

Dat klachten werkblad nog niet opgelost zijn is grotendeels aan consument te wijten

### **Verloop van de procedure**

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige].

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**

Datum overeenkomst: 3 november 2021

Inhoud overeenkomst: Levering keuken, inclusief montage. Overeengekomen prijs: € 27.000,-, bijkomende kosten: € 880,-. Leverdatum: 16 maart 2022.

De klacht is op 21 maart 2022 voorgelegd aan de ondernemer.

### **Standpunt consument**

De klacht zoals weergegeven op het vragenformulier consument van 6 februari 2023 luidt als volgt:

*'Levering en montage van de keuken, in ieder geval op dit moment:*

- *De gootsteenkast is beschadigd;*
- *De constructie van de gootsteenkast staat niet goed ("gammel");*
- *Rechter deur van de gootsteenkast sluit niet aan;*
- *Er zitten krassen op de "houten" bar-plaat van het eiland;*
- *De kookplaat zweeft op het eiland en sluit niet goed aan (waardoor er vuil tussen kan komen);*
- *Het nieuwe zwarte keukenblad heeft niet het juist geslepen facet;*
- *Keukenbladen kookeiland zitten scheef op de onderkasten;*
- *Keukenblad scheurt van kookeiland;*
- *Werkbladen van "u-keuken-deel" moeten nog worden geïnstalleerd;*
- *Metalen boven strip kookeiland is te kort;*
- *De kookplaat geeft een storing, waarbij de inductieplaat ineens aangaat en zegt dat er geen pan op staat, terwijl er niets op de inductieplaat staat of ligt.'*

De consument heeft voorts op het vragenformulier nog het volgende naar voren gebracht:

*'Zie correspondentie. Na de eerste schriftelijke klacht in maart 2022 is er meermaals verzocht om binnen een redelijke termijn alsnog tot deugdelijke nakoming en herstel van de gebreken over te gaan. [De ondernemer] heeft gekeken, bepaald dat alles opgelost moet worden en dat er een nieuw blad geleverd dient te worden voor kookeiland, want deze is volgens [de ondernemer] overduidelijk gescheurd. Echter, nakoming en herstel blijft iedere keer uit binnen de gestelde sommatietermijnen. Nakoming en herstel worden door [de ondernemer] dus telkens "op de lange baan geschoven".'*

En:

*'De intentie van [de ondernemer] is niet om tot nakoming en herstel over te gaan, maar doet er alles aan om dit op de lange baan te schuiven. [De ondernemer] gaat tot op de dag van vandaag niet over tot het daadwerkelijk oplossen van openstaande punten en gebreken. Cliënt heeft tot op de dag van vandaag geen volledig en deugdelijke keuken hierdoor.'*

De consument wenst tenslotte het geschil als volgt opgelost te zien:

*'Hoewel [de ondernemer in wettig verzuim verkeert en [de consument] hierdoor de mogelijkheid heeft andere rechtsmaatregelen te nemen, zoals het ontbinden van de overeenkomst of het vorderen van een vervangende schadevergoeding in de vorm van kosten herstel derde, wordt in deze klachtenprocedure (primair) deugdelijke nakoming en herstel gevorderd. Het doel van [de consument] is om alsnog de keuken in zijn woning te krijgen die hij op grond van de overeenkomst ook mag verwachten. Daarvan is tot op heden dus helaas nog geen sprake.'*

### **Verweer ondernemer**

De ondernemer heeft als volgt gereageerd op het reactieformulier ondernemer:

*'[De ondernemer] heeft aangeboden de problemen die binnen de koopovereenkomst vallen op te lossen zie ook onze mail dd. 19-10-2022 waarvan ik de tekst als bijlage zal toevoegen.*

*Daar wij van mening zijn dat er geen consensus is over wat we wel en niet gaan/ willen doen heb ik voorgesteld de klant te bezoeken en gezamenlijk de punten die we gaan doen en de wijze waarop met elkaar te bespreken en na akkoord van de klant uitvoeren.*

*Wij blijven bij dit standpunt en ik verwijs wederom naar mijn mail van 19-10-2022 aan de ARAG.'*

De desbetreffende e-mail van 19 oktober 2022 houdt het volgende in:

*'Ik begrijp dat client van mening is dat de openstaande servicepunten die onder de koopovereenkomst vallen opgelost moeten worden, ook wij denken zo.*

*Hiervoor moet client ons uiteraard wel de mogelijkheid bieden.*

*Op sommige punten die u opsomt in uw schrijven heeft client aangegeven dat we ze niet mochten vervangen of krijgen geen kans om een expertise uit te voeren.*

*Ook staan er "nieuwe" zaken in uw opsomming.*

*Ik zal per door u opgevoerd punt onze mening geven (zie groene tekst), (...).*

*- De constructie van de gootsteenkast staat niet goed ("gammel");*

*Wij hebben een nieuwe gootsteenkast geleverd en wilde deze monteren. Op de opleverbon is genoteerd dat client niet wilde dat deze vervangen werd.*

*- Rechterdeur van de gootsteenkast sluit niet aan;*

*Wij hebben een nieuwe gootsteenkast geleverd en wilde deze monteren. Op de opleverbon is genoteerd dat client niet wilde dat deze vervangen werd.*

