

Veel klachten op keuken, deels gegrond en deels ongegrond

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 7 april 2021 een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door [deskundige] (hierna: de deskundige), waarvan op 11 augustus 2021 een rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport.

De schriftelijke reacties van partijen op het deskundigenrapport zijn door de bindend adviseur aan de deskundige voorgelegd, die op 3 november 2021 een nadere toelichting heeft gegeven.

Beide partijen hebben nog een schriftelijke reactie gegeven op die nadere toelichting van de deskundige.

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

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft levering en montage van een keuken tegen betaling van € 15.000,00 (inclusief btw).

Standpunt consument

De consument stelt bij inleidend formulier het volgende:

“Tijdens het installeren bleek dat het werkblad niet door de ondernemer was besteld, waardoor levering en installatie daarvan enige vertraging heeft opgelopen. Voorts bleek dat de fronten van de keuken met de verkeerde afwerking waren besteld. Tijdens de installatie van de keuken is gebleken dat verschillende fronten beschadigd zijn geraakt, er een deuk in de koelkast zat, de Quooker onjuist is aangesloten, het werkblad en vensterbank niet zijn gekit, de plinten niet zijn vastgezet, de spoelbak met te dunne beugels is vastgezet en de Bora kookplaat niet kon worden aangesloten. Voorts bleek dat de koelkast en vriezer niet waren aangesloten waardoor de producten van de consument te niet zijn gegaan. Op 10 juli is de ondernemer voor herstel van de keuken naar de consument gegaan. De ondernemer heeft een deel van de hiervoor genoemde gebreken hersteld, maar heeft verzuimd de gehele keuken conform de overeenkomst op te leveren. Op dit moment zit er kleurverschil én verschil in afwerking tussen de fronten van de keuken. Dit heeft ermeê te maken dat een deel van de fronten nu met de juiste afwerking zijn geleverd en een deel niet. Tevens zijn de fronten niet goed gesteld, waardoor sommige fronten elkaar raken bij het openen. De bovenste lade aan de linkerzijde van de keuken (besteklade) heeft geen meeneemfunctie. En het gat dat nodig is voor het installeren van de meeneemfunctie is in het verkeerde front geboord. Deze zelfde lade is verkeerd geleverd, aangezien dit een diepe hoge lade dient te zijn. Voorts zijn er in de diepe kast aan de rechterzijde van de keuken verschillende gaten geboord, waardoor deze nu niet meer esthetische eigenschappen bezit die hij behoort te hebben. De consument heeft 14/15 april 2020 tot 10 juli 2020 zonder werkende kookplaat gezeten. Na enige discussie is uiteindelijk de kookplaat geïnstalleerd met onderdelen die afwijken van de overeenkomst. Inmiddels is gebleken dat de afzuiging van de kookplaat niet goed werkt en de afvoerlucht onder de kasten de huiskamer in komt.”

De consument vordert:

“herstel van de eerder omschreven gebreken en oplevering van de keuken conform de overeenkomst. Voorts vordert zij schadevergoeding voor de periode waarin zij niet kon koken en kant-en-klaar maaltijden moest eten van 14 april tot 10 juli 2020 a € 7,50 per dag. Vergoeding van de producten die teniet zijn gegaan in de diepvries € 100,- én vergoeding voor het thuisblijven voor extra montage dagen 2,5 dag.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer voert ten verwere - samengevat weergegeven - het volgende aan.

Aan de consument is tevoren medegedeeld dat het aanrechtblad niet was besteld. Er is aangeboden een noodvoorziening te treffen zodat zij kon koken, maar dat wilde ze niet. Dat de consument zo lang zonder werkende kookplaat heeft gezeten is dus het gevolg van het niet accepteren van de

aangeboden noodvoorziening. Als zij die wel had geaccepteerd, had ze vanaf de dag van montage kunnen koken.

Enkele fronten zijn beschadigd geleverd. Die zijn opnieuw besteld en inmiddels vervangen. De ondernemer en de vertegenwoordiger van de keukenfabrikant hebben bij de fronten geen kleurverschil ontdekt.

Ook de koelkast had schade en is vervangen. De consument stelt dat de vriezer is ontdooid en dat zij etenswaren heeft moeten weggooien. De vriezer is al op 14 april 2020 gemonteerd. Op 6 mei 2020 is de beschadigde koelkast vervangen. Beide stekkers zaten gewoon in het stopcontact. De consument klaagt hier ook pas over in haar schrijven (e-mail) van 5 juni 2020.

Bij de Quooker waren warm en koud omgedraaid en dat is na melding aangepast.

