

Niet bewezen dat schade werkblad keuken door consument is veroorzaakt

### **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 onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 21 februari 2024 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 naar voren te brengen.

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

De overeenkomst betreft – kort weergegeven – de koop en montage van een keuken.

### **Standpunt consument**

De consument heeft haar klacht in het inleidend formulier als volgt geformuleerd:

*“Cliënte stelt dat het keukenblad afbrokkelt omdat [ondernemer] de koppelnaad schoongemaakt heeft van oude kitresten. Ook stelt cliënte dat er pas bij de tweede reparatie een lat onder het keukenblad is gezet. De keukenbladen zijn al ingezakt. Daarom zijn de keukenbladen niet meer goed op elkaar aangesloten. Daarnaast sluit de lade van de keuken niet goed meer.”*

Daarna heeft de consument dit nog als volgt toegelicht:

*“Cliënte heeft na oplevering van de keuken bij de wederpartij geklaagd over speling tussen de keukenbladen. Hierna heeft [ondernemer] dit geprobeerd te repareren door lijm tussen de keukenbladen te verwijderen en nieuwe lijm aan te brengen. Hierdoor is het keukenblad beschadigd geraakt en is de bovenste laag van het keramiek los komen te zitten. Vervolgens is bij de laatste reparatie van de keuken een ondersteunende lat onder het keukenblad geplaatst door [ondernemer]. Deze lat is echter niet goed geplaatst. Doordat deze lat niet goed is geplaatst is het keukenblad scheef komen te liggen. Daarom zijn de keukenbladen niet meer goed op elkaar aangesloten, met als gevolg dat de lades van de keuken niet meer goed sluiten.”*

De consument wenst kosteloos herstel door de ondernemer.

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt op de klacht gereageerd:

*“Op 16 september 2022 meldt cliënt een barst in het werkblad en stuurt 23 september 2022 de foto's zoals ook bijgevoegd.*

*Hierop is een teamleider op 19 oktober 2022 ter plekke en meent dat de schade aan het werkblad zeer bijzonder is. Een tweede bezoek wordt gepland op 5 december 2022 en de teamleider montage noteert:*

-----

*Beschadiging achter kookplaat, op linker bladdeel, voor nu gerepareerd. Koppelnaad was helemaal opengebroken en stuk uit blad ter hoogte van schade, keuken goed gemonteerd staat waterpas en goed ondersteund*

-----

*Nu montage is gecontroleerd en deze juist is bevonden is er iets gebeurd waardoor de schade aan het werkblad is ontstaan.*

*Enkel de gebruiker kan aangeven door welke gebeurtenis de schade is ontstaan. Het werkblad zelf kan niets daar het levenloos materiaal is.*

*[Ondernemer] handhaaft het standpunt dat de schade is ontstaan doordat cliënt zich niet als goed eigenaar heeft gedragen.”*

### **Deskundigenrapportage**

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

*“De schade aan het blad is dusdanig dat het niet spontaan kan zijn ontstaan. Er zijn nare scheuren in de keramische toplaag gekomen. Het moet komen door druk/factoren van buitenaf. Het herstel dat plaats heeft gevonden heeft de situatie niet mooier gemaakt. Het herstel dat uitgevoerd is, is met wax gedaan, dat is niet duurzaam en zal er op korte termijn er ook weer uitgaan, zodat de scheuren weer open komen te liggen. Ook is tijdens het herstel volgens de consument de koppelnaad beschadigd, een aantal hapjes zijn uit de koppelnaad, zodat het er nu erg lelijk uitziet.*

[...]

*Of het blad voldoende ondersteund was tijdens het ontstaan van de breuk kan ik niet constateren, de huidige ondersteuning is matig.”*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. De consument heeft in reactie op het deskundigenrapport het volgende naar voren gebracht:

*“De deskundige heeft vastgesteld dat de schade aan het blad dusdanig is dat dit niet spontaan ontstaan kan zijn. Cliënte meent dat deze schade komt omdat het keukenblad niet goed werd ondersteund. [Ondernemer] heeft deze fout geprobeerd te herstellen. Pas bij de laatste herstellpoging van [ondernemer] heeft [ondernemer] een ondersteunende lat onder het aanrechtblad aangebracht. Helaas was deze herstellpoging te laat uitgevoerd. Hierdoor is er speling tussen de keukenbladen ontstaan waardoor de bovenste lade niet goed meer sluit. De huidige ondersteuning van het blad is ‘matig’.*

