

Schade keukenwerkblad voor ondernemer wegens ontbreken condensstrip/dampfolie

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 door de stichting ingeschakelde deskundige, [deskundige] (hierna: de deskundige), heeft op 6 november 2023 in het bijzijn van partijen een onderzoek verricht. De bevindingen zijn neergelegd in een schriftelijk rapport van 13 november 2023 (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

Partijen hebben op 11 juli 2021 een overeenkomst gesloten, waarbij de ondernemer zich verplicht heeft om voor een totaalbedrag van € 22.250,00 een keuken te leveren en te plaatsen in de woning van de consument. De keuken is op 6 december 2021 geleverd en geplaatst. In 2022 is het kunststof werkblad vervangen. Op 3 februari 2023 heeft de consument bij de ondernemer geklaagd over schade aan het kunststof werkblad ter hoogte van de vaatwasser. De consument heeft de overeengekomen prijs voor het leveren en het plaatsen van de keuken volledig voldaan.

Standpunt consument

De consument stelt dat de ondernemer verzuimd heeft om bij het plaatsen van de keuken een dampfolie aan te brengen tussen de vaatwasser en het kunststof werkblad, waardoor het werkblad ter plaatse van het werkblad is opgezwollen. Volgens de consument heeft de ondernemer in mei 2023 alsnog een dampfolie geplaatst, maar neemt dit niet weg dat zijn keuken beschadigd is. De consument wil daarom dat de ondernemer het werkblad vervangt.

Standpunt ondernemer

De ondernemer brengt hier – samengevat – tegen in dat sprake is van gebruikersschade en dat zij voorafgaand aan het tekenen van de offerte met de consument gesproken heeft over de voor- en nadelen van een kunststof werkblad, waaronder de mogelijkheid dat het blad uitzet. Volgens de ondernemer heeft zij ook gesproken over de verschillen tussen een kunststof werkblad en werkbladen van ander materiaal, net als de prijs-kwaliteitverhouding van een kunststof werkblad. De ondernemer voert aan dat de consument op basis van de verkregen informatie om budgettaire redenen gekozen heeft voor een kunststof werkblad.

De ondernemer stelt dat zij later alsnog een dampfolie heeft aangebracht, maar dat de consument hieraan ten onrechte de conclusie verbindt dat het aanbrengen van een dampfolie gebruikelijk is. Dat is volgens de ondernemer niet het geval, zodat het ontbreken van dampfolie niet de conclusie rechtvaardigt dat sprake is van een tekortkoming.

Ten slotte voert de ondernemer aan dat zij de consument een goed aanbod heeft gedaan om het geschil op te lossen, maar dat de consument dit aanbod niet geaccepteerd heeft. Volgens de ondernemer is het vervangen van het werkblad voor eenzelfde werkblad in ieder geval geen oplossing voor de lange termijn.

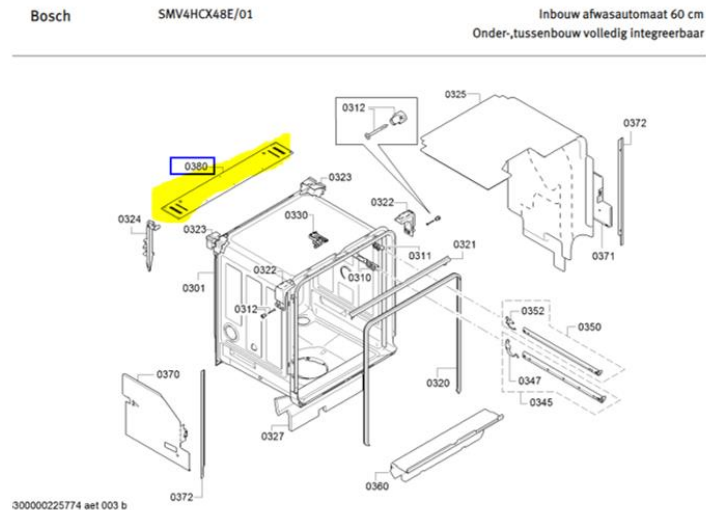
Deskundigenrapportage

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

De HPL toplaag is ter hoogte van de vaatwasser los gaan laten van het basismateriaal. En het basismateriaal (wss spaanplaat) is op gaan zetten. Dit kan niet anders dan ontstaan zijn vanwege condens van de vaatwasser. Deze conclusie durf ik te trekken uit het feit dat er nergens anders aan de onderzijde van het blad enige schade zichtbaar is.

Het is algemeen bekend dat kunststofwerkbladen kunnen reageren op condens vanuit de vaatwasser. Dat is ook de reden waarom de vaatwasser leverancier meestal een metalen condens-strip meeleverd voor montage onder het werkblad ter bescherming van de onderkant van het blad. Verder plakt de bladenleverancier in de meeste gevallen ook de onderzijde van het blad af met een dampfolie ter hoogte van de vaatwasser. De keukenleverancier geeft aan hier in dit geval bewust niet voor gekozen te hebben omdat het werkblad slechts een heel klein stukje uitsteekt daar het een greeploze keuken betreft. Dit dampfolie is op een later moment alsnog geplakt om erger te voorkomen, maar toen was het kwaad al geschiedt.