De plinten zijn niet vastgezet omdat de vloer nog geschuurd en gelakt moest worden.

De spoelbak is correct en met correcte beugels gemonteerd.

Tijdens de montage van het aanrechtblad en de kookplaat met afzuiging bleek dat er een stopcontact niet helemaal juist zat. De monteur kon dit oplossen door tijdelijk een stukje flexbuis tussen te plaatsen. De consument wenste niet voor deze oplossing te gaan en daarom zijn de juiste onderdelen besteld bij Bora en is er later alsnog naar wens gemonteerd.

De onderkast is conform offerte geleverd. Uit coulance is een verhoogde lade geleverd, maar de consument heeft die niet geaccepteerd omdat die lade niet diep genoeg zou zijn. De gaten in de zijwand van de onderkast zijn ontstaan doordat de consument wilde dat de interne besteklade verwijderd zou worden.

De consument heeft geen meenemer besteld en heeft daar dus geen recht op.

Met betrekking tot de afvoer van de kookplaat met middenafzuiging: voor de afvoer naar buiten zijn alleen originele Bora-producten gebruikt, die op de juiste manier zijn aangesloten. Het verbaast de ondernemer daarom dat er kooklucht onder de kasten vandaan komt. Er kan wel een luchtstroom onder de kasten ontstaan door de ventilator van de kookplaat.

Tijdens de montage van het aanrechtblad op 4 juni 2020 bleek dat een stopcontact in de weg zat om met de aansluitmaterialen van Bora aan te sluiten. Daar was een heel goede tijdelijke oplossing voor, maar die volstond niet voor de consument.

De consument wil ook een vergoeding omdat ze thuis moest blijven. De ondernemer moest echter altijd de agenda aan haar aanpassen. De consument is stewardess van beroep en ze hoefde niet meer te werken/vliegen in verband met de coronamaatregelen, ze had wel nog soms verplichtingen zoals opleiding. Bovendien hoeft de consument niet de hele dag aanwezig te zijn: als de medewerkers in de ochtend de woning kunnen betreden mag en kan de consument altijd weg.

Deskundigenrapportage

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft de volgende klachten beschreven:

“1) Afwerking en kleurverschil in fronten en zichtzijden. 2) Laden zijn met een lage binnenbak en zouden hoog zijn. 3) Rechter ladekast is aan de binnenzijde beschadigd door verkeerde indeling en aanpassing daarvan door ondernemer. 4) Ladenfronten zijn niet goed afgesteld en raken elkaar daardoor. 5) De afzuiginstallatie van de Bora kookplaat is niet conform opgave fabrikant (Bora). 6) Afzuiginstallatie blaast niet naar buiten zit verstopt o.i.d. 7). Perilex elektrische aansluiting t.b.v. de Bora kookplaat is niet correct uitgevoerd en zit in de weg van de afzuiginstallatie. 8) Rvs spoelbak van Franke vertoont roest.”

De deskundige heeft, onder de kop ‘Vaktechnische beoordeling’, het volgende gerapporteerd met betrekking tot de klachten:

“1a) Op vier eerder vervangen fronten na, i.v.m. kleurverschil en niet conform afwerking zijkanten, dienen alle andere fronten en zijwanden nog vervangen te worden. Hoewel de kleurverschillen minimaal zijn, is de afwerking van de zijkanten niet conform met de consument vooraf overeengekomen. (E.e.a. conform dus de vier reeds vervangen fronten.) 2a, 3a en 4a) De rechter ladekast dient vervangen te worden aangezien deze door eerder herstelwerk aan de binnenzijde aanzienlijk is beschadigd o.a. door verkeerde boorgaten etc. Tevens worden de ladebakken in de hoge uit voering hierin geleverd en wordt de meeneemfunctie van de binnenlade correct aangebracht. De laden worden onderling goed afgesteld zodat deze elkaar niet meer raken bij het openen en/of sluiten. 5a) De gehele afzuiginstallatie van de Bora kookplaat met afzuiging, dient te worden vervangen tot in het buitenrooster. E.e.a. geheel conform de opgave van de fabrikant. 6a) Deze klacht is mogelijk met de vervanging van de afzuiginstallatie opgelost, dient aansluitend nog wel gecontroleerd te worden. 7a) Perilex elektrische aansluiting van de kookplaat etc. dient verplaatst te worden zodat de afzuiginstallatie correct kan worden aangebracht. Tevens dient de elektrische

installatie daarbij te voldoen aan de geldende voorschriften (NEN1010). 8a) Indien door de ondernemer de roest niet van de spoelunit (Franke) kan worden verwijderd - mogelijk ontstaan door het boren van het kraangat - dient de spoelunit in z'n geheel vervangen te worden. Dit geldt ook indien het bv. een productiefout betreft. Volledigheidshalve dient door de ondernemer de mengkraan opnieuw vastgezet te worden aangezien deze bij de montage niet voldoende is vastgezet."

