

Gebreken keuken vastgesteld, vordering herstel toegewezen

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 30 maart 2024 heeft de deskundige, [deskundige] (hierna: de deskundige), een onderzoek verricht, waarvan op 23 april 2024 een rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport). De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het (aangevulde) 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 6 augustus 2022 een overeenkomst gesloten, waarbij de ondernemer zich verplicht heeft om voor een totaalbedrag van € 10.000,00 (inclusief btw) een keuken te leveren en te plaatsen in de woning van de consument. De keuken is op of omstreeks 18 januari 2023 geleverd en geplaatst. Op 27 januari 2023 heeft de consument de klacht voorgelegd aan de ondernemer. De consument heeft de overeengekomen prijs voor het leveren en het plaatsen van de keuken volledig voldaan.

Standpunt consument

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

“Cliënt is van mening dat hij niet heeft gekregen wat is afgesproken, namelijk:

- Onder de oven/magnetron is er geen lade geleverd, terwijl dit wel was overeengekomen. Dit blijkt ook uit de overeenkomst en de tekening.*
- Het aanrecht en achterwand is 5 cm te kort. Uit de overeengekomen tekening blijkt duidelijk dat het aanrecht tegen de muur aan zou lopen en dat er geen ruimte over zou blijven.*
- Er ontbreken afdekplaatjes op een aantal lades.*
- De uittrekkraan werkt niet. Cliënt vermoedt dat dit komt doordat de lade onder de spoelbak te groot is en aan de achterkant is er een stuk uitgeknipt, waardoor er te weinig ruimte voor het gewicht van de uittrekkraan is.”*

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

“Herstel van alle gebreken. Wellicht handig dat er eerst een onafhankelijke expert langs komt om de klachten te onderzoeken en de beste herstelwijze.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft - ondanks herhaaldelijke verzoeken daartoe - niet gereageerd op de door de (gemachtigde van de) consument in het inleidend (vragen)formulier geformuleerde klacht.

Deskundigenrapportage

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

“(…)

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

De gemelde klachten/ opmerkingen zijn aanwezig.

Het aanrecht en de achterwanden lopen aan de linkerzijde niet tot het eind van de keukenmuur. Het lijkt erop dat er een fout is ontstaan met het aanpassen/weglaten van het passtuk aan de linkerzijde. Doordat het passtuk is vervallen zijn het blad en de achterwanden op de dan geldende onderbouwmaat ook korter geworden en geleverd en niet op de muurmaat. M.a.w. de muurmaat is langer dan de keukenmaat en dat komt omdat de passtukken vervallen zijn.

Een aantal afdekplaatjes zijn niet aanwezig, deze horen wel aanwezig te zijn.

De plint aan de rechterzijde van de keuken is scheef gemonteerd t.o.v. het keukenblok. De plint is niet deugdelijk gemonteerd.

De uittrekkraan werkt niet en er is een diepe lade onder de spoelbak. De uittrekkraan gaat met heel veel moeite en kracht terug in de uitloop, dit lijkt door vervuiling door gebruik te komen. Op zichzelf werkt het systeem wel maar er moet wel meer ruimte in de kast en bij de lades komen voor het

contragewicht. Het contragewicht dat de kraan weer in de beginpositie moet brengen, heeft te weinig ruimte om op en neer te kunnen bewegen.

Er zitten geen lades onder de oven. Nu is daar een schappengedeelte, Het type vaatwasser klopt niet m.b.t. energieklassen zoals besteld.

4. Ernst van de klacht(en)

Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk? ernstig opvallend gering onopvallend (bijna) niet waarneembaar anders, namelijk: onhandig

Eventuele toelichting: De klacht over het werkblad en de achterwand is het ernstigst, nu tijdelijk door [consument] dichtgezet met restmateriaal. De ernst van de klacht over de afdekplaatjes is gering. De ernst van de klacht over de plint is opvallend, het is in het zicht. De klacht van de kraan is ook ernstig, omdat het nu niet deugdelijk functioneert en de uitgezaagde lade niet goed is afgewerkt. De ernst van de klacht over de kast onder de oven is onhandig omdat [echtgenote consument] slecht kan bukken en die kast nu maar gedeeltelijk in gebruik heeft. De klacht over een andere energieklassen vaatwasser is gering te noemen.

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? Ja nee

Zo ja, op welke manier? De plint beter monteren/de ladekapjes leveren en monteren/de kraan bij de uitloop nakijken door de leverancier en meer ruimte laten maken door de monteur in de spoelkast voor het contragewicht en een nieuwe lade monteren, bij voorkeur een 5 cm minder diepe lade.

