

Van een aantal keukenklachten blijkt deel wel en deel niet 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. Op 11 april 2023 heeft de deskundige, [deskundige] (hierna: de deskundige), een onderzoek verricht, waarvan op 12 april 2023 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 € 16.740,00 (inclusief btw). Dit bedrag is door de consument volledig aan de ondernemer voldaan.

Standpunt consument

De gemachtigde van de consument heeft zijn standpunt, voor zover relevant, als volgt (nader) toegelicht:

“(…)

(…) Op 11 januari 2022 klaagt cliënt over de volgende gebreken:

1. “De keuken staat hoger dan partijen zijn overeengekomen.
2. De kleur van de fronten komt niet overeen met het showroommodel waarop de keuze is gebaseerd.
3. De verlichting van de afzuigkap is spierwit, terwijl cliënt expliciet vermeld heeft dit niet te willen.
4. De fronten van de vaatwasser, lade, hoekkast en hoeklath waren kwalitatief niet goed. Deze zijn teruggenomen en inmiddels vervangen. Echter, het lijkt erop dat cliënt exact dezelfde deuren heeft teruggekregen, omdat de lichte plekken op de deuren op precies dezelfde plekken zitten dan voorheen, terwijl er gebruik is gemaakt van massief hout waardoor elke plank anders zou zijn. De deur van de koelkast is wél veranderd en naar wens, maar de deur van de rechterhoekkast is beschadigd.
5. De flexibele kraan van de Quooker is wegens een montagefout niet optimaal te gebruiken. De gehele installatie is zeer rommelig gedaan.
6. De drie bovenkasten zijn in de verkeerde kleur geleverd. Ze zijn zwart in plaats van vergrijsd eiken. Ook is er een diepe kras in het glas van de deur geconstateerd en zitten er gaten en putten aan de binnenkant van de kast, terwijl de kasten niet in gebruik zijn.
7. De lijmnaden van het werkblad zijn met de verkeerde lijm/kit aangebracht. Hierdoor zijn de naden zeer goed waarneembaar. Ook is er een beschadigd werkblad geleverd.
8. De wandplank is in de verkeerde kleur geleverd. Daarnaast is de wandplank niet in massiefhout geleverd, terwijl dit wel de afspraak was. Bovendien hangt de plank niet waterpas.
9. De afzuigkap is bijna 10 cm hoger geplaatst dan was afgesproken.”

Cliënt heeft de wederpartij verzocht om de gebreken (...) uiterlijk in week 4 van 2022 te herstellen (...).

Op 13 maart 2022 heeft de wederpartij opnieuw herstelwerkzaamheden uitgevoerd. (...) Uiteindelijk zijn er herstelwerkzaamheden uitgevoerd, maar is van een deugdelijke oplevering nog steeds geen sprake. Cliënt ervaart de volgende gebreken:

1. **KEUKENHOOGTE:** De keuken staat hoger dan in de koopovereenkomst is overeengekomen.
2. **FRONTEN:** De kleur van de fronten is nog steeds niet hetzelfde als de kleur die cliënt in de showroom heeft uitgekozen. Ook is de afwerking niet wat cliënt verwacht had. De fronten zijn enorm ruw (lijkt bijna onafgewerkt), ongelijk en daarnaast is de kleur van 2 laden en 3 deuren ronduit lelijk. In plaats van de normale houtnerf lijkt het een panterprint. De hoeklathen waren niet breed genoeg waardoor er enorme spleten tussen de fronten zitten. Tussen iedere front zit een ander ruimteverschil.

3. **WANDPLANK:** Het fineer van de wandplank (welke massief had moeten zijn) is een wat andere tint dan de bovenkast en de fronten.

4. **BOVENKAST:** De bovenkast is inmiddels in de juiste kleurencombinatie (vergrijsd eiken/zwarte deuren) geleverd. De deurtjes zijn slecht/ruw afgewerkt, de drukmagneet van de linkerdeur hapert/sluit niet goed en er zitten meerdere krassen in het glas van de (nieuwe) middelste deur. De elektra voor de kastverlichting is niet netjes en gevaarlijk aangesloten. Het is niet mogelijk om de kastverlichting aan de binnen- en onderkant afzonderlijk van elkaar te bedienen. De verlichting is immers op één omvormer aangesloten, terwijl er twee zijn meegeleverd.