*- Er zitten krassen op de "houten" barplaat van het eiland;*

*Expertise a.d.h.v. foto's bij Dekker aangevraagd. De "krassen" horen in het decor. Dit is gedeeld aan cliënt en heeft de klant zelf ook gezien omdat in Almere de Atlas Oud Eiken Natuur stond. Client heeft het werkblad hiermee gekozen.*

*- De kookplaat zweeft op het eiland en sluit niet goed aan (waardoor er vuil tussen kan komen);*

*Nieuw compri-band is door leverancier geleverd. Echter, dit kan pas worden aangebracht wanneer het nieuwe werkblad er ligt (deze ligt in het werkblad welke gescheurd is).*

*- Het nieuwe zwarte keukenblad heeft niet het juist geslepen facet;*

*Leverancier is komen kijken, heeft geconstateerd dat het facet binnen de normen valt. Dit rapport heeft cliënt ontvangen, bovendien was cliënt aanwezig op het moment dat leverancier bij cliënt thuis was.*

*- Keukenbladen kookeiland zitten scheef op de onderkasten;*

*Hiervoor proberen wij al weken vruchteloos een afspraak te maken. Eerst met [de consument], daarna op verzoek van [de consument] met [de gemachtigde van de consument]. [De consument] heeft aangegeven geen afspraak te willen maken, omdat "we die kans gehad hebben", [de gemachtigde van de consument] is telefonisch niet te bereiken en reageert niet op de mail, ondanks dat zij wel vanaf hetzelfde mailadres bijgevoegde brief mailt.*

*- Keukenblad scheurt van kookeiland/ plaatsen nieuw keukenblad kookeiland;*

*Hiervoor proberen wij al weken vruchteloos een afspraak te maken. Eerst met [de consument], daarna op verzoek van [de consument] met [de gemachtigde van de consument]. [De consument] heeft aangegeven geen afspraak te willen maken, omdat "we die kans gehad hebben", [de gemachtigde van de consument] is telefonisch niet te bereiken en reageert niet op de mail, ondanks dat zij wel vanaf hetzelfde mailadres bijgevoegde brief mailt.*

*- Werkbladen van "u-keuken-deel" moeten nog worden geïnstalleerd;*

*Dit is reeds gebeurd, voor de gestelde einddatum.*

*- Deel U-keuken werkblad groter dan de andere werkbladen.*

*Dit is een nieuw punt en staat dus buiten de eerdere sommatie. Bovendien begrijpen wij niet wat hiermee bedoeld wordt, dit is niet eerder aangegeven.*

*- De kookplaat geeft een storing, waarbij de inductieplaat ineens aangaat en zegt dat er geen pan op staat, terwijl er niets op de inductieplaat staat of ligt.*

*Dit is een nieuw punt en staat dus buiten de eerdere sommatie. Hiervoor zullen wij een servicebezoek moeten aanvragen vanuit de leverancier.*

*- In de eerdere mail van juli heeft [de gemachtigde van de consument] het ook over een te korte greeplijst.*

*Ook deze is reeds vervangen.*

*Uit bovenstaande blijkt volgens ons dat [de ondernemer] de wil heeft de zaken die terecht zijn op te lossen, maar dat door "miscommunicatie" dit (nog) niet gelukt is.*

*Er kan daarom volgens ons geen sprake zijn van een ontbinding van de koop.*

*Om dit dossier tot een goed einde te brengen lijkt het mij zinvol, eigenlijk noodzakelijk, dat ondergetekende (of een andere vertegenwoordiger van [de ondernemer]) en een medewerker van de [de organisatie van de gemachtigde van de consument] (bij voorkeur een deskundige op keukengebied) gezamenlijk klant bezoeken, vaststellen/afspreken wat we wel en niet gaan doen en op welke wijze, dit vastleggen en vervolgens uitvoeren.'*

### **Reactie consument**

De gemachtigde van de consument heeft met een brief van 6 maart 2023 gereageerd op het verweer van de ondernemer. In deze brief staat het volgende:

*'Cliënt ziet naar aanleiding van de reactie van [de ondernemer] geen aanleiding zijn standpunten te herzien. Het lijkt mijn dan ook weinig zinvol om op ieder apart punt hierbij in te gaan. Sterker nog, [de ondernemer] erkent met deze reactie alleen maar weer dat er sprake is van tekortkomingen. Zoals in het klachtenformulier al aangegeven, doet [de ondernemer] er alles aan om nakoming telkens op de lange baan te schuiven. Cliënt had als consument al geruime tijd volledige nakoming en herstel van zijn keuken mogen verwachten. Door de handelswijze van [de ondernemer] is dit tot op de dag van vandaag niet het geval. Voor de door cliënt gewenste "oplossing(en) verwijs ik u terug naar het reeds ingediende vragenformulier. De standpunten van partijen zijn inmiddels bij u bekend. Om uit deze impasse te kunnen komen, verzoek ik u namens cliënt vriendelijk de behandeling van dit dossier z.s.m. voort te zetten door middel van het inschakelen van een expert (Fase 2).'*

