

Niet mooie aansluiting nabesteld werkbladdeel is verantwoordelijkheid ondernemer

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen.

De Stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Gezien de aard van het geschil was de inschakeling van een deskundige niet nodig.

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

Datum overeenkomst: 7 april 2022 en 18 november 2022.

Inhoud overeenkomst:

- 7 april 2022: aankoop U-keuken, met 3 werkbladen en 1 achterwand, inclusief montage, totaalprijs € 17.556,50.
- 18 november 2022: aankoop keukenmeubel (bar/schiereiland, hierna: de bar) met werkblad en achterwand, alsmede nog 6 stuks achterwand voor U-keuken, inclusief montage, totaalprijs € 5.291,90.

De levering vond plaats in gedeelten. Op 15 november 2022 is de U-keuken geplaatst zonder werkblad. Op 12 december 2022 zijn de werkbladen en achterwanden voor de U-keuken ingemeten. Deze zijn geplaatst op 19 december 2022. De bar is geplaatst op 1 maart 2023. Op 10 maart 2023 is het werkblad en de achterwand voor de bar ingemeten. Op 17 maart 2023 zijn het werkblad en de achterwand voor de bar geplaatst.

De klacht is op 02 april 2023 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument, zoals weergegeven op het vragenformulier, als volgt:

'De aanrechtbladen en de spatwanden van beide keukengedeelten sluiten niet goed op elkaar aan.'

De ondernemer heeft een aanbod gedaan ter oplossing van de klacht (zoals weergegeven door de consument):

'Vervanging aanrechtbladen en spatwanden tegen betaling van 50% van de kosten die de ondernemer verwachtte te maken. Het verwachte totaalbedrag bedroeg € 5.485,-, 50% daarvan betekende dat cliënte een bedrag á € 2.742,50 zou moeten betalen.'

Het aanbod van de ondernemer is voor de consument niet acceptabel. De consument heeft daartoe het volgende naar voren gebracht:

'Het feit dat de ondernemer de aanrechtbladen en de spatwanden wil vervangen is op zichzelf aanvaardbaar. Echter is het onduidelijk waarom cliënte de kosten hiervan zou moeten dragen. Weliswaar is er in casu sprake van twee bestellingen, maar tussen het plaatsen van de aanvullende bestelling en het inmeten van de keuken uit de oorspronkelijke overeenkomst waren meer dan drie weken verstreken. De tweede bestelling betreft een aanvulling (dit heeft de ondernemer ook als zodanig aangemerkt), derhalve had de ondernemer hierover intern het een en ander moeten afstemmen voor deugdelijke nakoming. Bovendien is deze verdeling van 50% gebaseerd op de aannahme van de ondernemer dat cliënte de inmeter van het eerste keukengedeelte had moeten inlichten over de aanvullende bestelling. Een dergelijke verantwoordelijkheid kan niet bij de klant worden gelegd; deze meldt zich tenslotte als consument bij de ondernemer vanwege zijn expertise. Een expertise die redelijkerwijs niet in het bezit is van een gemiddelde consument.'

De consument eist:

'De aanrechtbladen en de spatwanden worden vervangen, en wel op zo'n manier dat deze goed op elkaar aansluiten en geen kleurverschil tonen. Dit alles dient te gebeuren op kosten van de ondernemer.'

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer, zoals weergegeven op het reactieformulier als volgt:

'Wij zijn van mening dat door de twee verschillende bestellingen er geen koppeling is besteld omdat er tegen het einde van het bestaande blad een nieuw stuk blad tegenaan gemaakt is. Beide zijden hebben een facetrand waardoor de koppeling niet heel strak is en vindt de klant dit niet mooi. Herstel hiervan is mogelijk door het herleveren van minstens twee bladdelen na inmeten door de leverancier. De kosten hiervan willen wij uit coulance zo laag mogelijk houden voor de klant, maar zeker niet kosteloos uitvoeren.'

Reactie consument

De consument heeft in reactie op de ondernemer nog het volgende naar voren gebracht:

'De vraag is waarom de randen niet zo zijn afgesneden dat het resultaat een strakke koppeling is. De koppeling had juist wel strak moeten zijn aangezien er tussen de tweede bestelling (nogmaals: naar de aard ervan een aanvulling) en het inmeten van het eerste aanrechtblad 25 dagen verstreken zijn. Ervan uitgaande dat het aanrechtblad niet op dezelfde dag op maat gesneden is heeft [de ondernemer] zelfs nog langer dan dat de tijd gehad om de benodigde aanpassingen in de uitvoering van de bestelling door te voeren.

