek omschreven in de offerte c.q. opdracht worden montage- en installatiewerkzaamheden uitgevoerd exclusief: [...] stuc- en schilderwerken". De stukwerkzaamheden maken derhalve geen onderdeel uit van de

overeenkomst. Het lag op de weg van de consument om deze werkzaamheden te laten verrichten.

4. Op basis van het deskundigenrapport en op grond van wat partijen over en weer hebben aangevoerd kan niet worden vastgesteld dat de kleur van het werkblad niet aan de overeenkomst beantwoordt. De uitstraling van het werkblad is kennelijk anders dan wat de consument had verwacht naar aanleiding van de gepresenteerde kleurstaal, maar voor de bindend adviseur is niet duidelijk geworden in hoeverre beide van elkaar verschillen. Indien de consument een ander werkblad wil, dient zij de daarmee gepaard gaande kosten te betalen.
5. Verder kan op basis van het deskundigenrapport en wat partijen hebben aangevoerd evenmin worden vastgesteld dat de ondernemer is tekortgeschoten wat betreft de stekker en de hoogte van de afzuigkap. De stekker betreft een kwestie van afwerking, zo volgt uit het deskundigenrapport. Wat betreft de hoogte van de afzuigkap wordt overwogen dat uit de stukken niet duidelijk blijkt wat partijen hierover hebben afgesproken en dat bovendien uit het deskundigenrapport volgt dat de afzuigkap op een standaard hoogte hangt en dat niet zeker is of hij hoger kan worden gehangen.
6. Wel bestaat op basis van het deskundigenrapport voldoende grond voor de conclusie dat het bladoverstek ongelijk is en dat het bladverstek daardoor niet in de hoek eindigt. Op basis van het deskundigenrapport stelt de bindend adviseur vast dat de achterwand van de keuken eerst gestuukt had moeten worden en dat pas daarna het blad had moeten worden ingemeten. Weliswaar was de consument verantwoordelijk voor het (laten) verrichten van de stukwerkzaamheden, maar het lag op de weg van de ondernemer om het inmeten te laten plaatsvinden ná het stuken.
7. Volgens de deskundige is herstel mogelijk, te weten als volgt:

“Mijns inziens zou de achterwand van de keuken eerst strak gestuukt moeten worden en daarna pas het blad ingemeten. Dit omdat het geen standaard keuken betreft en we niet onder een verstekkoppeling uitkomen. Er moeten heel secuur maten worden genomen zonder aannames te doen. Als na het stuken blijkt dat wanden niet haaks op te leveren zijn (het betreft een woning van rond 1920) en de verstekkoppeling daardoor niet in de hoek uit kan komen dient dit van tevoren gemeld te worden. Uitgangspunt is ook dat het bladoverstek aan beide zijden gelijk is.”

De ondernemer heeft in reactie hierop onder meer geschreven:

“Ook het stuken van de achterwand zal aan het verloop van de wand weinig veranderen en dus ook niet aan de loop van de koppelnaad. M.i. is het een illusie dat de koppelnaad in de hoek uit zal komen. Bij het inmeten heb ik helaas niet goed kunnen inschatten dat het verloop zo groot zou zijn.”

8. De bindend adviseur constateert dat de deskundige herstelwerkzaamheden nodig acht. Wel houdt zij een slag om de arm wat betreft de vraag of het mogelijk is de verstekkoppeling in de hoek uit te laten komen. Dit kan pas goed worden beoordeeld nadat de stukwerkzaamheden zijn uitgevoerd, zo begrijpt de bindend adviseur.
9. Nu de stukwerkzaamheden geen onderdeel uitmaken van de overeenkomst, zal de consument deze moeten laten verrichten door een derde of hierover een aanvullende afspraak moeten maken met de ondernemer. Voor zover het in verband met de stukwerkzaamheden nodig is dat demontage plaatsvindt, dient de ondernemer daar kosteloos zorg voor te dragen. Na het stuken dient de ondernemer herstelwerkzaamheden te verrichten overeenkomstig hoofdstuk 5 van het deskundigenrapport (zoals hiervoor in randnummer 7 weergegeven). Hierbij wordt aangetekend dat geen zekerheid bestaat dat de verstekkoppeling precies in de hoek uitkomt. Van belang is dat na het stuken deze werkzaamheden behoorlijk worden verricht, zoals van een redelijk handelend en redelijk vakbekwaam beroepsgenoot mag worden verwacht.
10. Uit het deskundigenrapport kan verder worden opgemaakt dat:
 - de spatranden na het stuken van de achterwand opnieuw en netjes aansluitend dienen te worden aangebracht;

- er een kleine aanpassing moet worden aangebracht om de achterwand achter de kookplaat passend tussen de kasten te bevestigen;
 - het kitwerk strakker moet worden aangebracht na het herplaatsen van het blad en de spatranden.
11. Uit het voorgaande volgt dat klacht gedeeltelijk gegrond is. De ondernemer dient, gelet op de gang van zaken en de correspondentie die heeft plaatsgevonden, eerst gelegenheid te krijgen tot herstel, zoals hierna bepaald.
12. De ondernemer dient, gelet op de uitkomst van de procedure, een deel van het door de consument betaalde klachtgeld te vergoeden, namelijk tot een bedrag van € 150,00.
13. De termijnen die hierna worden bepaald voor het maken van afspraken en het gedeeltelijk vergoeden van het klachtgeld zijn langer dan gebruikelijk, vanwege de vakantieperiode die is aangebroken.

Beslissing

- De klacht is gedeeltelijk gegrond.
- De ondernemer voert kosteloos de volgende werkzaamheden uit:
 - ✓ demontage, voor zover nodig in verband met de stukwerkzaamheden;
 - ✓ na het stuken: de werkzaamheden conform hoofdstuk 5 van het deskundigenrapport;
 - ✓ opnieuw en netjes aansluitend aanbrengen van de spatranden;
 - ✓ aanbrengen van kleine aanpassing om de achterwand achter de kookplaat passend tussen de kasten te bevestigen;
 - ✓ strakker aanbrengen van het kitwerk na herplaatsen van blad en spatranden.
- Indien de consument een ander werkblad wil en/of wil dat de ondernemer ook de stukwerkzaamheden verricht, dienen partijen daarover nadere afspraken te maken.
- Partijen treden binnen 6 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder reële termijnen. Partijen verlenen over en weer aantoonbaar 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, dan kan de consument de overeenkomst (partieel) ontbinden.
- De ondernemer betaalt binnen 6 weken na heden € 150,00 aan de consument als gedeeltelijke vergoeding van het klachtgeld.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 18 juli 2023,