Overwegingen en beoordeling

1. Beide partijen hebben een schriftelijke reactie op het deskundigenrapport gegeven:
 - De consument heeft naar voren gebracht dat in het deskundigenrapport wordt gesproken over het correct plaatsen van de meeneemfunctie van de binnenlade en dat dit de linker in plaats van de rechter ladekast betreft.
 - De ondernemer heeft naar voren gebracht dat de deskundige een concurrent van hem is uit dezelfde regio. De ondernemer is enkel als toehoorder aanwezig geweest bij het bezoek van de deskundige aan de consument. De deskundige kon in eerste instantie geen kleurverschillen ontdekken. Het verbaast de ondernemer dat de deskundige geen apparatuur bij zich had om kleurverschillen te meten. Na afloop van het bezoek heeft de deskundige nog staan praten met de consument. Dat past niet bij diens onafhankelijkheid. De deskundige heeft vervolgens een half jaar niets van zich laten horen en nam daarna weer contact op met het excuus dat hij en de consument ziek waren geweest.
2. Op verzoek van de bindend adviseur heeft de deskundige, naar aanleiding van de reacties van partijen op het deskundigenrapport, op 3 november 2021 een nadere toelichting gegeven:
 - Het door de consument benoemde punt over de meeneemfunctie van de binnenlade: dit is abusievelijk verkeerd benoemd.
 - De door de ondernemer aangevoerde punten met betrekking tot het niet onafhankelijk zijn van de deskundige worden van de hand gewezen. De deskundige is in dezelfde branche actief, maar dat heeft geen invloed op de rapportage. De ondernemer is niet slechts als toehoorder aanwezig geweest bij het onderzoek. De deskundige heeft de ondernemer de gelegenheid gegeven om te reageren op de vastgelegde geschilpunten en de door de consument gegeven toelichting. De ondernemer heeft aangegeven dat hij het eens was met de vastgelegde punten. De deskundige heeft na afloop van het onderzoek een vaststellingsovereenkomst opgesteld en aan partijen toegezonden. Het duurde lang voordat de ondernemer daarop heeft gereageerd en hij stelde punten ter discussie waarmee hij eerder akkoord was. Overigens is er geen vertraging van een half jaar geweest: de deskundige heeft 2,5 maand na het onderzoek een vaststellingsovereenkomst naar partijen gemailld. Als de ondernemer had gewenst dat er apparatuur zou worden gebruikt om de kleurverschillen vast te stellen, had hij dat eerder te kennen moeten geven. Bovendien was een kleuranalyse niet nodig, omdat ook sprake was van een verkeerde randafwerking. De deskundige is zich er niet van bewust dat hij na afloop van het bezoek nog zou hebben staan praten met de consument, maar in ieder geval heeft dit geen invloed gehad.
3. Beide partijen hebben gebruikgemaakt van de geboden gelegenheid om nog op deze nadere toelichting van de deskundige te reageren.
4. Overwogen wordt als volgt. Dat de deskundige werkzaam is in dezelfde branche en in dezelfde regio als de ondernemer, betekent niet noodzakelijkerwijs dat zijn onafhankelijkheid als deskundige ter discussie staat. Indien de ondernemer twijfels had gehad over de onafhankelijkheid van de deskundige, had hij dat aan de orde kunnen stellen op het moment dat de deskundige werd aangesteld (op 6 maart 2021) of bij aanvang van het onderzoek (op 7 april 2021). De ondernemer heeft echter pas bij e-mail van 3 juli 2021, die overigens pas op 25 augustus 2021 in het digitale portaal is gezet, geklaagd over het vermeend niet onafhankelijk zijn van de deskundige. Indien de omstandigheid dat de deskundige in dezelfde branche en regio actief is bij de ondernemer twijfel had doen rijzen over diens onafhankelijkheid, had hij daarover eerder - en niet pas 3 maanden na het onderzoek - moeten klagen. Verder heeft de deskundige in zijn nadere toelichting gemotiveerd dat de ondernemer niet slechts als toehoorder aanwezig is geweest bij het onderzoek: de ondernemer heeft mogen reageren op de geschilpunten en hetgeen de consument naar

voren had gebracht. De ondernemer heeft dit in zijn reactie op de nadere toelichting niet meer gemotiveerd weersproken, zodat de bindend adviseur als vaststaand aanneemt dat de ondernemer is gehoord bij het onderzoek door de deskundige. Dat de deskundige - naar gesteld door de ondernemer - nog heeft staan praten met de consument, is onvoldoende om aan diens onafhankelijkheid te twijfelen. Datzelfde geldt voor de overige door de ondernemer aangevoerde omstandigheden.