### **Deskundigenrapportage**

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

#### **'2a Omschrijving van de klacht(en) zoals door consument in geschilformulier gemeld**

*Keuken A is de Platina grijs. Hiervan heeft het aanrechtblad geen dubbele facet kant. Keuken B is de Ruw eiken grijs. 1 De gootsteenkast is beschadigd. 2 De constructie van de gootsteenkast staat niet goed. 3 De rechterdeur sluit niet aan. 4 Er zitten krassen op het houten(look) van het barblad. 5. Kookplaat zweeft op het eiland. 6 Het keramieken blad scheurt. 7 Metalenstrip boven het kookeiland is te kort. 8. De inductiekookplaat vertoont storingen.*

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

*Het keramisch blad is gescheurd, hierover zijn partijen het eens en moet vervangen worden. Hierbij kunnen de punten 1, 2 en 3 en 5, 6 en 7 gelijk opgelost worden. Punt 8 is door de deskundige niet waargenomen hier zou AEG-service naar kunnen gaan kijken. Dit is garantie. Punt 4 Op dit blad zitten geen krassen, dit is reliëf, dat in het kunststof is aangebracht. Bij kleine kleurstalen is dit reliëf moeilijk waarneembaar. Op het internet met alleen de codevermelding, is dit reliëf waarneembaar en ook zichtbaar, de deskundige keurt dit blad goed. Het aanrechtblad uit de order A waar de facetkanten aangeslepen zijn is het verschil tussen de boven- en onderzijde te groot. De afwijking zou 1 mm. mogen zijn. De afwijking is meer en technisch oplosbaar.'*

De ernst van de klachten is voorts door de deskundige als 'gering' gekwalificeerd. Herstel is technisch mogelijk waarbij de deskundige het volgende heeft opgemerkt: *'Het keramisch aanrechtblad vervangen, de spoelkast vervangen en de keuken nastellen. Het barblad zo laten, dit is conform order. Het aanrechtblad in keuken A is een composietblad, hier kan de facetkant in het werk, dus bij de consument thuis, geslepen worden.'*

Bij de vraag welke herstelkosten bij benadering met deze oplossing gemoeid zijn heeft de deskundige het volgende geschreven: *'Het aanrechtblad vervangen € 3.800,-- Spoelkast vervangen a € 100,-- Facetkanten aan het aanrechtblad slijpen € 400,--'*

### **Reactie consument op de deskundigenrapportage**

De gemachtigde van de consument heeft met een brief van 20 juni 2023 een reactie op de deskundigenrapportage ingezonden. Hij heeft daarbij ten aanzien van de punten 1,2,3 en 5,6,7 gesteld dat er feitelijk geen discussie is, maar dat de ondernemer telkens zijn toezeggingen niet (tijdig) nakomt. De consument wenst dat Uitgesproken Zaak nu beslist dat en binnen welke termijn de ondernemer alsnog levert en deugdelijk monteert. Ook ten aanzien van punt 8 wenst de consument dat de ondernemer ervoor zorgdraagt dat dit gebrek deugdelijk hersteld wordt (door de ondernemer en/of AEG).

Ten aanzien van punt 4 (het blad met reliëf) stelt de consument zich op het standpunt dat het volgens de deskundige duidelijk is dat het getoonde product niet aan de consument geleverd is. De consument wenst dan ook alsnog het product geleverd te krijgen zoals voor/bij verkoop aan hem is getoond.

Ten aanzien van de facetkanten merkt de consument op dat ook hierover geen discussie lijkt te zijn maar dat de ondernemer ook dit punt niet (tijdig) verhelpt. De consument wenst dat de ondernemer ervoor zorgdraagt dat dit deugdelijk hersteld wordt. Voorst heeft de gemachtigde van de consument nog naar voren gebracht dat de deskundige is vergeten te beschrijven wat hij vindt van de nog niet afgewerkte keuken als gevolg van de “facet-problematiek” en heeft hij verzocht om een aanvulling van de deskundige op het deskundigenrapport.

### **Reactie ondernemer op de deskundigenrapportage**

De ondernemer heeft ingestemd met de deskundigenrapportage en verzocht om uitspraak.

### **Reactie consument op standpunt van de ondernemer**

Met een brief van 30 juni 2023 heeft de gemachtigde van de consument nog het volgende naar voren gebracht:

*‘Allereerst is deze reactie van [de ondernemer] een eenduidige erkenning van de vordering van cliënt. Immers, partijen zijn het erover eens dat dit niet de keuken is die cliënt op grond van de overeenkomst mag verwachten. Het is zelfs merkwaardig dat [de ondernemer] klaarblijkelijk alleen tot nakoming en herstel wil overgaan als u (Uitgesproken Zaak) dat in een uitspraak neemt.*