Onder heb ik nog een tweetal afbeeldingen bijgevoegd. De eerste afbeelding laat nogmaals de kier tussen de twee werkbladen en spatwanden zien. De tweede afbeelding laat een koppeling in het werkblad van de eerste bestelling zien.

De huidige situatie kan niet van meet af aan de bedoeling zijn geweest van [de ondernemer], en cliënte had dit ook niet hoeven verwachten. Cliënte had tussen beide gedeeltes een koppeling mogen verwachten zoals op de tweede afbeelding te zien is. Er zijn verder ook geen plausibele argumenten aangedragen waarom gebreken aan interne communicatie binnen [de ondernemer] ook maar voor een gedeelte voor rekening van cliënte zou moeten komen.'

Reactie ondernemer

De ondernemer heeft niet gereageerd op de reactie van de consument.

Overwegingen en beoordeling

1. In een e-mail aan de consument van 23 juni 2023 heeft de ondernemer onder meer het volgende geschreven:

'Ik ben met u van mening dat de bladen zoals ze nu op uw keuken liggen niet zo netjes zijn gekoppeld als mogelijk zou zijn geweest indien ze in één koop waren besteld.

Ook kan ik me vinden in het standpunt van de klantenservice richting u heeft ingenomen, waarin zij aangeven dat het niet het probleem van [de ondernemer] is, maar is ontstaan door uw tweede losse bestelling van het schiereilandblad en kast.

Het zijn twee losse bestellingen, die misschien door beter opletten vanuit [de ondernemer] of misschien zelfs u tijdens het inmeten van het blad uit de eerste bestelling, hadden kunnen worden voorkomen.

Om er samen uit te komen wil ik u voorstellen dat wij een nieuw blad willen leveren tegen 50% korting op de winkelprijs, zonder hiermee meteen schuld te bekennen voor het ontstane probleem met de twee bladen.'

2. In een e-mail aan de consument van 7 juli 2023 heeft de ondernemer als totale kosten voor het vervangen van de desbetreffende bladen/achterwanden inclusief montage en inmeten opgegeven het bedrag van € 5.485,--.

3. In een brief aan de ondernemer van 28 augustus 2022 heeft de gemachtigde van de consument onder meer het volgende geschreven:

'Cliënte heeft op 7 april 2022 een keuken bij u besteld (verkoopordernummer 15384482). Toen bij de plaatsing op 15 november 2022 duidelijk werd dat er nog een bargedeelte kon worden toegevoegd, heeft cliënte zich twee dagen later (17 november 2022) gemeld bij uw filiaal in Den Haag, om deze uitbreiding erbij te bestellen (ordernummer 12232108). Op 12 december 2022 werden de aanrechtbladen en de achterwand van het eerste gedeelte van de keuken ingemeten, op 19 december werden deze geplaatst. Het inmeten geschiedde ruim drie weken nadat bij u bekend was geworden dat cliënte een uitbreiding aan haar keuken had besteld. Op 1 maart jongstleden werd het bargedeelte van de keuken geplaatst, en op 10 maart jongstleden werden het aanrechtblad en de achterwand ingemeten. Hierbij kwam naar voren dat u in beide gevallen een afgerond tafelblad had geleverd, waardoor er een in het oog springende kier ontstond. Toen op 17 maart jongstleden het tafelblad en de achterwand geplaatst werden bleek dit inderdaad zo te zijn. Ook de achterwanden sluiten niet goed op elkaar aan. Cliënte heeft dit bij u aangegeven en u om herstel van de tekortkomingen gevraagd. Als gevolg hiervan heeft u een korting van 50 procent aangeboden op de herstelwerkzaamheden. Cliënte heeft waardering voor het feit dat u wilt meedenken, maar het geeft in dit geval een verkeerd beeld van de verhoudingen. Het is namelijk onduidelijk waarom deze tekortkoming in de nakoming ook maar gedeeltelijk voor risico van cliënte zou moeten komen.'