5. **WERKBLAD:** Het kleine gedeelte van het beschadigde werkblad is vervangen. Er is - volgens de leverancier van de werkbladen - opnieuw de verkeerde lijm gebruikt. De lijnen zijn goed zichtbaar en de facetten komen niet overeen.

6. **QUOOKER:** Een poging tot herstel is mislukt. De Quooker is nog steeds niet goed bruikbaar.

7. **AFZUIGKAP:** Nog steeds te hoog en niet waterpas.

8. **VERLICHTING AFZUIGKAP:** Nog steeds spierwit.

9. **BESCHADIGING KOELKAST:** Met het vervangen van het werkblad is er een kras gemaakt in de zijwand van de koelkast.

10. **AFDEKPLATEN LADE EN DIKTE VERSCHIL:** Bij het vervangen van de fronten hebben de monteurs de afdekplaten van de onderste lade verwijderd. Deze zijn inmiddels teruggeplaatst. Ook de nieuwe hoeklatten zijn teruggeplaatst en deze zijn qua dikte beter, maar er is nu een kleurverschil.

11. **AFSTAND TOT WERKBLAD:** De afstand tot het werkblad verschilt per front/lade waardoor het een onsamenhangend geheel is.

Aangezien er op dit moment nog een groot aantal gebreken bestaan en een deugdelijke oplevering van de keuken is uitgebleven, stelt cliënt zich op het standpunt dat de wederpartij tekortschiet in de nakoming van de overeenkomst. Cliënt behoeft de bovenstaande gebreken immers niet te verwachten.

Cliënt heeft de wederpartij meerdere malen gesommeerd om tot kosteloos herstel van de gebreken over te gaan, maar dit heeft niet mogen baten. De wederpartij verkeert reeds ruimschoots in verzuim.

Vordering

Cliënt vordert primair betaling van de reeds gevorderde dwangsom, omdat deugdelijk herstel is uitgebleven. De wederpartij dient naast betaling van de dwangsom onverminderd de overeenkomst deugdelijk na te komen.

Subsidiair vordert cliënt herstel van de gebreken en dus deugdelijke nakoming van de overeenkomst op straffe van een dwangsom (€ 100,- per dag dat nakoming uitblijft met een maximum van € 15.000,-).
(...)"

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

"Herstel van de volledige keukenfronten / bovenkasten / plank / Quooker / elektra door een deskundige 3^e partij + compensatie tijd / ongemak."

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

"De klachten van cliënt zijn alle behandeld door de heer [medewerker ondernemer] en op 13 april 2022 opgelost. Van sommige klachten meent [ondernemer] dat deze onterecht zijn en verwijst u hiervoor naar de bijgevoegde correspondentie tussen cliënt en de heer [medewerker]."

Nu client het standpunt handhaaft en zo ook [ondernemer] lijkt een onafhankelijk deskundigenbezoek het beste in deze kwestie.”

Voor wat betreft de door de consument gewenste oplossing heeft de ondernemer als volgt gereageerd:

“herstel volledige keuken is buiten porportie en zeker vergoedt [ondernemer] geen kosten van een derde partij.”

Deskundigenrapportage

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

(...)

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

Voor zover op moment van bezoek nog relevante klachten zijn; 1. Kleurverschil linker hoekpasstuk en niet aan verwachting voldoende 2 ladefronten en linker deur aan rechter kant. 2. Verlichting van afzuigkap is helderwit terwijl rest van de verlichting zacht wit is. 3. Uittrekbare slang van Quooker blijft met contragewicht hangen achter aansluitingen. 4. Aansluitdraden van verlichting in en onder wandkasten ligt los op de bovenkasten. 5. Sponning van glaskasten is aan buitenzijde van kops hout waardoor ruw en moeilijk schoon te maken. Stof van schoonmaakdoekjes blijft hangen. 6. Werkblad naden zijn met glanzend materiaal gelijmd terwijl blad mat is. 7. Wandplank is niet massief materiaal maar van gefineerd plaatmateriaal. 8. Krasje op de linker zijkant van de koelkast is nog niet gerepareerd. 9. Keukenwerkblad is 93 cm hoog, moet volgens consument 92 cm zijn.

(...)

