

Ondernemer toch verantwoordelijk voor niet werkende stoomfunctie in oude showroom-douchecabine

Partijen:

Consument: de heer [consument], wonende te [woonplaats].

Ondernemer: [ondernemer], statutair gevestigd te [vestigingsplaats].

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 bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en hij heeft via het digitale geschillensysteem vragen gesteld aan partijen.

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat partijen hun standpunten voldoende hebben kunnen toelichten en de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft, voor zover hier van belang, de levering en installatie van een badkamer.

Standpunt consument

De consument heeft de klacht bij inleidend formulier van 21 september 2021 en de daarbij gevoegde bijlage als volgt verwoord:

"Ik heb in 2020 een showroommodel stoomdouchecabine gekocht met een aanzienlijke korting omdat de showroom werd uitverkocht. Helaas bleek na oplevering het stoomgedeelte niet te werken. De cabine is van het merk [merk]. [Ondernemer] vertelde na onderzoek dat dit waarschijnlijk makkelijk op te lossen was omdat enkele draden niet of niet juist waren aangesloten. Helaas resulteerde dit niet in het gewenste resultaat. Daarna was, ik citeer: "aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid" de te lage waterdruk de boosdoener (ik heb voor levering en aanschaf aan dhr. [ondernemer] gevraagd dit te checken in het huis waarbij hij heel even zijn hand onder de kraan heeft gehouden en geen probleem zag) op aanraden van dhr. [ondernemer] een drukverhogende pomp door hem laten installeren à 1250 euro, wat wel resulteerde in meer waterdruk in huis maar geen effect had op de stoomcabine. Uiteindelijk geeft dhr. [ondernemer] aan dat ik al zoveel korting heb gekregen en het een cabine betreft (dat wist ik niet) uit 2012, dat er geen garantie op zit. Maar.....hij wil het wel oplossen. Helaas is zijn expertise niet voldoende. Zelf die van een door hem ingeschakelde externe monteur niet. Dhr. [ondernemer] heeft een conflict met [merk] en krijgt geen medewerking aldaar en nu wil dhr. [ondernemer] niets meer voor ons doen en moeten wij zelf [merk] maar aanklagen volgens hem. M.i. kan dit niet want ik heb geen zaken gedaan met [merk]. [...]"

Na bemiddeling door de consumentenbond (afschriften hiervan in uw bezit) is dhr. [ondernemer] niet bereid om medewerking te verlenen. De consumentenbond heeft wel [merk] zo ver weten te krijgen dat zij uit coulance naar ons toe, een kosteloos onderzoek hebben gedaan. Hieruit zijn diverse gebreken naar voren gekomen waarvan de reparatie bijna 1600,- euro zal bedragen. Zij zijn tot de conclusie gekomen dat de stoomgenerator niet werkt doordat de printplaat defect is. Deze moet in zijn geheel vervangen worden. Oorzaak onbekend. Ook is er een uitstroomklepje defect.

Daarnaast zijn er nog wat kleine onvolkomenheden, deze hebben geen invloed op de werking van de stoomcabine, maar zijn wel de leverancier aan te rekenen.

Dhr. [ondernemer] heeft aangegeven ons niet verder te willen helpen en houdt vol een passende oplossing te bieden die ik niet zou willen accepteren. Zijn "passende" oplossing is dat ik óf [merk] aansprakelijk stel, óf vraag bij [merk] om de materialen gratis te leveren en hij deze dan monteert.

Beide "passende" oplossingen zijn voor mij niet acceptabel. Ik heb géén zaken gedaan met [merk], maar met [ondernemer], ik kán [ondernemer] nergens voor aansprakelijk stellen. Stel dat dhr. [ondernemer] de materialen van [merk] gratis zou ontvangen dan denk ik dat ik dhr. [ondernemer] niet meer aan mijn stoomcabine wil laten sleutelen, want zijn expertise hierin schiet ver tekort. Hij is al meer dan een jaar met diverse "lapmiddelen" aan het proberen.

Wat betreft de bewering van dhr. [ondernemer] dat er voor verkoop gesproken is over een verouderd model waarvan de werking niet gegarandeerd is, dit is een pertinente leugen(zoals ik er inmiddels meer heb van mijnheer [ondernemer])

Er is in de showroom, nog op het prijskaartje (foto in uw bezit) nog op de offerte gesproken over eventuele mankementen of geen garantie. Ik zou nooit 3000,- euro hebben uitgegeven voor een apparaat waarvan de werking niet zeker is."