Op het onderstaande inbouwschema van de aangeschafte vaatwasser Bosch SMV4HCX48E is te zien dat de metalen condens-strip bij dit model standaard meegeleverd wordt, bij montage is er blijkbaar voor gekozen niet volgens de voorschriften te handelen en deze strip achterwege te laten. Het lijkt erop dat er voor de 2^e keer bewust een keuze is gemaakt om het werkblad ter plekke niet te beschermen.



5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? Ja
Zo ja, op welke manier?

Voor het vervangen van het werkblad zullen bovenkasten en achterwanden gedemonteerd moeten worden. Al met al een flinke klus, maar zeker mogelijk om deze keuken weer schadevrij op te leveren.

Overwegingen en beoordeling

Juridisch kader

Partijen zijn een overeenkomst aangegaan, op grond waarvan de ondernemer in opdracht van de consument een keuken zou leveren en plaatsen. De bindend adviseur stelt voorop dat de tussen partijen gesloten overeenkomst een gemengde overeenkomst is waarop op grond van 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).

In dit geval is sprake van een consumentenkoop als bedoeld in artikel 7:5 BW. De consument heeft de keuken namelijk als particulier gekocht van de ondernemer, die daarbij handelde in de uitoefening van haar bedrijf. Dit staat tussen partijen ook niet ter discussie.

Wanneer een verkoper een gebrekkige (non-conforme) zaak aflevert, dan kan de koper op grond van artikel 7:21 lid 1 BW in beginsel aflevering van het ontbrekende (sub a), herstel van de afgeleverde zaak (sub b) of vervanging van de afgeleverde zaak (sub c) eisen. Uit lid 2 volgt dat de verkoper de verplichtingen van lid 1 kosteloos moet verrichten. In lid 3 staat dat de verkoper dit ook binnen een redelijke termijn moet doen en zonder ernstige overlast voor de koper. Het recht op herstel (art. 7:21 lid 1 onder b BW) en vervanging (art. 7:21 lid 1 onder c BW) zijn voor de consumentenkoop in de leden 4 en 5 uitgewerkt: aan de koper komt alleen dan geen herstel of vervanging toe, indien herstel of vervanging onmogelijk is of niet van de verkoper kan worden geleverd (lid 4). Dat laatste is – kort

gezegd – het geval indien de kosten van herstel of vervanging in geen verhouding staan tot de kosten die uitoefening van de alternatieve sanctie (herstel indien voor vervanging gekozen was, of omgekeerd) voor de verkoper veroorzaakt (lid 5).

Een zaak beantwoordt volgens het tweede lid van artikel 7:17 BW niet aan de overeenkomst (is non-conform) als zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, op het moment van aflevering 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 daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet hoefde te betwijfelen. Op grond van artikel 7:18a lid 1, aanhef en onder a, BW wordt elk gebrek aan overeenstemming van de zaak met de overeenkomst als gevolg van een verkeerde installatie van de zaak beschouwd als het niet beantwoorden van het afgeleverde aan de overeenkomst, indien de installatie deel uitmaakt van de koop en werd uitgevoerd door of onder verantwoordelijkheid van de verkoper.

Non-conformiteit

De eerste vraag die moet worden beantwoord, is of de keuken de eigenschappen bezit die de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten.

De bindend adviseur stelt vast dat de deskundige op 6 november 2023 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten naar de keuken. De bevindingen zijn neergelegd in een deskundigenrapport. Het deskundigenrapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de motivering en conclusies van dat rapport 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 uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.

De bindend adviseur concludeert op basis van het deskundigenrapport dat de door de ondernemer geleverde en geplaatste keuken niet aan de overeenkomst beantwoordt. Hij licht dit oordeel als volgt toe.

Tussen partijen staat niet ter discussie dat het werkblad op het moment van levering niet was beschadigd c.q. opgezwollen. Deze enkele omstandigheid rechtvaardigt nog niet de conclusie dat de keuken aan de overeenkomst beantwoordde, zoals de ondernemer aanvoert. Het is namelijk mogelijk dat de schade later is ontstaan doordat de keuken al op dat moment niet aan de overeenkomst beantwoordde, bijvoorbeeld door de wijze waarop de keuken is geïnstalleerd.