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

*1. Hoekpasstuk is afwijkend van kleur. Laden en deur zijn niet naar verwachting van consument. De fronten zijn van natuurlijk materiaal en kunnen altijd afwijken van showroom opstellingen.
2. De afzuigkap heeft standaard helderwit licht. Dit kan niet aangepast worden. Er is bij de verkoop niet vermeld dat dit afwijkend zou worden met de warmwitte uitvoering van de kasten.
3. Het contragewicht van de uittrekbare slang stoot tegen een leiding aan. Daarom moet er wat extra kracht gezet worden. Dit komt doordat de spoelkast een zeer krap machinekamertje is met aan- en afvoeren van spoelbak, kraan en afwasmachine alsook een afvallemmer.
4. De aansluitdraden van de verlichting in en onder de wandkasten ligt er los bovenop. Daar is geen andere oplossing voor anders als door een klein wit afschermlijstje ervoor.
5. Aan de voorzijde van de sponning waarin bij de wandkasten het glas zit is er door de fabrikant voor gekozen geen afdeklijstje te maken. Hierdoor is het kopse hout in het zicht en dat is enigszins ruw, moeilijker schoon te maken en daaraan blijven pluizen van schoonmaakdoekjes hangen. In het glas van de middelste deur zit een krasje.
6. Het werkblad is verlijmd met glanzende lijm i.p.v. mat. De bladdelen zijn wel volkomen vlak t.o.v. elkaar. Ik denk dat het glanzende door gebruik matter gaat worden.
7. De wandplank is niet volgens verwachting van consument in massief maar gefineerd plaatmateriaal. Dit is de standaardoplossing van (bij mijn weten) alle fabriekskeukens.
8. Het krasje op de linker zijkant van de koelkast is niet geretoucheerd. Zou door Samsung worden gedaan maar opdracht is gecancelled door? Wordt opnieuw ter behandeling bij Samsung gemeld(.).
9. De keuken staat op werkhogte 93 cm. In het dossier kan ik niet vinden of hierover tevoren een afspraak gemaakt is. Alhoewel een keukenwerkblad zelden te hoog maar vaak te laag is, zegt consument hier last van te hebben.*

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:

*Eventuele toelichting: 1. Het hoekpasstuk is echt afwijkend en moet vervangen worden. De ladefronten en de deur zijn m.i. OK. Maar niet volgens verwachting van de consument.
2. Verlichting is niets aan te doen, tijdens het koken is het een voordeel helder licht te hebben.
3. Dat gewichten van een uittrekslang in een spoelkast vaak tegen leidingen aan komen is een zeer veel voorkomend iets. Misschien is een oplossing de leiding te bekleden en/of af te plakken zodat het gewicht er soepeler langs glijdt.*

4. De aansluitdraden kunnen gecamoufleerd worden door een wit lijstje maar minder opvallend is het (...) vast te plakken met tape op de bovenkant. Dan is het niet meer zichtbaar.
5. De ruwe sponning en het krasje in 't glas is alleen op te lossen voor complete vervanging van de fronten mits de fabriek een andere constructie kan en wil leveren.
6. Werkblad ligt bij koppelingen volkomen vlak, lijm wordt door gebruik mat. Het kleine verschil in de afgeschuinde kant aan de voorzijde valt binnen de normen (is handwerk).
7. Wandplanken zijn (voor zover ik weet) fabrieksmatig altijd van gefineerd plaatmateriaal. Ik heb in de koopovereenkomst hierover niets gevonden.
8. Het krasje zal door Samsung geretoucheerd worden. Nieuwe opdracht geeft [ondernemer].
9. De keuken staat op 93 cm. Ik heb in de koopovereenkomst hierover niets gevonden. Er zit wel verloop in de vloer. Dit wordt opgevangen door de plint.
10. De wandkastdeuren zouden nagesteld kunnen worden om ze in 1 lijn te krijgen.

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? Ja nee
Zo ja, op welke manier? als aangegeven in punt 4
Zo nee, waarom niet? als aangegeven in punt 4
(...)

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Vervanging van hoekpasstuk is noodzakelijk. Ladefronten en deur zijn technisch goed. Glasdeur fronten zijn niet repareerbaar of te verbeteren. Zouden vervangen moeten worden maar met een ander systeem voor glaszet (overal langshout).

Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd? € 200 nieuw hoekpasstuk - (400,00 nieuwe ladefronten, 300,00 nieuwe deur) - Nieuwe glasdeuren 1000,00 - de- en montage 550,00
(...)"