5. Beide partijen hebben één inhoudelijke opmerking gemaakt over het deskundigenrapport:
 - a) De ondernemer heeft kritiek op de vaststelling van kleurverschil zonder gebruikmaking van apparatuur.
Overwogen wordt dat de ondernemer niet heeft gemotiveerd dat het gebruik van apparatuur noodzakelijk is om kleurverschil vast te stellen. Verder heeft de ondernemer niet meer gereageerd op de nadere toelichting van de deskundige op dit punt, namelijk dat een kleuranalyse niet nodig was omdat ook de randafwerking niet in orde was. De bindend adviseur gaat daarom voorbij aan de kritiek die de ondernemer op dit punt heeft geuit.
 - b) De consument heeft naar voren gebracht dat in het deskundigenrapport wordt gesproken over het correct plaatsen van de meeneemfunctie van de binnenlade en dat dit de linker in plaats van de rechter ladekast betreft.
De bindend adviseur stelt vast dat de deskundige dit heeft erkend, zodat dit aldus zal worden begrepen in het deskundigenrapport.
6. Gelet op het voorgaande en nu geen van partijen een contra-expertise heeft laten verrichten (artikel 12 lid 2 van het Reglement) zal de bindend adviseur het deskundigenrapport volgen, met dien verstande dat het op het hiervoor in randnummer 5 onder b bedoelde punt verbeterd moet worden gelezen. Uit het deskundigenrapport volgt dat de ondernemer een aantal gebreken dient te herstellen. De ondernemer dient de werkzaamheden uit te voeren conform de bevindingen in het deskundigenrapport. Gelet op de naderende feestdagen en de beperkingen vanwege de coronamaatregelen zal hiervoor een langere termijn worden gegeven dan gebruikelijk, namelijk zes weken.
7. De door de consument gevraagde schadevergoeding komt niet voor toewijzing in aanmerking:
 - Wat betreft de vergoeding voor kant-en-klaarmaaltijden wordt overwogen dat de consument, gezien de betwisting van de ondernemer, onvoldoende heeft toegelicht dat zij wegens aan de ondernemer toe te rekenen omstandigheden niet heeft kunnen koken in de desbetreffende periode. Bovendien heeft zij niet gemotiveerd dat er voor haar geen andere mogelijkheden waren dan kant-en-klaarmaaltijden te kopen en evenmin heeft zij onderbouwd in hoeverre het kopen van kant-en-klaarmaaltijden tot meerkosten heeft geleid ten opzichte van de kosten die zij had moeten maken als ze zelf had gekookt.
 - Wat betreft de vergoeding wegens ontdooide producten in de vriezer wordt overwogen dat de consument onvoldoende heeft onderbouwd dat deze gestelde schade het gevolg is van aan de ondernemer toe te rekenen omstandigheden. Bovendien heeft zij de schade niet geconcretiseerd. Onduidelijk is welke producten er in de vriezer van de consument zouden hebben gelegen en welke waarde die producten vertegenwoordigden.
 - Wat betreft het thuis moeten blijven wordt overwogen dat de consument niet althans onvoldoende heeft toegelicht dat dit tot schade heeft geleid.
8. De consument heeft bij schrijven van 24 augustus 2021 nog gevraagd een boete te verbinden aan het niet nakomen van het bindend advies door de ondernemer. Dit verzoek is tardief gedaan en bovendien ziet de bindend adviseur geen grondslag voor het opleggen van een dergelijke boete (zie artikel 14 lid 2 van het Reglement). Indien de ondernemer het bindend advies niet nakomt, staan de consument andere middelen ten dienste.
9. Nu de klacht in belangrijke mate gegrond is, dient de ondernemer de kosten van behandeling aan de consument te vergoeden.

Beslissing

- De klacht is gedeeltelijk gegrond.

- De ondernemer dient de gebreken te herstellen en het werk op te leveren conform de bevindingen in het deskundigenrapport, binnen zes weken na dit bindend advies.
- De ondernemer dient de kosten van behandeling van deze zaak te vergoeden aan de consument, te weten een bedrag van € 250,00.
- Voor het overige worden de verzoeken van de consument afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 1 december 2021,