*Gezien de hele houding van [de ondernemer] in deze langdurige kwestie spreekt het voor zich dat cliënt zijn vertrouwen in [de ondernemer] volledig kwijt is. Zelfs in het geval u alsnog bepaalt dat [de ondernemer] alsnog (binnen een redelijke termijn) tot deugdelijke nakoming en herstel moet overgaan, is het dus sterk de vraag of zij dan wel ineens daartoe over zal gaan. Immers, [de ondernemer] komt nu ook al meer dan 16 maanden haar verplichtingen uit de koop-aanneemovereenkomst niet (deugdelijk) na. De voorkeur van cliënt gaat daarom momenteel uit naar het buitengerechtelijk ontbinden van de overeenkomst, zodat hij zijn aankoopsom terugkrijgt, dan wel het vorderen van een aanzienlijke prijsvermindering of kosten herstel derde(n) in de zin van art. 6:87 BW. Het spreekt voor zich dat cliënt vanwege de gang van zaken in deze kwestie voorziet dat zelfs een uitspraak van Uitgesproken Zaak niet met zich meebrengt dat cliënt alsnog een volledige en deugdelijke keuken krijgt die hij destijds al had mogen verwachten.*

*Mocht u (Uitgesproken Zaak) alsnog in een uitspraak beslissen dat [de ondernemer] tot nakoming en herstel mag overgaan, dan verzoek ik u (Uitgesproken Zaak) in uw uitspraak in ieder geval duidelijk aan te geven wat de (juridische/financiële) consequentie voor [de ondernemer] is op het moment dat [de ondernemer] alsdan uw uitspraak niet (tijdig) nakomt.’*

### **Reactie ondernemer**

De ondernemer heeft in reactie op voornoemde brief van de gemachtigde tenslotte naar voren gebracht dat er op veel punten geen discussie was en dat de ondernemer de uitspraak afwacht op twee gronden:

1. *‘Omdat er wel enige discussie was over de wijze waarop en precies wat er gedaan moet worden.*
2. *Client heeft uiteindelijk zelf gekozen voor het inschakelen van de geschillencommissie.*

*Hierdoor lijkt het volgens ons, voor beide partijen raadzaam, een uitspraak te hebben die voor beide kanten bindend is.’*

### **Nader bericht deskundige**

De reactie van de consument op de deskundigenrapportage is voorgelegd aan de deskundige. Deze heeft te kennen gegeven zijn rapportage ongewijzigd te laten omdat alles eenvoudig is op te lossen.

### **Overwegingen en beoordeling**

*Ten aanzien van de feiten*

1. Uit de overgelegde stukken blijkt dat de consument op 20 mei 2022 aan de ondernemer een e-mail gestuurd heeft met daarin een lijst met ‘openstaande punten’ waarbij hij geschreven heeft dat



telefonisch afgesproken is dat alle punten voor 1 juli 2022 zijn opgelost. Uit e-mails aan de ondernemer van 7 juni 2022, 9 juni 2022 en 13 juni 2022 blijkt dat er verschillende malen iemand van de ondernemer bij de consument ter plaatse geweest is. Tevens blijkt dat de consument blijvend de verwachting heeft uitgesproken dat alle openstaande punten per 1 juli 2022 zijn opgelost (deadline).

2. In een e-mail aan de consument van 30 juni 2022 heeft de ondernemer geschreven dat wat betreft het eiland er een aantal dingen zijn die de ondernemer zelf komt doen en dat er een aantal dingen zijn die door leveranciers moeten worden opgepakt. Daarbij heeft de ondernemer onder meer geschreven dat de 'krassen' in het kunststof werkblad niet onder een productfout vallen en er derhalve niet op gereclameerd kan worden. Ook heeft de ondernemer geschreven dat een leverancier (hierna: Kemie) de opdracht krijgt om het keramische werkblad in zijn geheel te vervangen. De levering en montage zal direct door Kemie worden gedaan en Kemie zal hierover dan ook contact opnemen met de consument. Wat betreft de U-opstelling heeft de ondernemer eveneens geschreven dat er een aantal dingen zijn die de ondernemer zelf komt doen, waaronder het monteren van de werkbladdelen (waar dat nog niet was gebeurd) en vastgezet, en dat er tussen vensterbank en werkblad zal worden gekit. Aan de firma Jetstone is gevraagd de facetten in het werk bij te werken.

3. In een e-mail van 5 juli 2022 aan de consument heeft de ondernemer geschreven dat Kemie contact zal opnemen om ter plaatse te komen kijken om herhaling te voorkomen. *'Wellicht is er een onderliggende reden dat het blad beschadigd is geraakt. Mocht dat naar boven komen tijdens het kijkbezoek, dan kunnen we daar nog maatregelen op nemen teneinde herhaling te voorkomen.'*

4. Bij brief van 25 juli 2022 heeft de gemachtigde van de consument de ondernemer in gebreke gesteld en verzocht binnen twee weken te bevestigen dat de ondernemer bereid is om de overeenkomst deugdelijk na te komen en zorg te dragen voor nakoming van de overeenkomst en wegnemen van de gebreken op een nader overeen te komen tijdstip, maar uiterlijk voor 19 september 2022.