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 zijn 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 en het juridische kader

2. De consument stelt - onder meer onder verwijzing naar de door hem overgelegde foto's - dat de keuken niet de eigenschappen bezit, die hij op grond van de overeenkomst mocht verwachten. 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, alsmede de eigenschappen die nodig zijn voor een bijzonder gebruik dat bij de overeenkomst is voorzien (artikel 7:17 lid 2 BW). Verder is het zo dat indien de verkoper verplicht is zorg te dragen voor de installatie van de zaak en deze installatie ondeugdelijk is uitgevoerd, dit wordt gelijkgesteld aan een gebrek aan overeenstemming van de zaak aan de overeenkomst.

Het deskundigenrapport

3. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 11 april 2023 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport van 12 april 2023. In reactie op (de inhoud van) het deskundigenrapport voert de consument allereerst aan dat hij twijfelt aan de onafhankelijkheid van de deskundige en dat het er zeer sterk op lijkt dat de deskundige al uitgebreid contact had gehad met de ondernemer. De consument licht toe dat de deskundige en de ondernemer samen aan kwamen op de afspraak, samen weer vertrokken en na afloop van het onderzoek nog enige tijd hebben nagepraat op de parkeerplaats. Verder zou de deskundige zijn

uitgegaan van de standpunten van de ondernemer, waardoor de consument zich steeds zou hebben moeten verdedigen. Tot slot is het naar de mening van de consument opmerkelijk dat de door de consument naar voren gebrachte klachten niet allemaal in het deskundigenrapport zijn vermeld (namelijk de klacht ten aanzien van de afzuigkap en de afstand tot het werkblad; vergelijk het hiervoor weergegeven standpunt van de consument).

4. De bindend adviseur overweegt dat uit niets blijkt dat er een band bestaat tussen de ondernemer en de deskundige. Voor zover al aangenomen moet worden dat de deskundige en de ondernemer elkaar in een eerder stadium hebben gesproken, betekent dat niet dat de deskundige niet onafhankelijk van de ondernemer opereert, een persoonlijk belang heeft of dat de schijn daarvan bestaat. Dat de consument het niet (geheel) eens is met het onderzoek en de beoordeling door de deskundige, maakt dit niet anders. De consument heeft het door hem gestelde gebrek aan onafhankelijkheid bovendien niet met objectieve gegevens onderbouwd. Indien en voor zover de deskundige door de consument kenbaar gemaakte klachten niet heeft meegenomen in zijn onderzoek, zal daar in de verdere beoordeling rekening mee worden gehouden (waarover hierna meer).

5. De bindend adviseur stelt verder vast dat partijen geen andersluidend rapport tegenover het deskundigenrapport hebben gezet (vergelijk artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen), zodat in beginsel wordt uitgegaan van de juistheid daarvan. Het deskundigenrapport wordt dan ook tot uitgangspunt genomen bij de (verdere) beoordeling.

Non-conformiteit

6. De bindend adviseur zal hierna de verschillende door de consument kenbaar gemaakte klachten afzonderlijk beoordelen, waarbij de door de deskundige gehanteerde volgorde zal worden aangehouden.

Hoekpasstuk / (kleur van de) fronten / deur

7. Op grond van de bevindingen van de deskundige, de overgelegde foto's en de toelichting van partijen is de bindend adviseur van oordeel dat enig kleurverschil tussen het showroommodel van de keuken en de kleurstelling van de fronten mag worden verwacht en door de consument moet worden geaccepteerd. Dat de (lade)fronten zodanig afwijken qua kleur en structuur dat gesproken zou kunnen worden van non-conformiteit, is niet komen vast te staan. Dit geldt niet voor het hoekpasstuk. Blijkens het deskundigenrapport is het hoekpasstuk echt afwijkend en moet deze worden vervangen. Ten aanzien van het hoekpasstuk komt de bindend adviseur dan ook tot de conclusie dat de consument niet geleverd heeft gekregen wat hij in redelijkheid mocht verwachten en dat de ondernemer het hoekpasstuk, zoals de deskundige aangeeft, dient te vervangen.

Verlichting afzuigkap

8. De consument voert aan dat de verlichting van de afzuigkap spierwit is, terwijl hij expliciet zou hebben vermeld dit niet te willen. De deskundige heeft geoordeeld dat de afzuigkap standaard helderwit licht heeft, dat daar niets aan te doen is en dat het een voordeel is om tijdens het koken helder licht te hebben. De bindend adviseur is van oordeel dat op dit punt geen sprake is van non-conformiteit. In dit kader is van belang dat de consument weliswaar aanvoert dat hij expliciet zou hebben vermeld geen wit licht te willen, maar dit is door de ondernemer weersproken. In de tussen partijen gesloten (koop)overeenkomst is ten aanzien van de verlichting van de afzuigkap het volgende vermeld: "Lamptype: LED". Ook daaruit kan niet afgeleid worden dat partijen "warmwitte" verlichting zijn overeengekomen in plaats van de standaard Led-verlichting. Daarom kan niet gezegd worden dat de ondernemer niet heeft geleverd wat partijen zijn overeengekomen.