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft bij reactieformulier van 6 januari 2022 als volgt gereageerd:

"Consument is bij verkoopgesprek nadrukkelijk gemeld dat de douchecabine sinds 2012 niet werkend in de showroom heeft gestaan en dat daardoor de werking niet gegarandeerd kon worden. Is door hem geaccepteerd!

[...]

Van de gehele order gaat het slechts om de showroom-douchecabine met o.a. stoomfunctie. Na oplevering en ingebruikname door de consument, blijkt alleen de stoomfunctie niet/niet goed te functioneren.

[...]

Consument meermaals aangegeven dat [ondernemer] hier de consument op had gewezen en hij niet hiervoor aansprakelijk was en dat [ondernemer] slechts vanwege de zeer goede relatie actie zal ondernemen t.a.v. het niet/niet goed functioneren van de stoomfunctie. Alle andere functies waren wel nl. in orde! Nader onderzoek leerde [ondernemer] dat door medewerkers van de leverancier/de fabrikant, de bedrading van de stoomgenerator waren losgemaakt. Navraag via de leverancier/hun servicemonteur leverde de juiste aansluitingen op maar was niet de oplossing van het probleem. Door de leverancier werden geen montage/gebruiksboekjes met de cabine meegeleverd en na verzoek daartoe werd door de leverancier ([merk]) alleen verkeerde digitale boekjes aangeleverd met dito verkeerde elektrische schema's. Hierdoor was het [ondernemer] onmogelijk om de stoomgenerator werkend te krijgen. Door [ondernemer] is i.o.m. de consument een (zelfstandig werkend) servicemonteur ingehuurd die, door gebrek aan de juiste informatie/schema's ook niet in staat bleek om de stoomgenerator werkend te krijgen. Met dien verstande: dat hij de stoomgenerator wel werkend kreeg maar deze niet meer automatisch stopte aan het einde van de ingestelde tijd/cyclus. Dit geeft aan dat de stoomfunctie dus moet kunnen werken maar door [merk] gefrustreerd wordt door het niet aanleveren van het juiste elektrische schema! Aangezien [ondernemer] van mening is dat de leverancier daarmee aansprakelijk is voor een kosteloos herstel maar de leverancier daar via [ondernemer] geen gehoor aan geeft -ondanks meerdere verzoeken van [ondernemer] daartoe- heeft [ondernemer] de consument verzocht dit dan maar rechtstreeks bij de leverancier te bedingen. De leverancier tracht de consument te benadelen door een absurd hoge offerte daarvoor aan te reiken i.p.v. een kosteloze service. [ondernemer] accepteert dit uiteraard niet!"

Overwegingen en beoordeling

1. Na tussenkomenst van deskundige [deskundige] hebben partijen op 25 maart 2022 een schikking getroffen, die als volgt luidt:

"[Ondernemer] schakelt een externe monteur (John) in om stoomgenerator in bedrijf te stellen

Ook klep van stoomgenerator wordt vervangen

Bovenstaande wordt binnen 8 weken gerealiseerd"

Na correcte uitvoering van deze afspraken zou het depotbedrag van € 500,45 aan de ondernemer worden uitgekeerd.

2. Bij bericht van 11 augustus 2022 heeft de consument in het geschillensysteem het volgende geschreven:

"De leverancier is niet in staat om mijn stoom cabine te repareren zie onderstaande mail van CBW. Dit zou betekenen dat ik iets heb gekocht dat onbruikbaar is voor het doel waarvoor hij zou moeten dienen.

Ik ben het hier uiteraard niet mee eens. De schikkingsovereenkomst houdt m.i. in dat de stoomcabine werkend gemaakt zou worden.”

3. Daarop heeft de stichting de zaak heropend.
4. De bindend adviseur heeft de consument vervolgens via het digitale geschillensysteem de vraag voorgelegd hoe het geschil nu volgens hem opgelost dient te worden. De consument heeft als volgt gereageerd:

“In augustus 2021 heeft de fa. [merk] aangegeven dat de stoomcabine te repareren is met een ader soort printplaat. De huidige is niet meer leverbaar. Totale reparatie zou (destijds) zijn een bedrag van 1583,89

Omdat [ondernemer], gebrouilleerd is met [merk] krijgt [ondernemer] niets meer geleverd van [merk].

