

Geen vervanging maar schadevergoeding voor haarscheur in werkblad keuken

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: 28 januari 2021.

Inhoud overeenkomst: Koop en plaatsing van een complete keuken(inrichting) voor een prijs van € 27.849.(inclusief montage)

De levering en montage vond plaats op 27 mei 2021

De klacht is op 20 oktober 2022 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Scheur in aanrechtblad (composiet) linkerzijde van de spoelbak. De scheur is, doordat ik marsepein met kleurstof aan het verwerken was, bij toeval door mij ontdekt op 19 oktober 2022.

De consument eist: Plaatsing van een nieuw aanrechtblad

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt: De scheur moet zijn ontstaan door een externe factor, want het aanrechtblad wordt voldoende ondersteund. Bovendien is de scheur pas ontstaan ruim anderhalf jaar na plaatsing en montage van de keuken.

Deskundigenrapportage

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft, samengevat en voor zover relevant, het volgende vastgesteld en gerapporteerd: *Het werkbladdeel met de spoelbakken heeft extra diepte vanwege zitgelegenheid aan de kamerzijde. Het blad is op zich goed gemaakt en verstevigd. Minder gunstig is de situatie dat links van de spoelkast een vriezer en rechts ernaast een afwasmachine staat. Daarop kan en mag een werkblad niet dragen. De door consument gemelde scheur is in feite een haarscheurtje, vanaf de rand van de spoelbaksparring en is 6,5 cm lang. In deze lengte is sinds de melding (bijna een jaar geleden) geen verandering gekomen. De exacte oorzaak van het ontstaan van de haarscheur is niet vast te stellen. Onwaarschijnlijk is het dat door oneigenlijk gebruik (hitte of druk) het is ontstaan. Het feit dat het scheurtje niet groter geworden is wijst erop dat er mogelijk spanning in het blad gezeten heeft die er nu af is. De zichtbaarheid is later gekomen doordat er altijd vocht (met vuil) in het scheurtje getrokken is hetgeen nu z'n definitieve status wel bereikt kan hebben.*

Overwegingen en beoordeling

Het onderhavige geschil betreft een op zichzelf genomen min of meer duidelijk zichtbare scheur, die is ontstaan in het keukenblad van de keuken, die door de ondernemer in mei 2021 is geleverd en geïnstalleerd en welke scheur in oktober 2022 zichtbaar is geworden. Daarbij eist de consument dat het keukenblad geheel wordt vervangen.

De deskundige, die naar aanleiding van het geschil de scheur heeft onderzocht en daarover een rapport heeft uitgebracht komt tot een aantal bevindingen, namelijk:

1. De oorzaak van de scheur is waarschijnlijk het feit dat onder het betreffende keukenblad een afwasmachine en een vriezer naast elkaar zijn geïnstalleerd. De verschillende temperaturen, die beide apparaten, ondanks hun isolatie, afgeven, veroorzaken waarschijnlijk spanningen in het keukenblad, dat op beide apparaten rust;
2. De scheur, een 'haarscheurtje' is pas na ongeveer anderhalf jaar ontstaan, althans is pas na anderhalf jaar zichtbaar geworden. De scheur is thans ongeveer 6,5 lang en de deskundige spreekt de verwachting uit dat de scheur niet meer groter zal worden, omdat deze zijn definitieve status heeft bereikt.
3. Technisch herstel is niet mogelijk.

Op basis van het voorgaande is de in dit geschil te beantwoorden vraag of, gelet op de aard en omvang van de schade (een 'haarscheurtje' van 6.5 cm, dat toch wel opvallend zichtbaar is), een volledige vervanging van het keukenblad rechtvaardigt. De bindend adviseur neemt bij de

beantwoording van die vraag mede in overweging dat niet is gebleken dat de gebruikswaarde van het keukenblad voor de consument op enige wijze is aangetast. Het feit dat zich thans de scheur in het keukenblad bevindt, vermindert in beginsel de gebruikswaarde en evenmin de levensduur van het keukenblad. De schade voor de consument is daarmee beperkt tot een in zekere zin 'esthetische' schade, omdat de consument dagelijks met de aanwezigheid van de schade wordt geconfronteerd en zich daaraan zal storen. Dat op zichzelf levert een zekere schade voor de consument op.

De bindend adviseur is van oordeel dat de ondernemer in beginsel voor deze schade aansprakelijk is. Immers, de ondernemer had zich moeten realiseren en had de consument erop moeten wijzen dat het installeren van een vriezer (met koude-afgifte) en een afwasmachine (met warmteafgifte) naast elkaar tot spanningen in het keukenblad zou kunnen leiden, hetgeen een scheur, zoals deze zich thans heeft gemanifesteerd, zou kunnen veroorzaken. De ondernemer, die geacht wordt expertise te hebben met betrekking tot de installatie van keuken en de wijze waarop de verschillende keukenapparatuur op elkaar kan inwerken, had een en ander moeten en kunnen voorzien en de consument op de mogelijke gevolgen van het naast elkaar plaatsen van de vriezer en afwasmachine onder het keukenblad, namelijk scheurvorming in het keukenblad. Nu de ondernemer niettemin deze opstelling in de keuken heeft uitgevoerd en niet gebleken is dat de ondernemer de consument op deze mogelijk gevolgen heeft gewezen, maakt dat de ondernemer in beginsel voor de schade aan de zijde van de consument aansprakelijk is.

Het voorgaande houdt echter niet in dat de consument de vervanging van het volledige keukenblad kan eisen. Uit de door de ondernemer nader overgelegde informatie met betrekking tot de prijs van het keukenblad blijkt dat de prijs van het keukenblad € 2.664,68 bedraagt. Dat de consument daarbij een korting heeft bedongen of gekregen van 39% kan daarbij buiten beschouwing blijven, omdat het bij een mogelijke vervanging van het keukenblad zou gaan om de *kosten*, die de ondernemer zou moeten maken voor de vervanging van het keukenblad, zijnde de kosten van een nieuw keukenblad, alsmede de kosten voor verwijdering van het oude blad en de installatie van het nieuwe blad. Al met al is de bindend adviseur van mening dat deze kosten niet in verhouding staan tot de 'esthetische' schade voor de consument, zoals hiervoor beschreven.

Nu vervanging van het keukenblad aldus niet aan de orde is, komt alleen een vervangende schadevergoeding in beeld om het nadeel voor de consument te compenseren. In feite is deze schade niet op waarde te schatten, maar de bindend adviseur ontkomt er niet aan om dat toch te doen. Daarom zal de bindend adviseur de schadevergoeding, die de ondernemer aan de consument dient te vergoeden stellen op een bedrag van € 750,-, ongeveer 50% van de prijs (inclusief korting), die de consument voor het huidige keukenblad heeft betaald. De bindend adviseur is van oordeel dat de consument hiermee naar redelijkheid en billijkheid schadeloos wordt gesteld voor het feit dat de consument dagelijks met de aanwezigheid van de scheur wordt geconfronteerd.

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht deel gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

Aan de consument komt een vergoeding toe wegens geleden schade. Naar redelijkheid en billijkheid wordt deze bepaald op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 750,-.

De ondernemer vergoedt bovendien een deel van de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 250,- aan de consument. Naar redelijkheid en billijkheid wordt dit deel bepaald op 50%, derhalve € 125,-

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 3 oktober 2023,