Quooker

9. Volgens de consument is de flexibele kraan van de Quooker wegens een montagefout niet optimaal te gebruiken. De deskundige geeft aan dat het contragewicht van de uittrekbare slang tegen een leiding aan stoot, waardoor er extra kracht gezet moet worden. Dit zou een veelvoorkomend fenomeen zijn en het zou mogelijk zijn dit op te lossen door de leiding te bekleden en/of af te plakken, zodat het gewicht er soepeler langs glijdt. De bindend adviseur leidt uit de bevindingen van de deskundige af dat op dit punt sprake is van non-conformiteit. De consument mag immers verwachten dat hij probleemloos gebruik kan maken van de Quooker, wat nu niet (geheel) het geval is. De

ondernemer is daarom gehouden zodanige herstelwerkzaamheden te verrichten dat de Quooker door de consument zonder het hiervoor vermelde probleem is te gebruiken, bijvoorbeeld door de door de deskundige voorgestelde oplossingen uit te voeren.

Bedrading verlichting

10. De consument voert - kort gezegd - aan dat de elektra voor de verlichting in en onder de wandkasten niet netjes en gevaarlijk is aangesloten. De deskundige heeft geconstateerd dat de aansluitdraden los boven op de wandkasten liggen en dat dit opgelost kan worden door deze (bij voorkeur) met tape vast te plakken aan de bovenzijde dan wel een klein wit afschermlijstje te monteren, zodat een en ander niet meer zichtbaar is. Een andere oplossing is volgens de deskundige niet mogelijk. Uit het deskundigenrapport volgt niet dat de elektra gevaarlijk is aangesloten dan wel dat de wijze van installatie van de bedrading afdoet aan de kwaliteit daarvan, zodat in die zin niet van een gebrekkige installatie kan worden gesproken.

Wandkasten

11. Op dit punt voert de consument - samengevat - aan dat de deurtjes slecht/ruw zijn afgewerkt en dat in het glas van de middelste deur een kras zit. De deskundige heeft ten aanzien daarvan opgemerkt dat aan de voorzijde van de sponning, waarin bij de wandkasten het glas zit, er door de fabrikant voor is gekozen geen afdeklijstje te maken. Daardoor is het kopse hout in het zicht, wat enigszins ruw is, moeilijker schoon te maken en waaraan pluisjes van schoonmaakdoekjes (kunnen) blijven hangen. Verder heeft de deskundige geconstateerd dat er in het glas van de middelste deur een krasje zit. Volgens de deskundige is de ruwe sponning en het krasje in het glas alleen op te lossen door complete vervanging van de fronten, mits de fabriek een andere constructie kan en wil leveren.

12. In reactie op de inhoud van het deskundigenrapport voert de consument aan dat er telkens voor een goedkope oplossing wordt gekozen met een minimale afwerking. Volgens hem is dat niet wat hij hoefde te verwachten en komt dat ook niet overeen met wat partijen zijn overeengekomen. De ondernemer voert op haar beurt dat van een krasje in het glas geen sprake meer is, omdat zij het bewuste frontje al heeft vervangen en daarmee de klacht van de consument is opgelost op 13 april 2022. Verder voert de ondernemer aan dat in al haar showrooms de keukens met glasdeuren zijn opgesteld. De glasdeuren worden volgens haar al jaren zo geproduceerd en zijn niet anders leverbaar. Dat had de consument dan ook kunnen zien in haar showroom.