5. In een e-mail aan de gemachtigde van de consument van 27 juli 2022 heeft de ondernemer onder meer het volgende geschreven:  
*'Naar aanleiding van uw schrijven d.d. 25-07 wil ik u graag laten weten dat wij de situatie betreuren en er met zekerheid alles aan zullen doen de keuken volledig en naar tevredenheid op te leveren aan onze klant [consument].  
De aangegeven punten zoals in de door u opgestelde bijlage zijn allemaal onder de aandacht en reeds in gang gezet.  
[De consument] is hiervan eerder ook al door mij op de hoogte gesteld. Wij zullen hem op de hoogte houden van de planning van de uit te voeren werkzaamheden.  
Mocht u of [de consument] hierover of over andere lopende zaken nog vragen hebben kunt u zich richten tot mij.'*

6. Met een e-mail aan de consument van (eveneens) 27 juli 2022 heeft de ondernemer een aantal datavoorstellen gedaan voor een 'kijkbezoek' van Kemie, met de vraag wat de consument het beste schikt. Hierna hebben de partijen nog op dezelfde dag de volgende correspondentie uitgewisseld:  
- De consument: *'Donderdag 25-8 (...) schikt ons het best. Wat komt Kemie dan doen? Alleen kijken?'*  
- De ondernemer: *'Kemie komt dan kijken wat er ontbreekt/niet in orde is aan het blad. We gaan er altijd vanuit dat Kemie ter plaatse het probleem kan oplossen. Dit ligt echter wel bij Kemie. Ik hoop u voldoende te hebben geïnformeerd, ik zal de datum communiceren met Kemie.'*  
- De consument: *'Prima dat ze komen kijken, maar nemen ze dan ook meteen het nieuwe blad mee? Dan hoeven ze maar 1x te rijden.'*  
- De ondernemer: *'Ik ga ervan uit dat er vanuit onze klantenservice gecommuniceerd is met Kemie m.b.t. de te verrichte werkzaamheden. Mocht hier een nieuw blad voor meegebracht worden dan weet Kemie hier ook vanaf. Helaas kan ik vanaf mijn afdeling, de planning, geen inzicht krijgen over de bestelde producten bij externe leveranciers.'*

7. In een e-mail aan de gemachtigde van de consument van 22 september 2022 heeft de ondernemer onder meer het volgende geschreven:  
*'Gezien u de belangen van uw cliënt behartigt en mij door [de consument] is gezegd dat hij niet direct met ons wil communiceren, richt ik mij tot u.  
Voor de afwikkeling van het servicetraject van de twee door [de consument] bestelde keukens, zal er een nieuw werkblad geleverd worden op het eiland-deel.'*

*Hiervoor is het belangrijk dat wij ter beoordeling ter plekke komen kijken. Dit kijkbezoek heeft als doel te voorkomen dat het nieuw te leveren werkblad wederom scheurt en zal bijgewoond worden door een servicemonteur van [de ondernemer] en een servicemonteur van de bladenleverancier (Kemie).*

*Deze afspraak stond eerder gepland, op de 25e augustus om 14:00, en is op de dag zelf door Kemie afgezegd doordat hun planning anders liep. De exacte reden hiervoor kan ik niet geven gezien Kemie een externe partij is, al vind ik het zeer betreurenswaardig dat dit is gebeurd.*

*Helaas is dit buiten mijn zicht om gebeurd en duurt het daardoor langer dan nodig/wenselijk om deze afspraak opnieuw te plannen. Ik heb [de consument] hierover en voor het maken van een nieuwe afspraak gebeld. Uiteraard heb ik bovenstaande aan hem uitgelegd en laten weten dat ik de situatie erg spijtig vind.*

*Ik heb meneer uitgelegd wat de reden is dat er naar de situatie moet worden gekeken. Hij gaf aan dat wij volgens de eerder gemaakte afspraak al zouden moeten zijn geweest. Kemie heeft toen vanwege plannings-redenen de afspraak eenzijdig verplaatst.*

*Dat Kemie toen eenzijdig de afspraak heeft afgezegd is niet conform afspraak, daar heeft meneer gelijk in. Ik vind dat zelf overigens ook geen stijl.*

*Nu wil hij dat wij bij de volgende afspraak een blad leveren en niet komen kijken. Ik had volgens hem in een eerder gesprek gezegd dat wij een nieuw blad zouden leveren en niet dat we zouden komen kijken. Dat wij moeten komen kijken is met zekerheid besproken.*

*Ik heb 'm gezegd dat we zeker een nieuw blad komen leveren, maar dat het noodzakelijk is dat we, om herhaling te voorkomen, eerst ter plekke moeten komen kijken. Hij wil hier geen afspraak voor plannen, meneer houdt voet bij stuk, er dient meteen een nieuw blad te komen.*

*Ik weet niet goed hoe ik hiermee om moet gaan. Het is simpelweg niet mogelijk direct een blad te leveren zonder de oorzaak van de breuk boven water te hebben. Het wordt daarmee een status quo.*

*Hij geeft aan dat wij eenzijdig onze afspraak niet nakomen en dat hij niet meer met ons wil praten. Het verdere contact laat hij aan zijn advocaat over. Ik was nog niet op de hoogte van die afspraak, maar gezien het gesprek dat ik zojuist met [de consument] heb gehad ben ik daar eigenlijk wel blij mee.*

*Vandaar dat ik me nu ook tot u richt. Bij het gevaar af belerend te klinken, dat is zeker niet de insteek, het vervelende is dat hij door zijn houding een goede oplossing in de weg staat. Dat helpt beide partijen niet, hem niet en ons niet.*