Oplossing zou zijn dat [merk] de opdracht aanvaard om de stoomcabine weer geheel op de juiste manier werkend te maken. Uiteraard op kosten van [ondernemer].

Is dit niet mogelijk om wat voor reden dan ook, dan ontbinding van de koop waarbij [ondernemer] de stoomcabine mag komen demonteren zonder neven schade aan de badkamer te veroorzaken.”

5. De bindend adviseur heeft de ondernemer gelegenheid geboden hierop te reageren. De ondernemer heeft het volgende geschreven:

“Uw vraag aan de consument wordt beantwoord met een herhaling van zetten en tot slot een onmogelijk en onacceptabel voorstel tot ontbinding van de koop en het verwijderen van de cabine.

Feit: Het gaat om een bij aankoop al 8 jaar oude showroomcabine waarmee de consument genoegzaam bekend was, nota bene nadrukkelijk in de showroom aan hem bekend gemaakt, dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn en dat de volledige werking ervan na 8 jaren showroom uiteraard niet voor 100% gegarandeerd kon worden en is daarmee willens en wetens akkoord gegaan.

Feit: Om die reden was dan ook ca. 75% korting aan hem/haar verstrekt en bracht hem zelfs tot de opmerking dat hij dan nog wel wat marge had om eventueel een reparatie te laten uitvoeren.

Feit: De cabine is na aankoop door de consument, vakkundig door [ondernemer] uit de showroom genomen, volledig schadevrij overgebracht naar de consument, aldaar op de tweede verdieping vakkundig opgebouwd en geïnstalleerd, ingebouwd in de hoek van de nieuwe badkamer en functioneert aansluitend voor 90 tot 95% in al zijn facetten en functies helaas met uitzondering van één functie, de stoomunit.

Feit: Op en afgeteld, is de (zeer) lage aankoop prijs beduidend lager nog dan een vergelijkbare cabine waarbij dan al de stoomfunctie ontbreekt! Dienaangaande is er voor de consument geen nadeel, eerder nog een beduidend voordeel vanwege alle andere -nu al drie jaar- wel prima werkende functies. Een dergelijke cabine (zonder de stoomfunctie) kostte destijds nog altijd zo'n 6.500,- tot 7.000,- euro.

Feit: Uit coulance heeft [ondernemer] steeds het nodige ondernomen om de unit alsnog werkend te krijgen maar stuitte daarbij op ongeoorloofde tegenwerking van de fabrikant/leverancier [merk] (Zie dossier info.)

Feit: Zoals door [ondernemer] in de procedure al aangegeven, heeft de consument in de wetenschap van een showrooomaankoop van 8 jaar oud en daardoor ook een verkregen hoge korting -i.i.g. ook volgens Consuwijzer.nl welke ook hij (verzuim onderzoeksplicht) -net als de ondernemer heeft gedaan- nog had kunnen raadplegen voor aankoop- dan geen recht meer op (extra) service en garantie en al helemaal niet op het deels ontbinden van een overeenkomst.

Dat lijkt ook logisch aangezien de normale termijn voor service en garantie na 2 jaar eindigt en er ook niet een extra garantietermijn is overeengekomen. Ook is het -ook voor de consument- zeer aannemelijk dat na 8 jaar showroom het model niet meer gemaakt wordt en/of onderdelen niet meer verkrijgbaar kunnen zijn.

In redelijkheid en billijkheid is het dan ook een onmogelijk, de ondernemer na deze 2 + 6 (totaal 8) jaar nog aansprakelijk te houden voor een volledige werking. Uiteraard spijt het [ondernemer] wel dat de cabine geen stoom geeft maar heeft, gegeven de destijds zeer goede en fijne relatie, alles in het werk gesteld om dit alsnog te verhelpen. Zou [merk] dit ook (meteen) gedaan hebben, dan zou dat ook op zeker (nog) wel gelukt zijn.

Resumé: [ondernemer] beroept zich hier nog immer op het verlopen zijn van elk recht op service en garantie m.b.t. de geleverde 8 jaar oude showroomcabine als ook op basis redelijkheid en billijkheid -mede door het ontbreken van schade voor de consument- in deze uiteraard vervelende kwestie!"

