

Na levering ontstane vlek composiet blad toch non-conformiteit

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 24 juli 2023 heeft de deskundige, [deskundige] (hierna: de 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 € 17.800,00 (inclusief btw). Dit bedrag is door de consument geheel aan de ondernemer voldaan.

Standpunt consument

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

“Een vlek in het composieten aanrechtblad.”

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

“Kosteloos herstel dan wel kosteloze vervanging van het aanrechtblad (afhankelijk van de mogelijkheden).”

In een bij het inleidend (vragen)formulier behorende begeleidende brief heeft de gemachtigde van de consument de klacht en de eis(en) van de consument, voor zover relevant, als volgt nader toegelicht:

“(…)

Feiten

Cliënten hebben in oktober 2021 een keuken (inclusief montage) gekocht bij [ondernemer] tegen betaling van € 17.800,-. De keuken is geleverd en gemonteerd op 16 en 17 november 2021. Eind januari 2022 hebben cliënten een vlek geconstateerd in het composieten aanrechtblad. Cliënten hebben hiervan telefonisch melding gemaakt bij [ondernemer]. [Ondernemer] is vervolgens bij cliënten langsgegaan om de vlek te onderzoeken. [Ondernemer] is daarbij tot de conclusie gekomen dat de vlek van buitenaf is ontstaan en er daarom geen beroep kan worden gedaan op de verstrekte garantie.

Cliënten hebben de schade vervolgens bij hun eigen verzekeraar (ASR) gemeld. Een expert van ASR heeft de vlek onderzocht. De vlek is tevens onderzocht door een medewerker van Richter Natuursteen. Zowel de expert van ASR als de medewerker van Richter Natuursteen hebben geconcludeerd dat de vlek niet van buitenaf is ontstaan, maar dat de vlek (...) altijd al in het aanrechtblad heeft gezeten. De bevindingen van de expert van ASR en Richter Natuursteen treft u aan als bijlagen.

(…)

Standpunt cliënten

(…)

Duidelijk is dat de vlek in het aanrechtblad niet door cliënten op grond van de overeenkomst verwacht had hoeven worden en er dus sprake is van een gebrek in de zin van artikel 7:17 BW. Het gebrek is binnen zes maanden na aflevering ontdekt en bij [ondernemer] gemeld. Als het product binnen zes maanden na aflevering een gebrek vertoont, dan mag worden aangenomen dat het gebrek al vanaf het begin aanwezig is. Dit betekent dat cliënten niet hoeven te bewijzen dat het gebrek bij levering al aanwezig was.

[Ondernemer] stelt dat de vlek door gebruik/ van buitenaf is ontstaan. Volgens [ondernemer] heeft er iets op het aanrechtblad gestaan dat een bijtende reactie heeft veroorzaakt. [Ondernemer] heeft tot op heden geen bewijs aangeleverd ter onderbouwing van haar stelling. Cliënten betwisten nadrukkelijk dat de vlek van buitenaf/ door gebruik is ontstaan. Cliënten betwisten ook dat zij iets op het aanrechtblad hebben gezet dat een bijtende reactie heeft veroorzaakt.

(…)

Vordering cliënten

*Cliënten hebben [ondernemer] de gelegenheid gegeven om het product kosteloos te herstellen dan wel te vervangen. [Ondernemer] heeft hieraan geen gehoor gegeven. Cliënten zien zich dan ook genoodzaakt om deze vordering alsnog via u af te dwingen.
(...)*

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

“Op 17 november 2021 is de keuken geplaatst en is een handtekening door de monteur en cliënt geplaatst dat er geen schade noch andere klachten op de keuken zijn bij oplevering.

Op 14 januari 2022, 2 maanden na plaatsing keuken, meldt client vlekken in het werkblad.

*Het werkblad van composiet kan geen vlekken ver(.)oorzaken met exacte vormen. Het is overduidelijk dat dit geen normale vlekken zijn maar door uitbijten de kleur uit het werkblad is getrokken. Dit kan enkel door een alkalisch middel.
(...)*

Deskundigenrapportage

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

(...)

1. Onderzocht(e) product(en) en/of dienst(en)

Product(en): Keuken composieten werkblad

(...)

Verkoopprijs: € 2470,00 voor 3 bladdelen en 1000,00 voor de- en montage

(...)

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

Een vlek in het composieten aanrechtblad.

2b Situering klachten

Waar in de ruimte(n) bevinden zich de klachten? In het werkblad links naast de spoelbak

Toelichting: bladdeel met vlekken ligt onder 2 ramen waardoor lichtinval beïnvloedend is.

(...)

