

Fouten extern keukenmontagebedrijf is verantwoordelijkheid ondernemer

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 2 oktober 2023 heeft de deskundige, [deskundige], een onderzoek verricht, waarvan op 3 oktober 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 van 25 november 2021 betreft - samengevat - de koop, levering en plaatsing van een keuken met apparatuur tegen een daarvoor door de consument te betalen prijs van € 17.050,00 (inclusief btw, transportkosten en montagekosten). Een bedrag van € 852,50 is onbetaald gebleven en staat in depot.

Standpunt consument

De consument, althans zijn gemachtigde, heeft in het inleidend (vragen)formulier zijn klacht als volgt geformuleerd:

“Tussen partijen is een overeenkomst tot levering en montage van een keuken gesloten. De montagewerkzaamheden zijn begonnen begin maart 2022. Tot op heden spelen nog de volgende problemen, welke bij [ondernemer] bekend en erkend zijn.

- 1. Het keukenblad is een kwartslag gedraaid. Dit zorgt ervoor dat de ongepolijste rand zichtbaar is.*
- 2. Er komt vocht uit de vaatwasser, waardoor de plank erboven beschadigd raakt.*
- 3. De koelkastdeur sluit niet goed, waardoor de koelkastdeur beschadigd raakt.*
- 4. Onderplinten ontbreken.*
- 5. Bovenplinten zijn beschadigd. Daarbij ontbreekt het ventilatierooster.*
- 6. Boekenplanken zijn gezakt.*
- 7. De spoelbak is ondeugdelijk gemonteerd, waardoor de hoeken opkrullen.*
- 8. Twee werkbladen zijn ongelijk in hoogte.*
- 9. Onderkasten zijn niet waterpas gemonteerd en moeten opnieuw worden geplaatst.*
- 10. De hoge kasten moeten opnieuw worden gesteld.*

[Ondernemer] zegt al behoorlijke tijd toe de problemen op te gaan lossen, maar de werkzaamheden blijven uit.

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

“[Consument] wenst in eerste instantie graag dat de keuken naar behoren afgemaakt wordt en hersteld wordt. Het is aan [ondernemer] om hiervoor een geschikt bedrijf te regelen, nu zij deze verplichting is aangegaan volgens de overeenkomst.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft, ondanks herhaaldelijke verzoeken daartoe, niet gereageerd op de inhoud van het inleidend (vragen)formulier van de consument en de door laatstgenoemde toegezonden aanvullende documenten.

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

- 1 Gedraaid keukenblad. 2. Vocht vaatwasser. 3. Koelkastdeur is beschadigd. 4. Plinten ontbreken. 5. Bovenplinten ontbreekt rooster en staan scheef en heeft een schade. 6. Boekenplanken hebben een kras en zitten los. 7. De spoelbak heeft schade veroorzaakt tijdens de montage en ligt er niet mooi in. 8. Hogekast van de ovenombouw heet schade aan de linkerzijde. 9. Onderkasten staan niet waterpas.*
- (...)*

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

1. Het gedraaide blad is een blad van 60x60 cm en had dus op 4 wijze gemonteerd kunnen worden. Dit blad ligt nu in de juiste richting, deze moet nog wel schoongemaakt worden, aan de zijkant zit nog wat resten kit/verf op.
2. De vaatwasdeur heeft schade door vochtinwerking, evenals de vullijst tussen het aanrechtbladen de vaatwasser en ook de stollenwand aan de rechterzijde. Dit zal vervangen moeten worden.
3. De koelkastdeur is beschadigd door een verkeerde montage.
4. De plinten ontbreken, ze zijn wel aanwezig, alleen nog niet gemonteerd.
5. (...) De bovenplint (plafond aansluitblende) is niet juist gemonteerd, het staat scheef, het heeft schade en er ontbreekt een ventilatierooster.
6. De boekenplanken (opsteekborden) hebben een kras en zitten gammel gemonteerd. Het is onwerkzaam op deze manier, er zal naar een andere montagemethode gekeken moeten worden.
7. De spoelbak is tijdens montage zwaar beschadigd, deze moet vervangen worden en beter gemonteerd worden, dit is niet uitgevoerd, omdat [ondernemer] dit niet wil doen in verband met eventuele breuk van het aanrechtblad. Ook het aanrechtblad is slecht gemonteerd en ligt los, hier zit een onacceptabel hoogteverschil en valt buiten de tolerantie.
8. De onderkasten staan niet waterpas, dat is echt een kwestie van nastellen en de hoekpaslijst juist monteren.
9. De kastromp van de hoge kast, waar de oven in zit, heeft schade, deze zal vervangen moeten worden.