4. In een e-mail aan (de gemachtigde van) de consument van 31 augustus 2023 heeft de ondernemer onder meer het volgende geschreven:

*'Zoals wij cliënt reeds hebben laten weten zijn wij het met de gedachte eens dat met een extra inzet van de verkoop we dit probleem hadden kunnen voorkomen.
Ook de klant had bij het inmeten de aanvulling kenbaar kunnen maken bij de inmeter, ook dan hadden we het probleem voorkomen.
Het betreft hier een en uitbreiding die later is gekocht dan de keuken en in de tijdlijn van een orderverwerking is het niet evident dat dit probleem te voorkomen is, derhalve kunnen we de verkoop hier ook niet op aankijken, in dit geval was het inmeten het meest voor de hand liggende moment om dit probleem te voorkomen.
Uit coulance hebben wij aangeboden de kosten voor herstel te delen, dus het blad te leveren en monteren met 50% korting.
Op dit moment zien wij geen reden om hiervan af te wijken.
Voor de volledigheid melden wij u dat het binnen onze leveringsvoorwaarden mogelijk is een zaak te laten beoordelen door een onpartijdige geschillencommissie.'*

5. In een e-mail aan (de gemachtigde van) de consument van 18 september 2023 heeft de ondernemer nog het volgende geschreven:

*'Helaas moet ik u melden dat wij geen reden zien ons standpunt in deze te wijzigen.
Wij blijven van mening dat het twee los van elkaar staande orders zijn, waardoor dit is ontstaan.'*

6. De bindend adviseur kan zich niet vinden in de stellingen van de ondernemer en overweegt daartoe het volgende. Uit de stukken blijkt dat er sprake is geweest van de realisatie van een enkele keuken, aanvankelijk alleen in de vorm van een U (overeenkomst getekend op 7 april 2022, hierna: het U-deel), later met een aanvulling in de vorm van de bar en achterwanden (overeenkomst getekend op 18 november 2022). Het is niet zo dat het U-deel al gerealiseerd was toen de bar besteld werd. Nadat de meubelen van het U-deel geplaatst zijn (op 15 november 2022), is door de consument binnen enkele dagen een (aanvullende) bestelling geplaatst, waarbij niet alleen de bar besteld is, maar ook (aanvullende) onderdelen voor het U-deel in de vorm van verschillende achterwanden. Pas enkele weken daarna zijn de werkbladen van het U-deel ingemeten (op 12 december 2022) en op dat moment ook de verschillende achterwanden voor het U-deel die (pas) bij de tweede opdracht besteld waren.

7. Op grond van het voorgaande moet geconcludeerd worden dat er sprake was van een enkel project (een keuken), waarvan niet simpelweg gezegd kan worden dat er sprake is van 'twee van elkaar los staande orders'. Het had op de weg van de ondernemer gelegen om ervoor te zorgen dat bij de eerste maal inmeten (ook) rekening gehouden zou worden met het plaatsen van de (aanvullende) bar. Feitelijk is ook wel erkend door de ondernemer dat hij dit op een andere manier had kunnen/moeten doen ('beter opletten', 'extra inzet'). De ondernemer heeft zich evenwel ook op het standpunt gesteld dat de consument zelf erop had moeten toezien dat het bij het inmeten goed zou gaan. De bindend adviseur overweegt daaromtrent het volgende. Ook als aangenomen moet worden dat het probleem mogelijk niet was ontstaan als de consument bij inmeten van de werkbladen en achterwanden van het U-deel nadrukkelijk bij de inmeter onder de aandacht gebracht had dat er nog een gedeelte (bar) bij zou komen, dan ontslaat dit de ondernemer niet van de eigen (juridische) verantwoordelijkheid in deze. Anders gezegd; dat de consument mogelijk het probleem had kunnen voorkomen kan hem niet tegengeworpen worden, althans kan niet leiden tot een verminderde (financiële) aansprakelijkheid van de ondernemer. De consument is immers een leek en hoefde er niet op bedacht te zijn dat hier iets fout zou kunnen gaan. Dit temeer niet omdat, zoals hiervoor opgemerkt, bij de eerste maal inmeten niet alleen bladen en achterwanden vanuit de eerste bestelling ingemeten zijn, maar ook achterwanden vanuit de tweede bestelling. De consument kon daarom aannemen dat de inmeter bekend was met de tweede bestelling als geheel.

8. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De klacht is gegrond;

- De ondernemer voert de volgende werkzaamheden uit (conform de eis van de consument): de (desbetreffende) aanrechtbladen en de spatwanden worden vervangen, en wel op zo'n manier dat deze goed op elkaar aansluiten en geen kleurverschil tonen. Partijen treden binnen 4 weken na datum bindend advies in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder (reële) 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, 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 € 5.485,-.
- De ondernemer vergoedt bovendien de door de consument aan de stichting betaalde geschilkosten van € 175,- aan de consument. Betaling van dit bedrag vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 16 juli 2024,