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

Rechts naast de spoelbak zitten 4 lichtgrijze afdrucken (deels door elkaar) ter grootte van een botervloot, die ca. 2 maanden na oplevering zijn ontstaan. Ze zijn niet groter geworden.

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?

Zo nee, waarom niet?

Vlekken zijn al meerdere keren behandeld, door fabrikant [leverancier] en (op initiatief van consument) door DSE Natuursteen. In beide gevallen zonder bevredigend resultaat.

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

Vervanging van 3 bladdelen. Mogelijk alleen door vervanging van het deel met de vlekken mits de nieuwlevering past qua kleur.

Welke herstelkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd(.)? € 2600,00 voor 3 bladdelen en 1000,00 voor de- en montage. Hierbij ga ik er van uit dat de wandplaten gehandhaafd blijven en de spoelbak over gezet gaat worden.

(...)

7. Nadere toelichting

Eventuele nadere toelichting op uw rapport:

De oorzaak van de vlekken heb ik niet kunnen vaststellen. Aan de onderzijde van het blad heb ik geen dusdanige materiaal veranderingen kunnen vaststellen die door zouden kunnen dringen naar de toplaag en daarmee de oorzaak zouden kunnen zijn.

(...)"

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 haar 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 haar overgelegde foto's - dat de keuken niet de eigenschappen bezit, die zij op grond van de overeenkomst mocht verwachten, aangezien binnen een termijn van twee maanden (een) vlek(ken) op het aanrechtblad zichtbaar was/waren, terwijl deze niet door gebruik/ een oorzaak van buitenaf is/zijn ontstaan.

Non-conformiteit?

3. Op grond van artikel 7:17 lid 1 BW moet een afgeleverde zaak aan de overeenkomst beantwoorden. Van non-conformiteit is sprake wanneer een geleverde zaak, 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. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet behoefde te betwijfelen (artikel 7:17 lid 2 BW). De omstandigheid dat een gebrek pas na de levering ontstaat, sluit niet uit dat de zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt, als de koper niet hoeft te verwachten dat een dergelijk gebrek binnen bepaalde tijd na de levering ontstaat.

4. Bij een consumentenkoop wordt vermoed dat de zaak bij aflevering niet aan de overeenkomst heeft beantwoord, indien de afwijking van hetgeen is overeengekomen zich binnen een termijn van zes maanden na aflevering openbaart (artikel 7:18 lid 2 BW, zoals dat gold op het moment van het sluiten van de koopovereenkomst door partijen). Deze bepaling brengt mee dat de koper (de consument) zal moeten stellen en zo nodig bewijzen dat de zaak afwijkt van wat is overeengekomen en dat deze afwijking zich binnen zes maanden na aflevering heeft geopenbaard. Het is vervolgens aan de verkoper (de ondernemer) om dit wettelijke bewijsvermoeden te weerleggen. Dit betekent dat de verkoper (de ondernemer) niet kan volstaan met het ontzenuwen van het vermoeden van artikel 7:18 lid 2 BW. Artikel 7:18 lid 2 BW heeft een verdergaande strekking, in die zin dat de bepaling - ter nadere bescherming van de consument - de bewijslast bij de verkoper (de ondernemer) legt. Vereist is dat de verkoper (de ondernemer) stelt en zo nodig bewijst dat de zaak bij aflevering wél aan de overeenkomst heeft beantwoord, zogeheten tegendeelbewijs dus.

5. In dit geval staat tussen partijen vast dat het aanrechtblad binnen zes maanden na de aflevering vlekken liet zien en dat de consument dat - van een kwalitatief goed aanrechtblad - niet hoefde te verwachten. Dit brengt mee dat op grond van artikel 7:18 lid 2 BW moet worden vermoed dat het aanrechtblad bij aflevering niet aan de overeenkomst heeft beantwoord, behoudens door de ondernemer te leveren tegenbewijs in de zin van tegendeelbewijs. Uit het voorgaande volgt dat de ondernemer dient te bewijzen dat de hiervoor genoemde vlekken hun oorzaak niet vinden in het materiaal zelf. Meer concreet dient de ondernemer te bewijzen dat de vlekken het gevolg zijn van een externe oorzaak en niet van de (slechte) kwaliteit van het materiaal. De bindend adviseur zal hierna beoordelen of de ondernemer daarin is geslaagd.

6. De ondernemer beroept zich op een verklaring van de fabrikant van het aanrechtblad. De fabrikant stelt zich - kort gezegd - op het standpunt dat geen sprake is van een fabricagefout of een gebrek dat is terug te voeren op het materiaal dan wel de productie daarvan. Volgens haar zijn de vlekken veroorzaakt door een oorzaak van buitenaf (bijvoorbeeld aantasting van het blad door een alkalisch product) en worden door haar dus toegeschreven aan het gebruik.