4. Ernst van de klacht(en)

Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk? ernstig (...)

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? Ja (...)

Zo ja, op welke manier? Alle werkzaamheden zijn duidelijk, de keukenleverancier blijft in gebreke (...)

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? [Ondernemer] zal moeten kijken naar een beter montageteam, werkzaamheden laten hier echt te wensen over.

Welke herstelkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd(.)? (.) Aan diverse materialen begroot de deskundige de kosten op circa € 1950,-- Dit is zonder breuk van het aanrecht blad. Als het blad breekt, komt hier nog circa € 2000,-- bij. De montagekosten zullen circa € 800,-- zijn. (...)"

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.

Het geschil

2. De consument stelt dat de keuken niet de eigenschappen bezit, die hij op grond van de overeenkomst mocht verwachten (non-conformiteit). De deskundige heeft in zijn deskundigenrapport vermeld - zoals ook de consument heeft vermeld in het inleidend (vragen)formulier - dat er sprake is van diverse (resterende) klachten van de consument. De bindend adviseur verwijst daar kortheidshalve naar.

Non-conformiteit

3. Van non-conformiteit is volgens artikel 7:17 lid 2 BW sprake als de zaak niet beantwoordt aan de overeenkomst, indien zij, 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 daarvan 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. Daarnaast heeft te gelden 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.

4. De bindend adviseur stelt vast dat de deskundige op 2 oktober 2023 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport van 3 oktober 2023. Vooropgesteld wordt dat het oordeel van de deskundige, die juist vanwege zijn specifieke deskundigheid op het terrein van het onderzoek is benoemd als deskundige, in beginsel als uitgangspunt heeft te gelden in het kader van de beoordeling van de diverse gestelde gebreken. Dit zou anders kunnen zijn indien de bindend adviseur goede redenen heeft om te twifelen aan het oordeel van de deskundige. De bindend adviseur ziet in dit geval geen reden om niet uit te gaan van de bevindingen en conclusies van de deskundige, aangezien de motivering en conclusies van het deskundigenrapport begrijpelijk en inzichtelijk zijn. In dit kader is nog van belang dat partijen hier geen andersluidend rapport tegenover hebben gezet (zie artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). Het deskundigenrapport wordt daarom tot uitgangspunt genomen bij de verdere beoordeling.

5. Ten aanzien van de door de consument gestelde gebreken (zie wat uiteen is gezet onder het kopje "Standpunt consument") heeft de deskundige - kort gezegd - geoordeeld dat de consument terecht een klachtmelding heeft gedaan. De bindend adviseur verwijst kortheidshalve naar wat de deskundige daarover heeft overwogen en geoordeeld in het deskundigenrapport (onder 3). De ondernemer heeft het oordeel van de deskundige, meer concreet de door de consument gestelde en door de deskundige vastgestelde gebreken, niet weersproken. Integendeel, de ondernemer erkent de gebreken en geeft aan deze te willen herstellen. Verder heeft de ondernemer in reactie op de inhoud van het deskundigenrapport aangevoerd dat i) zij gedurende een korte periode heeft samengewerkt met de firma [extern montagebedrijf], ii) [extern montagebedrijf] de keuken van de consument heeft geplaatst, iii) bij die plaatsing door [extern montagebedrijf] fouten zijn gemaakt, iv) de ondernemer [extern montagebedrijf] aansprakelijk heeft gesteld voor de geleden en nog te lijden schade en v) dat [extern montagebedrijf] weigert de al bestelde onderdelen van de keuken, die nodig zijn voor de uit te voeren herstelwerkzaamheden, weigert af te geven. Om laatstgenoemde reden, zo geeft de ondernemer aan, heeft zij de consument al diverse malen verzocht om haar enige tijd te gunnen.

6. De bindend adviseur gaat aan dit betoog van de ondernemer voorbij. De consument heeft een nieuwe keuken gekocht en mocht ervan uitgaan dat deze niet de in het deskundigenrapport genoemde gebreken kende. Op basis van de bevindingen van de deskundige concludeert de bindend adviseur dat de keuken op de in het deskundigenrapport genoemde punten niet de eigenschappen bezit, die de consument mocht verwachten en daarom non-conform is. De ondernemer is dan ook gehouden om - conform de eis van de consument - over te gaan tot kosteloos herstel van de betreffende gebreken (vergelijk artikel 7:21 lid 1 onder b en lid 2 BW), op de wijze als omschreven onder punt 3 van het deskundigenrapport. Dat [extern montagebedrijf] fouten heeft gemaakt en weigert al bestelde keukonderdelen af te geven, kan niet aan de consument worden tegengeworpen en kan voor de ondernemer evenmin reden vormen om herstel van de vastgestelde gebreken (nog) langer uit te stellen. De ondernemer is gehouden om binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de koper (de consument) haar verplichting tot herstel van de gebreken na te komen (zie artikel 7:21 lid 3 BW). Indien [extern montagebedrijf] de gebreken niet wil of kan herstellen, dan is het aan de ondernemer om over te gaan tot inschakeling van een andere deskundige partij om alsnog aan de op haar rustende verplichting tot herstel (binnen een redelijke termijn) te voldoen. Indien en voor zover bij uitvoering van de herstelwerkzaamheden gevolgschade ontstaat (bijvoorbeeld het breken van het keukenblad), dan komt ook die schade, anders dan de ondernemer lijkt aan te voeren, voor rekening en risico van de ondernemer.

7. De (gemachtigde van de) consument heeft in reactie op het deskundigenrapport aangevoerd dat er meer herstelwerkzaamheden noodzakelijk zijn dan de werkzaamheden die in het deskundigenrapport zijn genoemd. De reactie van de (gemachtigde van de) consument luidt, voor zover relevant, als volgt:

"(...)

1. *Het blad van 60 x 60 cm los. Dit zal moeten worden vastgezet.*
2. *Naast dat de vaatwasdeur, de vullijst en de stollenwand vervangen moeten worden, zal ook de oorzaak van de vochtinwerking moeten worden verholpen om te voorkomen dat deze onderdelen weer beschadigen. Daarnaast bestaat een risico op het ontstaan van kleurverschil. Mogelijk moeten alle frontjes worden vervangen.*
3. *Naast dat de koelkastdeur zal moeten worden vervangen, zal ook de oorzaak van het ontstaan van schade aan de koelkastdeur moeten worden verholpen om te voorkomen dat de koelkastdeur weer beschadigt.*

4. *De aanwezige plinten zijn niet op de juiste maat gezaagd. Mogelijk moeten deze dus opnieuw geleverd worden in de juiste maat.*
5. *Het ontbreken van het ventilatierooster aan de bovenplint zorgt ervoor dat de koelkast zijn warmte niet kwijt kan. Hierdoor gaat de levensduur van de koelkast achteruit en kan cliënt geen aanspraak maken op de fabrieksgarantie. De koelkast broemt en trilt inmiddels harder dan het begin. Volgens de deskundige is het ventilatierooster ook bedoeld voor de oven. Dit is tijdens het onderzoek ter plaatse besproken.*
6. *De boekenplanken (opsteekborden) moeten niet alleen opnieuw gemonteerd worden, maar door de aanwezige schade ook worden vervangen.*
7. *Als het aanrechtblad breekt, dan moet deze worden vervangen. In dat geval moeten ook de andere 2 delen vervangen worden, nu er dan kleurverschil op zal treden gezien de reeds verstreken tijd.*
8. *Naast het stellen van de onderkasten en het juist monteren van de hoekpaslijst, zal deze ook vervangen moeten worden omdat deze krom is.*

(...)"

8. Hieronder zal worden samengevat welke herstelwerkzaamheden conform het oordeel van de deskundige door de ondernemer moeten worden uitgevoerd. De bindend adviseur zal daarbij ook ingaan op de hiervoor uiteengezette reactie van de (gemachtigde van de) consument op de inhoud van het deskundigenrapport, waarbij zal worden aangegeven of meer/andere herstelwerkzaamheden noodzakelijk zijn in aanvulling op de door de deskundige genoemde werkzaamheden.

1. Het schoonmaken van het aanrechtblad (60x60 cm) in verband met de aanwezige kit- en verfresten. De deskundige heeft geoordeeld dat het aanrechtblad slecht gemonteerd is en los ligt, zonder daarbij aan te geven welk deel van het aanrechtblad wordt bedoeld. Indien en voor zover het door de consument genoemde gedeelte van het aanrechtblad (60x60 cm) los ligt, zal (ook) dat gedeelte deugdelijk moeten worden vastgezet;
2. Het vervangen van de deur van de vaatwasser, de vullijst en de stollenwand. Vanzelfsprekend zal ook de oorzaak van de vochtinwerking door de ondernemer moeten worden verholpen, een en ander voor zover deze niet al wordt weggenomen door de genoemde vervangingswerkzaamheden;
3. Het vervangen van de koelkastdeur. Ook op dit punt heeft te gelden dat de oorzaak van de schade weggenomen dient te worden, een en ander voor zover deze niet al wordt weggenomen door de genoemde vervangingswerkzaamheden;
4. Het monteren van (het juiste formaat) plinten;
5. Het op de juiste wijze monteren van de bovenplint en een ventilatierooster;
6. Het vervangen en deugdelijk monteren van de boekenplanken. De deskundige heeft geoordeeld dat deze beschadigd zijn, wat door de ondernemer niet is weersproken. De consument merkt daarom terecht op dat deze moeten worden vervangen;
7. Het vervangen en deugdelijk monteren van een spoelbak alsmede het deugdelijk monteren van het aanrechtblad (zonder hoogteverschil). Hiervoor is al geoordeeld dat eventuele gevolgschade, bijvoorbeeld het breken van het aanrechtblad, voor rekening en risico van de ondernemer komt;
8. Het stellen van de onderkasten en het deugdelijk monteren van de hoekpaslijst. Dat er delen krom zijn, zoals de consument stelt, is niet vastgesteld door de deskundige en is door de consument verder niet onderbouwd;
9. Het vervangen van de kastromp.

Conclusie

1. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht van de consument gegrond is.

2. De ondernemer dient de kosten van behandeling aan de consument te vergoeden, namelijk tot een bedrag van € 250,00.

Beslissing

- De klacht is gegrond;
- De ondernemer dient de onder randnummer 8 (en onder punt 3 van het deskundigenrapport) genoemde/vastgestelde gebreken kosteloos te (laten) herstellen;

- 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;
- Het depotbedrag wordt aan de ondernemer overgemaakt, zodra partijen aan de stichting hebben laten weten dat de werkzaamheden zijn uitgevoerd, onder aftrek van de aan de stichting verschuldigde behandelingskosten;
- De ondernemer vergoedt binnen 4 weken na dit bindend advies de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten van € 250,00.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 5 december 2023,