*De wederpartij heeft geprobeerd te herstellen met wax, wat niet heeft gezorgd voor een duurzame oplossing. Ook zijn er hapjes ontstaan bij de koppelnaad omdat [ondernemer] heeft geprobeerd de koppelnaad schoon te maken van lijmresten.*

*Het is daarmee ook aannemelijk dat de schade aan het keukenblad het gevolg is van montagefouten van [ondernemer]. Als [ondernemer] het blad bij de aanvang goed had ondersteund was de schade aan het keukenblad immers niet ontstaan.”*

2. De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

*“Zoals [gemachtigde consument] noteert heeft de deskundige geconstateerd dat de schade niet spontaan kan zijn ontstaan, maar noteert eveneens heel duidelijk dat de schade is ontstaan door druk/factoren van buitenaf.*

*De ondersteuning staat op matig maar niet op onvoldoende. De heer [deskundige] geeft niet aan dat deze “matige” ondersteuning de oorzaak van de schade is.*

*Het herstel van de koppelnaad is gedaan met materialen vanuit de fabrikant. Ook hier heeft de heer [deskundige] niet genoteerd wat dan wel een duurzame oplossing zou zijn geweest. De stelling van [gemachtigde consument] dat de hapjes bij de koppelnaad zouden zijn ontstaan bij verwijderen van de lijmresten is niet bevestigd door de heer [deskundige]. De heer [deskundige] noteert duidelijk dat het “volgens” cliënt zo is gegaan.”*

3. Uit de wet en uit artikel 15 lid 1 van de toepasselijke CBW-voorwaarden volgt dat de producten die de ondernemer levert de eigenschappen moeten bezitten die de afnemer op grond van de overeenkomst bij normaal gebruik mag verwachten (conformiteit). Op grond van artikel 15 lid 2 van deze CBW-voorwaarden geeft de ondernemer 2 jaar volledige garantie. Die garantie geldt niet voor gebreken die verband houden met niet met de bestemming corresponderend gebruik door de afnemer. Het is aan de ondernemer om dit aannemelijk te maken.
4. Niet in geschil is dat sprake is van schade aan het keukenblad. Op dit moment is er dus een gebrek aan het geleverde. Dit gebrek is binnen de garantietermijn ontstaan. De consument

kan zich daarom in beginsel beroepen op de in artikel 15 lid 2 van de CBW-voorwaarden bedoelde garantie.

5. Dit is anders indien de ondernemer aannemelijk maakt dat de schade is ontstaan door niet met de bestemming corresponderend gebruik door de afnemer. De bindend adviseur is van oordeel dat de ondernemer er niet in is geslaagd dit aannemelijk te maken. Weliswaar valt op basis van de stukken – in het bijzonder het deskundigenrapport – niet uit te sluiten dat de schade is veroorzaakt door de consument, maar daarmee is nog niet aannemelijk dat het gebrek verband houdt met niet met de bestemming corresponderend gebruik door de consument.
6. Dit betekent dat de klacht gegrond is.
7. De consument heeft gevraagd om kosteloos herstel. Zoals de deskundige heeft toegelicht dient dit plaats te vinden door vervanging, nu het blad niet meer hersteld kan worden. Indien de ondernemer de werkzaamheden niet (tijdig) uitvoert, heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding. Voor de hoogte van die schadevergoeding wordt aangesloten bij het in het deskundigenrapport genoemde bedrag van € 3.000,-.
8. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer ook de door de consument betaalde kosten van behandeling te vergoeden, dat is een bedrag van € 250,-.

### **Beslissing**

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer voert herstelwerkzaamheden uit conform het deskundigenrapport (vervanging). 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 medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen. Worden deze door toedoen van de ondernemer overschreden of geeft de ondernemer te kennen dat hij geen herstel zal uitvoeren, dan 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 € 3.000,-.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 250,- aan de consument als vergoeding voor de kosten van behandeling.

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