Naar het oordeel van de bindend adviseur doet die situatie zich hier voor. Uit het deskundigenrapport volgt dat het – in tegenstelling tot wat de ondernemer aanvoert – gebruikelijk is dat kunststof werkbladen met behulp van dampfolie en/of een condensstrip beschermd worden tegen condens uit de vaatwasser, omdat algemeen bekend is dat dergelijke werkbladen daar schade van kunnen ondervinden. Verder volgt uit het rapport dat de ondernemer verklaard heeft dat zij er bewust voor gekozen heeft om geen dampfolie aan te brengen, omdat het werkblad slechts een klein stukje uitsteekt en het om een greeploze keuken gaat. Een condensstrip is evenmin aangebracht, ondanks het feit dat deze is meegeleverd bij de vaatwasser en ook vermeld staat in het inbouwschema van de vaatwasser. De ondernemer heeft nog aangevoerd dat de condensstrip in dit geval niet paste en de schade niet had kunnen voorkomen. Daarvoor zijn echter geen aanwijzingen te vinden in het deskundigenrapport, terwijl dit bovendien niets afdoet aan het feit dat wel dampfolie gebruikt had kunnen worden. Door de ondernemer is niet gemotiveerd weersproken dat de schade daarmee wel voorkomen had kunnen worden. Van gebruikersschade, die voor rekening en risico van de consument moet komen, is op grond van het voorgaande geen sprake.

De ondernemer voert verder nog aan dat de schade voor rekening en risico van de consument hoort te komen, omdat zij voor het ondertekenen van de offerte met de consument gesproken heeft over de voor- en nadelen van een kunststof werkblad, waaronder de mogelijkheid dat het blad uitzet. Volgens de ondernemer heeft zij ook gesproken over de verschillen tussen een kunststof werkblad en werkbladen van ander materiaal, net als de prijs-kwaliteitverhouding van een kunststof werkblad.

De bindend adviseur overweegt dat de ondernemer op grond van artikel 7:754 BW verplicht was om de consument (tijdig) te waarschuwen voor onjuistheden, gebreken en fouten in de opdracht, voor zover zij die kende of redelijkerwijs behoorde te kennen. Deze verplichting geldt zowel bij het aangaan als het uitvoeren van de overeenkomst en strekt ertoe om de opdrachtgever (in dit geval de

consument) in de gelegenheid te stellen om maatregelen te treffen ter voorkoming van schadelijke gevolgen. Uit het deskundigenrapport volgt dat de keuken een gebrek had, bestaande uit het ontbreken van dampfolie en/of een condens strip. De ondernemer kende dit gebrek, althans behoorde het gebrek redelijkerwijs te kennen. In het deskundigenrapport staat namelijk dat de ondernemer er bewust voor gekozen heeft om geen dampfolie en/of een condensstrip aan te brengen, terwijl algemeen bekend is dat kunststof werkbladen kunnen reageren op condens uit vaatwassers. De ondernemer was dan ook verplicht de consument te waarschuwen voor de mogelijke schadelijke gevolgen van het ontbreken van dampfolie en/of een condensstrip. Volgens de ondernemer heeft zij dat gedaan, maar de consument betwist dit. De ondernemer heeft haar verweer op dit punt onvoldoende onderbouwd. Zo ontbreekt correspondentie hierover of een vermelding in de overeenkomst, en ook anderszins is niet gebleken dat de ondernemer de consument op dit punt heeft gewaarschuwd. Dit betekent dat ervan moet worden uitgegaan dat de ondernemer niet heeft voldaan aan haar waarschuwingplicht.

Vervanging werkblad

De consument heeft gevraagd om vervanging van het werkblad. Uit het deskundigenrapport volgt dat vervanging mogelijk is. Hoewel in datzelfde rapport staat dat vervanging een hele klus is, is het de bindend adviseur niet gebleken dat vervanging van het werkblad daarom niet van de ondernemer kan worden gevergd. Dat is door de ondernemer ook niet gesteld, laat staan onderbouwd. De consument kan tegenover de ondernemer dan ook aanspraak maken op vervanging van het werkblad. Daarbij dient de ondernemer niet alleen kosteloos een nieuw werkblad te leveren, maar moet zij ook kosteloos zorgdragen voor de werkzaamheden die zijn gemoeid met de demontage en montage, aangezien deze werkzaamheden in rechtstreeks verband staan met de non-conformiteit van het geleverde product. Het aanbod dat de ondernemer aan de consument heeft gedaan voordat het geschil aanhangig is gemaakt bij de stichting, bestaande uit het tegen betaling leveren en monteren van een nieuw werkblad, was dan ook niet redelijk.

De kosten van behandeling

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is. Daarom moeten de kosten van behandeling (€ 250,--) door de ondernemer worden vergoed.

Beslissing

De bindend adviseur:

- verklaart de klacht gegrond;
- bepaalt dat de ondernemer de volgende werkzaamheden uitvoert: kosteloze vervanging van het werkblad van de keuken door een geheel nieuw werkblad, waarbij ter voorkoming van schade aan het werkblad dampfolie en/of een condens strip aangebracht moet(en) worden. Partijen treden binnen 2 weken na de datum van dit bindend advies in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder (reële) (lever/herstel) 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.
- De ondernemer dient binnen vier weken na de datum van dit bindend advies aan de consument te betalen:
 - ✓ € 250,-- wegens kosten behandeling.
- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 15 februari 2024,