*U moet weten, ik heb dit dossier van onze klantenservice overgenomen, omdat onze serviceafdeling er niet adequaat genoeg mee is omgegaan. Ik heb als doel dit dossier zo snel mogelijk naar tevredenheid en volgens verwachting op te lossen. Dit soort servicetrajecten horen niet bij mijn taken, maar ik vind het erg belangrijk dat er wel op de juiste manier met klanten wordt omgesprongen.*

*Het complicerende is dat wij 2 ordernummers hebben gebruikt, terwijl de keukens in 1 ruimte staan. Hierdoor zijn de verschillende serviceafspraken in sommige gevallen bij de verkeerde order terecht gekomen. Dat heb ik rechtgezet, de toen nog uit te voeren service ingepland en die service is reeds uitgevoerd, met uitzondering van het kijkbezoek en daarna het vervangen van het blad. Om ook dit juist te kunnen afronden is er wel enige medewerking van uw cliënts' zijde nodig. Ik hoop en reken erop dat u samen met uw cliënt kunt kijken naar een manier waarop wij toch ter plekke kunnen kijken, die ook voor [de consument] acceptabel is. In het telefoongesprek met meneer vandaag heb ik als datum voor het kijkbezoek de 11<sup>e</sup> van oktober genoemd, echter dit wilde meneer niet aan mij bevestigen. Kan ik een datum met u afstemmen?*

*Voor de goede order, het blad zal daarna geproduceerd moeten worden, en wellicht zijn er van onze kant ook nog extra onderdelen nodig om het blad voldoende te ondersteunen. Na het kijkbezoek hebben wij dus nog een aantal weken nodig om het blad af te monteren. Een aantal weken is geen duidelijke einddatum, maar dat is afhankelijk van meerdere factoren.*

*Zodra ik daar meer over weet zal ik dat delen.*

*Mocht u nog vragen hebben over bovenstaand dan ben ik per mail of telefonisch (...) te bereiken.'*

8. In een e-mail aan de gemachtigde van de consument van 30 september 2022 heeft de ondernemer het volgende geschreven:

*'Helaas heb ik op onderstaande nog geen reactie ontvangen. Voor de voortgang is het van belang dat wij spoedig contact hebben voor het maken van een afspraak.*

*Zou u per ommegaande contact kunnen opnemen met mij, zodat wij een afspraak kunnen plannen voor het beoordelen van het werkblad?'*

9. In een e-mail aan de ondernemer van 10 oktober 2022 heeft de consument het volgende geschreven:

*'[De ondernemer] appt dat er iemand morgen komt.*

*Zoals u weet hebben wij geen afspraak. Ik heb [de ondernemer] gebeld en [de ondernemer] kan de afspraak ook niet vinden. Onbekend waarom [de ondernemer] mij appt.*

*Graag actie van u, als u wel een afspraak in uw (...) agenda heeft.*

10. De ondernemer heeft op voornoemde e-mail met een e-mail van 11 oktober 2022 als volgt gereageerd:

*'Wij hadden een pro forma afspraak in de agenda gezet om er zeker van te zijn dat we ruimte gereserveerd hielden om deze afspraak i.c.m. de leverancier van het werkblad te kunnen laten plaatsvinden. Om deze afspraak te plannen heb ik geprobeerd contact te krijgen met [de gemachtigde van de consument]. Helaas krijgen wij geen gehoor op het plannen van deze afspraak bij zowel u als bij [de gemachtigde van de consument], ondanks herhaaldelijk verzoek. Wij zullen dus inderdaad niet langskomen. De planning van deze afspraak stellen wij dan ook tot nader order uit. Wanneer u, dan wel [de gemachtigde van de consument] contact opneemt voor het plannen van deze afspraak, kunnen we e.e.a. weer in gang zetten. Tot die tijd kunnen wij niet vaststellen wat de oorzaak van het probleem is met betrekking tot de scheur in het werkblad, en kunnen we dus geen nieuw werkblad leveren en monteren. Voor de verdere afwikkeling verwijs ik u graag door naar mijn collega (...) (meegenomen in de cc). [Naam collega] behandelt de wat ingewikkelder dossiers. Mocht u graag een afspraak willen plannen, kunt u dit ook via hem laten lopen.'*

11. Een brief aan de ondernemer van 13 oktober 2022 heeft de gemachtigde van de consument houdt het volgende in:

*'Allereerst verzoek ik u in het vervolg over onderhavige kwestie enkel en alleen met ondergetekende contact op te nemen, daar ARAG de gemachtigde is van cliënt. Dit was ook al bij u bekend. Immers, op 25 juli jl. stuurde ik namens cliënt bijgaande ingebrekestelling. Daarin heb ik u [de ondernemer] gesommeerd om binnen twee weken te bevestigen dat [de ondernemer] is om de overeenkomst na te komen én uiterlijk voor 19 september 2022 tot daadwerkelijk herstel van de gebreken over te gaan. Pas op 28 september jl. komt u met een inhoudelijke reactie. Van nakoming en herstel binnen de gestelde termijn was geen sprake. Daarom verkeert [de ondernemer] op dit moment in verzuim. (...) Cliënt heeft thans recht de overeenkomst te ontbinden, of een vervangende schadevergoeding (in de vorm van kosten herstel derde) van [de ondernemer] te vorderen. Enkel en alleen om uit deze impasse te komen en zonder enige vorm van erkenning of verplichting in deze kwestie is cliënt bereid u nog eenmaal een redelijke termijn te geven om alle gebreken deugdelijk te herstellen en hiermee de overeenkomst na te komen. Volledigheidshalve herhaal ik hierbij op welke punten (openstaande punten en gebreken) het op dit moment gaat: (...) Namens cliënt verzoek ik u dan ook, en voor zover rechtens vereist sommeer ik u, om uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van deze brief zorg te hebben gedragen voor nakoming van de overeenkomst en herstel van alle hiervoor genoemde gebreken.'*

12. In reactie op voornoemde brief heeft de ondernemer de bij het verweer opgenomen e-mail van 19 oktober 2022 aan de gemachtigde van de consument verzonden.

