

Niet goed uitgevoerd herstelwerk keuken leidt (nogmaals) tot herstelopdracht

### **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.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 4 oktober 2023 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was en partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten toe te lichten.

### **Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft**

De overeenkomst betreft het leveren en plaatsen van een keuken.

### **Standpunt consument**

De consument heeft haar klacht bij inleidend formulier als volgt geformuleerd:

*“Deurgreepjes steken voor het werkblad uit. Deze zouden in één lijn moeten staan. Het aanrechtblad is vermoedelijk onjuist ingemeten. Bij het plaatsen is het blad deels in de muur gezet zodat deze korter werd aan de voorkant. Hierdoor steken de deurgreepjes uit, wat er niet mooi uitziet, niet zo hoort en waardoor alles aan de greepjes blijft haken. Het komt mij voor dat er een nieuw aanrechtblad moet worden geplaatst, dat wel juist is ingemeten en geplaatst. Het inkorten van de keukenlaattjes en -kastjes is voor mij geen optie. Echter eerder in het bindend advies was dit wel de beste optie en zijn wij akkoord gegaan. De zaak is overgenomen door SG CBW, echter zij kunnen het bindend advies ook niet door een andere partij laten uitvoeren vandaar dat de zaak opnieuw is aangemeld. Zie brief vanuit SG CBW die ik zal bijvoegen in het dossier.”*

De vraag hoe zij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord:

*“Het plaatsen van een nieuw blad”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer voert aan – samengevat weergegeven – dat hij al herstelwerkzaamheden heeft verricht en dat de consument na die werkzaamheden voor akkoord heeft getekend.

### **Deskundigenrapportage**

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

*“De werkzaamheden aan de koelkast en dergelijke is correct uitgevoerd.  
De werkzaamheden aan de aanrechtbladen en kasten zijn niet correct, de bladen liggen ten opzichte van de grepen van de kasten niet mooi, de afwijkingen zijn te groot, de herstelwerkzaamheden zijn niet juist uitgevoerd.  
De koppelnaad van het aanrechtblad staat open aan de achterzijde van het blad. Het ligt nu wel vlak en is afgekit.  
De problemen worden deels veroorzaakt, doordat de hoeken van de keuken niet geheel haaks zijn.  
De keukenmonteur heeft wel de lijnen van de niet haakse keuken het zijne gemaakt, waardoor dit probleem is ontstaan.  
De deskundige vindt deze overstek niet correct en keurt deze oplossing ook niet goed [...]”*

De deskundige acht herstel mogelijk en schrijft hierover het volgende:

*“Het opnieuw monteren van het aanrechtblad en de kasten, die de problemen veroorzaken.”*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 27 september 2023 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Dit rapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de motivering en conclusies ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). De bindend adviseur gaat dan ook in

beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.

2. Uit het deskundigenrapport volgt dat de herstelwerkzaamheden niet (volledig) correct zijn uitgevoerd. Het verweer van de ondernemer dat de herstelwerkzaamheden correct zijn uitgevoerd, wordt dan ook gepasseerd.
3. Het verweer van de ondernemer dat de consument ervoor heeft getekend dat de werkzaamheden correct zijn uitgevoerd, slaagt evenmin. De consument heeft dit immers betwist en heeft erop gewezen dat de ondernemer de desbetreffende bon, waarop de consument voor akkoord zou hebben getekend, niet heeft overgelegd. De ondernemer is in de gelegenheid gesteld hierop te reageren, maar heeft dat niet gedaan. Gelet hierop kan niet worden vastgesteld dat de consument voor akkoord heeft getekend.
4. De ondernemer dient herstel te verrichten conform het deskundigenrapport, zoals hierboven weergegeven: het opnieuw monteren van het aanrechtblad en de kasten, die de problemen veroorzaken. Indien de ondernemer de werkzaamheden niet of niet binnen de afgesproken termijn verricht, heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding. Deze wordt, in navolging van het deskundigenrapport, bepaald op € 800,-.
5. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer ook het door de consument betaalde klachtgeld te vergoeden, dat is € 250,-.

### **Beslissing**

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer voert de volgende werkzaamheden uit: het opnieuw monteren van het aanrechtblad en de kasten, die de problemen veroorzaken.
- Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken over de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder 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.
- Indien de ondernemer de werkzaamheden niet of niet binnen de afgesproken termijn verricht, heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding, zodat de consument de werkzaamheden door een derde kan laten uitvoeren. Deze vergoeding wordt naar redelijkheid en billijkheid vastgesteld op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 800,-.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken een bedrag van € 250,- een de consument wegens het vergoeden van het klachtgeld.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 12 december 2023,