13. De bindend adviseur overweegt als volgt. Dat het kopse hout enigszins ruw is en moeilijker schoon te maken, maakt niet dat sprake is van een gebrek, aangezien dit - zo volgt uit het deskundigenrapport - inherent is aan de door de fabrikant gebruikte constructie. De ondernemer heeft bovendien onweersproken aangevoerd dat de betreffende glasdeuren al jaren zo worden geproduceerd, niet op een andere wijze leverbaar zijn en dat de consument dit ook heeft kunnen zien in haar showroom. De consument stelt weliswaar dat hij dit niet hoefde te verwachten en dat dat niet overeenkomt met wat partijen zijn overeengekomen, maar deze enkele stelling is niet onderbouwd. Ten aanzien van de kras in het glas van de middelste deur is - voor zover daar nog sprake van is - wel sprake van non-conformiteit. De consument heeft een nieuwe keuken gekocht en mocht ervan uitgaan dat deze dat gebrek/die afwijking niet kende. De ondernemer is dan ook gehouden om het glas van het middelste deurtje te vervangen, een en ander voor zover dat nog niet is gebeurd.

Werkblad

14. De consument voert aan dat het kleine gedeelte van het werkblad is vervangen en dat bij die gelegenheid de verkeerde lijm is gebruikt (glans in plaats van mat) door/namens de ondernemer, waardoor de lijnen goed zichtbaar zijn. Daarnaast komen volgens de consument de facetten niet overeen.

15. Dat in het kader van de vervanging van een klein gedeelte van het werkblad niet de juiste lijm is gebruikt (glanzend in plaats van mat), is door de ondernemer niet, althans onvoldoende weersproken, zodat de bindend adviseur dit als vaststaand aanneemt. De deskundige geeft weliswaar aan dat hij verwacht dat de lijm in de loop der tijd matter zal worden, maar waar de deskundige zijn verwachting op baseert, is onduidelijk. De bindend adviseur neemt bovendien in aanmerking dat de consument onweersproken heeft aangevoerd dat de lijm na twee jaar nog steeds glanst en dat de leverancier van het werkblad op 6 mei 2021 heeft aangegeven dat de ondernemer de verkeerde lijm heeft gebruikt.

De bindend adviseur concludeert dan ook dat op dit punt sprake is van non-conformiteit, zodat de ondernemer voor een juiste verlijming zorg dient te dragen. De bindend adviseur volgt de consument niet in zijn stelling dat sprake is van een gebrek, omdat de facetten van de werkbladdelen niet (geheel) overeenkomen. De deskundige geeft namelijk aan dat het kleine verschil in de afgeschuinde kant aan de voorzijde binnen de normen valt. Dat dit anders is, is door de consument niet onderbouwd.

Wandplank

16. De consument voert aan dat partijen nadrukkelijk zijn overeengekomen dat er een wandplank van massief eiken geleverd zou worden en dat de wel geleverde wandplank een wat andere tint heeft dan de bovenkast en de fronten. De ondernemer heeft dit weersproken en op haar beurt aangevoerd dat zij de wandplank conform koopovereenkomst heeft geleverd. Een massief eiken wandplank zit bovendien niet in het assortiment, aldus de ondernemer.

17. De bindend adviseur is van oordeel dat van non-conformiteit geen sprake is. De deskundige geeft aan dat gefineerd plaatmateriaal de standaardoplossing is voor fabriekskeukens en dat in de koopovereenkomst niets is vermeld over de door de consument gestelde afspraak. Dat tussen partijen is overeengekomen dat er een wandplank van massief eiken geleverd zou worden, is door de ondernemer weersproken en ook de bindend adviseur heeft vastgesteld dat een dergelijke afspraak (inderdaad) niet in de (koop)overeenkomst is vermeld. De consument heeft de door hem gestelde afspraak dan ook onvoldoende onderbouwd. Verder voert de consument weliswaar aan dat de door de ondernemer geleverde wandplank "een wat andere tint" heeft dan de bovenkast en de fronten, maar door hem is niet onderbouwd dat en waarom daarmee de grenzen van het acceptabele zijn overschreden. De deskundige heeft, zo blijkt uit het deskundigenrapport, evenmin een noemenswaardige afwijking vastgesteld.

Kras zijwand koelkast

18. Tussen partijen is niet in geschil dat bij het vervangen van het werkblad(deel) door de ondernemer een kras is gemaakt in de zijwand van de koelkast. De deskundige geeft aan dat de ondernemer opdracht zal geven deze te laten herstellen. De ondernemer is daartoe ook gehouden.

Werkbladhoogte

19. Volgens de consument staat de keuken hoger dan tussen partijen is overeengekomen. Hij licht toe dat de hoogte van de keuken 93,5 cm is bij de vaatwasser en 94,4 cm bij de lades en de kleine kast naast de koelkast. De consument geeft aan dat de keuken dus minimaal 1,5 cm te hoog staat, terwijl de (partner van de) consument 1.58 m lang is, waardoor de te hoge keuken zeer hinderlijk is. De ondernemer voert daartegen aan dat de consument niet-ontvankelijk is ten aanzien van de klacht, omdat deze door de consument alleen is gemeld tijdens het bezoek van de deskundige. Daarom zou de klacht niet tot het geschil behoren, aldus de ondernemer.