#### *De verdere beoordeling*

13. Allereerst zal de bindend adviseur stilstaan bij de materiele inhoud van de klacht. Hiertoe is door de stichting een deskundige ingeschakeld die zijn bevindingen heeft neergelegd in de hiervoor aangehaalde deskundigenrapportage. Ook heeft de deskundige nog gereageerd op de reactie van de consument op de deskundigenrapportage. Zowel de consument als de ondernemer hebben geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om zelf een deskundige in te schakelen en een eventueel door hem opgemaakt rapport in te brengen in de procedure (conform artikel 12 lid 2 van het reglement). Wel heeft de consument inhoudelijk gereageerd. De bindend adviseur stelt voorop dat hij het oordeel van de deskundige zal volgen nu hem dat begrijpelijk en niet onredelijk voorkomt en hij geen aanleiding ziet om van zijn oordeel af te wijken. De door de consument naar voren gebrachte stellingen hieromtrent leiden niet tot een ander oordeel. De bindend adviseur overweegt daartoe dat de consument het feitelijk alleen maar niet eens is met het oordeel van de deskundige wat betreft het blad met reliëf (het door de deskundige als punt 4 benoemde onderdeel van de klachten). De lezing van de deskundigenrapportage door de consument is onjuist omdat deze miskent dat de deskundige het blad heeft goedgekeurd. De bindend adviseur verstaat overigens uit het nadere bericht van de deskundige dat in zijn oorspronkelijke rapportage alle inhoudelijke klachten begrepen liggen in die zin dat, als het keramische blad vervangen wordt en de facetkant(en) geslepen, de keuken verder afgewerkt dient te worden op de wijze zoals dit steeds de bedoeling geweest is – hetgeen feitelijk ook door de ondernemer nimmer betwist is – en zoals overigens ook nader benoemd in de deskundigenrapportage. Enige punt waarop de ondernemer een afwijkend standpunt heeft ingenomen betreft de facetkanten waarvan de ondernemer in zijn e-mail van 19 oktober 2022 het volgende geschreven heeft: *'Leverancier is komen kijken, heeft geconstateerd dat het facet binnen de normen valt. Dit rapport heeft cliënt ontvangen, bovendien was cliënt aanwezig op het moment dat leverancier*

*bij cliënt thuis was.* Het oordeel van de deskundige op dit punt, namelijk dat de desbetreffende afwijking te groot is (meer dan 1 mm.) is verder niet weersproken door de ondernemer en staat wat betreft de bindend adviseur vast. Uit het voorgaande volgt dat, alleen ziende op de inhoud van de klachten, de klacht (slechts) gedeeltelijk gegrond verklaard dient te worden (namelijk alleen wat betreft de facetkanten). De klacht ten aanzien van het werkblad met het reliëf is ongegrond.