7. De consument heeft op haar beurt een tweetal verklaringen overgelegd. De eerste verklaring is een verklaring van haar (schade)verzekeraar (ASR Schadeverzekering N.V.), waarin is vermeld dat er sprake is van een gebrek van het blad zelf. De tweede verklaring is een verklaring van DSE Natuursteen, waarin - samengevat - is vermeld dat de oorzaak van de vlek niet met zekerheid is vast te stellen, maar dat nagenoeg uitgesloten kan worden dat deze is ontstaan door een oorzaak van buitenaf, omdat i) de oppervlakteglans in dat geval aangetast zou moeten zijn en ii) de structuur van de composiet ter plaatse van de verkleuringen anders is dan in de rest van het blad.

8. De bindend adviseur is van oordeel dat de ondernemer met een beroep op de door haar overgelegde verklaring van de fabrikant van het aanrechtblad niet heeft bewezen dat de vlekken niet hun oorzaak hebben in het blad zelf. De stelling van de ondernemer dat de vlekken een externe oorzaak hebben, die losstaat van de kwaliteit van het door haar geleverde aanrechtblad, is (mede) in het licht van de door de consument overgelegde verklaringen onvoldoende onderbouwd. De bindend adviseur wijst in dit verband bovendien op het feit dat (ook) de door de stichting ingeschakelde deskundige de oorzaak van de vlek(ken) niet heeft kunnen vaststellen. In reactie op de inhoud van het deskundigenrapport heeft de ondernemer slechts haar vermoeden uitgesproken dat de vlekken - gezien hun vorm - zijn ontstaan door een alkalische reactie en dus door een oorzaak van buitenaf. Daarmee heeft zij niet het benodigde tegendeelbewijs, als bedoeld in artikel 7:18 lid 2 BW, geleverd.

9. De ondernemer heeft nog aangevoerd dat de consument heeft getekend voor een schadevrije oplevering. Tussen partijen is niet in geschil dat de vlekken pas na twee maanden zijn ontstaan. Hiervoor is al overwogen dat de omstandigheid dat een gebrek pas na de levering ontstaat, niet uitsluit dat de zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt, als de koper (in dit geval de consument) niet hoeft te verwachten dat een dergelijk gebrek binnen bepaalde tijd na de levering ontstaat. In dit geval hoefde de consument de betreffende vlekken niet te verwachten binnen een termijn van twee maanden na de levering. Dat dit anders is, is door de ondernemer niet gesteld en evenmin onderbouwd.

10. De slotsom is dat het aanrechtblad niet de eigenschappen bezat die de consument mocht verwachten in de zin van artikel 7:17 lid 2 BW, en er dus sprake is van non-conformiteit.

Vervanging

11. De deskundige heeft geoordeeld dat herstel van het aanrechtblad niet mogelijk is. Dat is door partijen niet weersproken. Indien, zoals in dit geval, een zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt, dan 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. Artikel 7:21 lid 2 BW bepaalt verder dat de kosten die met de vervanging gepaard gaan niet aan de koper in rekening kunnen worden gebracht, daaronder begrepen de kosten voor het verwijderen van de inmiddels geïnstalleerde, gebrekkige zaak en het installeren van een vervangende zaak.

12. Het is de bindend adviseur niet gebleken dat het gebrek te gering is om vervanging te rechtvaardigen. Dat is door de ondernemer ook niet gesteld, laat staan onderbouwd. De consument kan tegenover de ondernemer dan ook aanspraak maken op vervanging van het bladdeel met de vlekken, mits geen sprake zal zijn van kleurverschil, dan wel - indien in het geval van vervanging van enkel het bladdeel met de vlekken wél sprake zou zijn van kleurverschil - vervanging van drie bladdelen. Daarbij dient de ondernemer niet alleen kosteloos een nieuw bladdeel / nieuwe bladdelen te leveren, maar moet zij ook kosteloos zorgdragen voor de werkzaamheden die zijn gemoeid met de demontage en montage, aangezien deze werkzaamheden in rechtstreeks verband staan met de non-conformiteit van het geleverde product.

Conclusie

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

14. De ondernemer dient, als de in het ongelijk gestelde partij, de kosten van behandeling van dit geschil aan de consument te vergoeden.

Beslissing

- De klacht is gegrond;
- De ondernemer dient kosteloos het bladdeel met de vlekken, mits geen sprake zal zijn van kleurverschil, te vervangen dan wel - indien in het geval van vervanging van enkel het bladdeel met de vlekken wél sprake zou zijn van kleurverschil - de drie bladdelen, een en ander als vermeld in het deskundigenrapport onder 5;
- Partijen treden binnen 4 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 het werk. 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.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 15 augustus 2023,