20. De bindend adviseur stelt vast dat deze klacht door de gemachtigde van de consument is gemeld in de toelichting, behorende bij het inleidende vragenformulier. Anders dan de ondernemer aanvoert, maakt deze klacht dan ook onderdeel uit van het geschil.

21. De consument merkt terecht op dat tussen partijen een werkbladhoogte van 920 mm (92 cm) is overeengekomen. Dit is - anders dan de deskundige aanneemt - vermeld op pagina 4 van de tussen hen gesloten (koop)overeenkomst. Door de ondernemer is niet weersproken dat de door de deskundige vastgestelde werkbladhoogte 93 cm is en dat de consument daar hinder van ondervindt. Daarmee staat vast dat de keuken op dit punt niet aan de (koop)overeenkomst beantwoordt en dat de ondernemer gehouden is de werkbladhoogte aan te passen naar 92 cm.

Afstand tot werkblad

22. De consument stelt zich op het standpunt dat de afstand tot het werkblad verschilt per front/lade, waardoor er sprake is van een onsamenvattend geheel. De ondernemer heeft dit niet, althans onvoldoende, weersproken. De deskundige heeft in het deskundigenrapport opgemerkt dat de deuren/frontjes kunnen worden gesteld om deze op één lijn te krijgen. De ondernemer is gehouden om daar zorg voor te dragen.

Hoogte afzuigkap

23. De stelling van de consument dat de afzuigkap bijna 10 cm hoger is geplaatst dan tussen partijen is afgesproken en niet waterpas is geplaatst, is door de ondernemer weersproken en door de consument niet nader onderbouwd. Om die reden kan niet worden geconcludeerd dat sprake is van non-conformiteit.

Resumerend

24. Resumerend is de ondernemer gehouden om kosteloos de volgende herstelwerkzaamheden uit te voeren dan wel - indien aan de orde - tot vervanging over te gaan:

- het vervangen van het hoekpasstuk (randnummer 7);
- het bekleden en/of afplakken van de leiding, althans zodanige herstelwerkzaamheden uit te voeren dat het conragewicht niet meer tegen de leiding aan stoot (randnummer 9);
- het vervangen van het glas van de middelste deur van de wandkasten, een en ander voor zover dit nog niet door/namens de ondernemer is uitgevoerd (randnummer 13);
- het met de juiste lijm (mat) verlijmen van de werkbladdelen (randnummer 15);
- het herstellen van de kras in de zijwand van de koelkast (randnummer 18);
- het aanpassen van de werkbladhoogte naar 92 cm (randnummer 21);
- het op één lijn stellen van de deuren/frontjes (randnummer 22).

25. Voor het toewijzen van een dwangsom dan wel het verbinden van een dwangsom aan de door de ondernemer uit te (laten) voeren (herstel)werkzaamheden bestaat geen aanleiding. De consument heeft niet de bevoegdheid om eenzijdig dwangsommen op te leggen aan de ondernemer. Verder kan de consument in het voorkomende geval een beroep doen op de nakomingsgarantie als bedoeld in artikel 21 van de CBW-erkend voorwaarden voor woonwinkels.

26. Voor het toewijzen van een compensatie in geld vanwege door de door de consument bestede tijd en ervaren ongemak bestaat evenmin aanleiding, aangezien deze eis in het geheel niet is onderbouwd.

Conclusie

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

28. De ondernemer dient de kosten van behandeling gedeeltelijk aan de consument te vergoeden, namelijk tot een bedrag van € 125,00.

Beslissing

- De klacht is gedeeltelijk gegrond;
- De ondernemer dient kosteloos over te gaan tot het uitvoeren van de onder randnummer 24 opgesomde herstel- c.q. vervangingswerkzaamheden;
- Partijen treden binnen 2 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 de werkzaamheden. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen;
- De ondernemer vergoedt binnen 4 weken na de datum van dit bindend advies een deel van de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten van € 250,00 aan de consument. Naar redelijkheid en billijkheid wordt dit deel bepaald op 50%, derhalve € 125,00.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 19 oktober 2023,