14. De overige nog te verrichten werkzaamheden (conform hetgeen door de deskundige is vastgesteld) vormen tussen partijen inhoudelijk geen punt van geschil. De consument heeft evenwel (ook) ten aanzien van deze punten aan de ondernemer verweten dat nakoming en herstel telkens 'op de lange baan geschoven' zijn en dat de intentie van de ondernemer niet is om tot nakoming en herstel over te gaan. Dat hiervan sprake zou zijn geweest blijkt naar oordeel van de bindend adviseur echter niet uit de overgelegde stukken. Uit de correspondentie blijkt juist dat de ondernemer wel degelijk steeds geprobeerd heeft werkzaamheden te verrichten en ook, zoals blijkt uit zijn e-mail van 30 juni 2022, geprobeerd heeft om duidelijkheid te creëren over het te vervolgen proces. (Ook) in die e-mail heeft de ondernemer zich overigens (zoals in deze procedure is komen vast te staan) terecht op het standpunt gesteld dat de klacht ten aanzien van het blad met reliëf ongegrond was. Wat betreft het keramische werkblad heeft de ondernemer vanaf 5 juli 2022 geprobeerd een afspraak te maken voor een kijkbezoek. Uit de correspondentie (waarvan de inhoud door de consument niet weersproken is) blijkt dat de consument dit eveneens niet geaccepteerd heeft, althans niet zonder dat Kemie gelijk een nieuw blad zou meenemen en zelfs op een gegeven moment helemaal geweigerd heeft om een afspraak te maken. Uit de e-mail van 22 september 2022 van de ondernemer aan de gemachtigde van de consument blijkt dat getracht is met de consument in overleg te treden maar dat dit mislukt is doordat de consument niet meer rechtstreeks met de ondernemer wilde communiceren. In deze e-mail wordt uitgebreid aan de gemachtigde van de consument beschreven hoe een en ander verlopen is en wordt aan de gemachtigde gevraagd of met hem een datum afgestemd kan worden. De gemachtigde van de consument heeft hier niet op gereageerd, ook niet nadat de ondernemer hem een herinnering gestuurd heeft op 30 september 2022. Pas op 13 oktober 2022 heeft de gemachtigde van de consument met een brief aan de ondernemer gereageerd, waarin hij niet ingaat op hetgeen de ondernemer aan hem geschreven heeft maar slechts de ondernemer voorhoudt dat hij inmiddels in verzuim verkeert. Het valt daarbij op dat de gemachtigde van de consument de ondernemer bij deze brief pas voor het eerst verzoekt enkel en alleen met hem contact op te nemen en eraan voorbijgaat dat de ondernemer met de e-mail van 27 juli 2022 meteen contact gezocht heeft met de gemachtigde van de consument. Ook wordt ten onrechte gesteld dat de ondernemer pas op 28 september 2022 met een inhoudelijk reactie gekomen is. Dit is onjuist, immers uit de stukken blijkt, zoals hiervoor reeds beschreven dat de ondernemer wel degelijk met de consument in overleg geweest is in de tussenliggende periode, waarbij overigens voorbijgegaan wordt aan de e-mail van de ondernemer van 22 september 2022. De verwijzing naar de deadline van 19 september 2022 is in dat licht, zonder in te gaan op hetgeen zich er werkelijk heeft voorgedaan niet op zijn plaats. De gemachtigde van de consument heeft tenslotte evenmin gereageerd op het alleszins redelijke verzoek van de ondernemer (in zijn e-mail van 19 oktober 2022) om samen met iemand van de organisatie van de gemachtigde een bezoek te brengen aan de consument, teneinde gezamenlijk het vervolg af te stemmen.

15. Uit het voorgaande volgt dat het verwijt dat de consument aan de ondernemer maakt dat de ondernemer niet de intentie had om tot nakoming en herstel over te gaan ongegrond is. De consument heeft zelf niet alleen ten onrechte het standpunt ingenomen dat het blad met reliëf vervangen moest worden, ten aanzien van de andere werkzaamheden heeft hij zelf op een gegeven moment de deur dicht gehouden. De bindend adviseur overweegt wat dat betreft nog dat de consument niet heeft gesteld dat en waarom het van de ondernemer onredelijk was om samen met de leverancier eerst een kijkbezoek in te willen plannen. Met name het feit dat de consument niet ingegaan is op het voorstel van de ondernemer van 19 oktober 2022 is een gemiste kans. De partijen hadden dan wellicht in onderling overleg alles tot een einde kunnen brengen, maar in ieder geval kunnen bespreken wat wel opgelost kon worden in onderlinge overeenstemming en wat eventueel nog voorgelegd zou moeten worden aan een derde (al of niet in een procedure als deze). Nadat de consument deze procedure heeft geëntameerd is het begrijpelijk dat ook de ondernemer om uitspraak gevraagd heeft om verdere discussie over de inhoud van de zaak te vermijden. De bindend adviseur zal daartoe hetgeen de deskundige bepaald heeft tussen partijen van toepassing verklaren. De eis(en) van de consument tot ontbinding en/of schadevergoeding worden afgewezen. De eis van de consument tot herstel wordt eveneens afgewezen nu de ondernemer niet in gebreke/verzuim is geweest, niet ten aanzien van het blad met reliëf en voor het overige niet omdat het verwijt dat hem gemaakt is ten aanzien van de wil om te herstellen ongegrond is. Daaruit volgt dat de ondernemer nu ook geen termijn opgelegd kan worden. De bindend adviseur overweegt wat dat betreft dat dit ook niet nodig is omdat aangenomen moet worden dat de ondernemer bereid is om conform het door de



deskundige bepaalde de keuken verder netjes af te maken. Het ligt nu verder op de weg van de consument om een afspraak te maken met de ondernemer om de ondernemer te verzoeken de keuken af te maken conform het hiertoe bepaalde door de deskundige in zijn deskundigenrapport.

16. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht (slechts) deels gegrond is (alleen ten aanzien van de facetkanten). Wat betreft de kosten overweegt de bindend adviseur dat de ondernemer een gedeelte van het klachtengeld aan de consument dient te vergoeden nu de klacht deels gegrond verklaard is. Omdat de klacht in overwegende mate ongegrond verklaard is ziet de bindend adviseur aanleiding dit bedrag vast te stellen op € 100,-. De ondernemer draagt voor het overige de eigen behandelingskosten.

### **Beslissing**

De klacht is deels gegrond;

- tussen partijen is van toepassing hetgeen de deskundige in zijn deskundigenbericht heeft vastgesteld;
- al het meer of andere wordt afgewezen;
- de ondernemer vergoedt een deel van het door de consument aan de stichting betaalde klachtengeld van € 250,- aan de consument. Naar redelijkheid en billijkheid wordt dit deel bepaald op € 100,-;
- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd aan de stichting conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem;
- betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 2 oktober 2023,