6. Overwogen wordt als volgt.
7. De consument heeft, voor zover hier van belang, een douchecabine met stoomfunctie gekocht bij de ondernemer. Tussen partijen is niet in geschil dat de stoomfunctie van de geleverde douchecabine niet werkt. Dit levert een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst op aan de zijde van de ondernemer (artikel 6:265 lid 1 BW). Dat het om een showroommodel gaat en dat een korting is gegeven, maakt niet dat de consument er rekening mee moest houden dat de stoomfunctie het niet zou doen. De stoomfunctie is in de offerte en de opdrachtbevestiging zelfs uitdrukkelijk benoemd ("Stoom/douchecombinatie").
8. De ondernemer heeft verder aangevoerd dat bij het verkoopgesprek aan de consument is gemeld dat de douchecabine sinds 2012 niet werkend in de showroom heeft gestaan en dat daardoor de werking niet gegarandeerd kon worden, en dat dit door de consument zou zijn geaccepteerd. De consument heeft deze gang van zaken echter betwist. De bindend adviseur kan in deze procedure niet vaststellen dat dit tussen partijen is besproken en constateert dat dit in ieder geval niet in de offerte of de opdrachtbevestiging is opgenomen. Indien de ondernemer een dergelijk voorbehoud had willen maken, had het in de rede gelegen dit schriftelijk vast te leggen. Dat dit niet is gebeurd komt voor risico van de ondernemer.
9. Dat de consument volgens de ondernemer per saldo geen schade zou hebben geleden, is niet relevant. De consument heeft een douchecabine met stoomfunctie gekocht. Dat die stoomfunctie het niet doet, levert een tekortkoming van de ondernemer op. Een dergelijke tekortkoming rechtvaardigt in beginsel de (partiële) ontbinding van de overeenkomst (artikel 6:265 lid 1 BW).
10. De ondernemer heeft voldoende gelegenheid gekregen om tot herstel over te gaan, maar zonder het gewenste resultaat. De ondernemer is dan ook in verzuim, als bedoeld in artikel 6:265 lid 2 BW.
11. Daarmee is voldaan aan de vereisten voor ontbinding. De bindend adviseur zal de (partiële) ontbinding toewijzen, omdat het door de consument voorgestelde alternatief - herstel door [merk] op kosten van de ondernemer - teveel onzekerheid geeft, nu onduidelijk is of de stoomfunctie kan worden hersteld.
12. Partiële ontbinding van de overeenkomst, namelijk wat betreft de douchecabine, brengt mee dat ongedaanmakingsverplichtingen ontstaan. Dit betekent dat de ondernemer de douchecabine dient te verwijderen, waarbij de oude staat zoveel mogelijk wordt hersteld. Voorts dient het door de consument betaalde bedrag te worden terugbetaald. Uit de opdrachtbevestiging blijkt dat aan de consument € 2.975,00 in rekening is gebracht voor de douchecabine. Daar dienen nog de montagekosten bij te worden opgeteld. De met de douchecabine gemoeide montagekosten kunnen niet exact worden vastgesteld. De bindend adviseur bepaalt het terug te betalen bedrag naar redelijkheid en billijkheid (artikel 13 lid 1 Reglement Geschillenregeling Wonen) op een totaal van € 3.200,00.

13. Er staat een bedrag van € 500,45 in depot. Dit bedrag wordt aan de consument uitgekeerd. De ondernemer dient dan nog een bedrag van € 2.699,55 (€ 3.200,00 - € 500,45) aan de consument te betalen.
14. Tot slot dient de ondernemer, gezien de uitkomst van de procedure, de door de consument betaalde kosten van behandeling te vergoeden, dat is € 250,00.
15. Uiteraard staat het partijen vrij om afspraken te maken die afwijken van dit bindend advies. Zo zouden zij bijvoorbeeld kunnen afspreken dat de douchecabine *niet* wordt verwijderd en dat de ondernemer een financiële compensatie aan de consument betaalt, waarmee de consument desgewenst kan proberen de stoomfunctie te laten herstellen. Bij gebreke van dergelijke afwijkende afspraken tussen partijen geldt echter dit bindend advies.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De overeenkomst wordt partieel ontbonden, te weten wat betreft de douchecabine.
- Het depotbedrag van € 500,45 wordt aan de consument uitgekeerd.
- De ondernemer verwijdert de douchecabine en herstelt daarbij zoveel mogelijk de oude staat. Partijen maken hiertoe een afspraak.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden de volgende bedragen aan de consument:
 - ✓ € 2.699,55 wegens ongedaanmakingsverplichtingen;
 - ✓ € 250,00 wegens kosten behandeling geschil.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 27 september 2022,

mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur