

Frontjes bovenkasten keuken niet goed bestand tegen kookdampen

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 op 1 maart 2024 een onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 4 maart 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.

Standpunten partijen

De consument heeft in het vragenformulier zijn klacht als volgt omschreven:

“Er ontstaan bobbels in de frontjes van 5 bovenkastjes van de keuken. Zowel boven de inductiekookplaat als de andere frontjes. Dit is gemeld aan de leverancier. Op 1 frontje is direct garantie gegeven door de fabriek en daar waren we blij mee, echter nu zijn dezelfde problemen weer ontstaan en wil de leverancier helemaal geen garantie meer geven en zeggen ze dat er al garantie is gegeven op dat ene kastje en dat het daarmee klaar is. Het gaat nu dus om de situatie ontstaan nadat de eerste keer wel garantie is gegeven op 1 frontje.”

De vraag hoe hij het geschil opgelost wenst re zien heeft de consument als volgt beantwoord:

“Ik zie graag de frontjes vervangen door nieuwe en vochtbestendige frontjes. Zodat het probleem zich niet weer gaat voordoen na verloop van tijd. Want wij doen echt geen rare dingen in de keuken.”

De ondernemer is meerdere malen in de gelegenheid gesteld om verweer te voeren, maar hij heeft van die gelegenheden geen gebruik gemaakt. Wel heeft hij in reactie op het deskundigenrapport zijn standpunt naar voren gebracht.

Deskundigenrapportage

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

“De schade doet zich op dit moment voor op zes van de acht bovenkastfronten. Zekerheidshalve controleer ik ook nauwkeurig de fronten van de onderkasten en van de hoge kast maar tref daar in het geheel geen onregelmatigheden aan. Het feit dat de klacht zich alleen voordoet op de fronten van de bovenkasten geeft des te meer aan dat hier sprake is van een externe oorzaak.

Er mag verwacht worden dat keukenfronten enigszins tegen kookdampen bestand zijn en niet dat de consument tijdens het koken ook het condenseren van kookdampen in de gaten moet houden.

De afzuiging werkt, voor zover dat gecontroleerd kon worden, naar behoren en het feit dat ook de bovenkasten links van de afzuiger zijn aangetast heeft te maken met de luchtstroming in deze woning. Links van de keuken is een soort serre met veel en hoog glas aanwezig en de warme luchtstroom vanaf de kookplaat trekt dan ook naar links richting de serre.

Al met al dient geconstateerd te worden dat de hier toegepaste keukenfronten onvoldoende bestand zijn tegen de kookdampen, ondanks de afzuiging en dat de consument zelf niet debet is aan de hier ontstane schade. Wel mag van de consument normaal onderhoud en het drooghouden van fronten verwacht worden. Uit de andere, niet aangetaste keukenfronten blijkt dan ook dat de consument normaal met de keukenmeubelen omgaat.”

Over de mogelijkheid van herstel/vervanging is in het deskundigenrapport vermeld:

“Vervanging van de aangetaste fronten waarbij om herhaling te voorkomen de consument goed in de gaten moet houden dat de fronten niet te vochtig worden tijdens het koken.

Of:

Vervanging van alle fronten van de keuken voor een geheel ander type front waarbij de kans op aantasting door vocht kleiner is.

De kosten voor vervanging van acht bovenkastfronten worden begroot op € 1.280,- aan materiaalkosten en € 130,- aan arbeidskosten (2 uur)."

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 1 maart 2024 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. De bindend adviseur gaat dan ook in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. De bindend adviseur concludeert op basis van het deskundigenrapport dat de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen jegens de consument. De klacht van de consument is gegrond.
3. De consument kan aanspraak maken op vervanging van de beschadigde bovenkastfronten.
4. In een laatste reactie heeft de consument te kennen gegeven dat hij liever andere frontjes wil, die beter bestand zijn tegen kookdampen. Gelet op de ontstane problemen en in het licht van het deskundigenrapport acht de bindend adviseur dit toewijsbaar, maar daarbij moet wel een beslissing worden genomen over eventuele meerkosten. De bindend adviseur acht het aangewezen, oordelend naar redelijkheid en billijkheid, dat de eventuele meerkosten van die frontjes voor 50% voor rekening van de consument komen en voor 50% voor rekening van de ondernemer. Daarbij gaat het dus uitsluitend om de materiaalkosten.
5. Indien de ondernemer niet (tijdig) meewerkt aan de door de consument gekozen vorm van herstel, dan is hij een schadevergoeding van € 1.410,- aan de consument verschuldigd. Dit bedrag is gebaseerd op het deskundigenrapport.
6. Gezien de uitkomst van deze procedure dient de ondernemer het door de consument betaalde klachtgeld van € 250,- te vergoeden.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De consument maakt binnen 4 weken na heden aan de ondernemer kenbaar of hij herstel wenst door:
 - a) vervanging van de beschadigde frontjes door dezelfde soort frontjes; of
 - b) vervanging van de frontjes door een ander type frontjes, dat beter tegen kookdampen bestand is.
- Indien de consument voor optie b kiest en de gekozen frontjes duurder zijn dan de huidige frontjes, dan dragen beide partijen 50% van die meerprijs.
- Partijen treden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van de 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. Worden deze door toedoen van de ondernemer overschreden, of maakt de ondernemer kenbaar dat hij niet wenst mee te werken aan de door de consument gekozen optie, dan heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding zodat hij de werkzaamheden door een derde kan laten uitvoeren. Deze vergoeding wordt vastgesteld op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 1.410,-.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 250,- aan de consument wegens vergoeding van het klachtgeld.

- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 13 mei 2024,