Zo nee, waarom niet? Het blad en de achterwanden kun je niet langer maken, om het passend te krijgen zou er nieuw en langer geleverd moeten worden. Om een vaatwasser in de bedoelde energieklassen te krijgen zou je een ander type moeten nemen.

Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd? € 6.250

2 man 2 dagen werk € 1.800 andere vaatwasser € 650 ander werkblad en achterwanden € 3.500 2 lades maken in kast onder de oven € 150 lades aan passen onder spoelbak € 150 (...)"

Overwegingen en beoordeling

Het geschil

1. De consument stelt dat de keuken niet de eigenschappen bezit, die hij op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten. Hij heeft kenbaar gemaakt dat hij aanspraak maakt op herstel/vervanging van (delen van) de door de ondernemer geleverde en geplaatste keuken.

Non-conformiteit

2. Vastgesteld moet worden of de keuken voldoet aan wat de consument op grond van de (koop)overeenkomst mocht verwachten. De vraag of de ondernemer als verkoper heeft voldaan aan de op haar rustende contractuele verplichtingen moet worden beantwoord aan de hand van de maatstaf van artikel 7:17 BW. Lid 1 van dit artikel bepaalt dat de afgeleverde zaak aan de overeenkomst moet beantwoorden, terwijl het tweede lid onder meer bepaalt dat een zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt 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. 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.

3. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 30 maart 2024 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het (aangevulde) deskundigenrapport van 23 april 2024. Voor het antwoord op de vraag of de keuken aan de overeenkomst beantwoordt, gaat de bindend adviseur uit van de bevindingen en conclusies van de deskundige. In dit verband is van belang dat de motivering en conclusies van het deskundigenrapport begrijpelijk en inzichtelijk zijn. Daarnaast is van belang dat partijen niet hebben gereageerd op de inhoud van het

deskundigenrapport en hier geen andersluidend rapport tegenover hebben gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). Dit maakt dat het deskundigenrapport tot uitgangspunt wordt genomen bij de verdere beoordeling.

4. De bindend adviseur begrijpt uit het digitale geschillensysteem dat de ondernemer bij berichten van 20 december 2023, 16 januari 2024 en 13 februari 2024 in de gelegenheid is gesteld om een reactieformulier in te dienen. Uit laatstgenoemd bericht blijkt bovendien dat er contact is geweest tussen (een medewerker van) de stichting en (een medewerker van) de ondernemer over deze procedure. Verder blijkt uit het deskundigenrapport dat de ondernemer op de hoogte is van de procedure, aangezien (een medewerker van) de ondernemer aan de deskundige kenbaar heeft gemaakt niet bij het onderzoek aanwezig te zullen zijn. Ondanks de inhoud van het inleidend (vragen)formulier van de consument en het deskundigenrapport heeft de ondernemer geen verweer gevoerd.

5. Uit de onweersproken stellingen van de consument volgt dat de door de ondernemer geleverde en geplaatste keuken niet aan de overeenkomst beantwoordt als bedoeld in artikel 7:17 BW. Dit wordt bovendien ondersteund door de inhoud van het deskundigenrapport.

Herstel/vervanging

6. Nu vaststaat dat de keuken niet aan de overeenkomst beantwoordt, heeft de consument in beginsel het recht om herstel/vervanging te verlangen (zie artikel 7:21 lid 1 onder b en c BW). Dit is slechts anders indien dit onmogelijk is of van de ondernemer niet gevergd kan worden (zie artikel 7:21 lid 4 BW). Het is de bindend adviseur niet gebleken en door de ondernemer is evenmin aangevoerd, laat staan onderbouwd, dat daarvan sprake is. Bovendien volgt dat niet uit het deskundigenrapport. De eis van de consument zal dan ook worden toegewezen, in die zin dat de ondernemer gehouden is om de vastgestelde gebreken/afwijkingen kosteloos te herstellen c.q. tot vervanging over te gaan, een en ander en meer concreet op de wijze als omschreven onder punt 5 van het deskundigenrapport. Verder zal worden bepaald dat, indien het herstel door toedoen van de ondernemer niet of niet binnen de afgesproken termijn wordt uitgevoerd, de consument recht heeft op een vervangende schadevergoeding, zodat de consument de werkzaamheden door een derde kan laten uitvoeren. Dit bedrag wordt - gelet op de inhoud van het deskundigenrapport - naar redelijkheid en billijkheid vastgesteld op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 6.250,00.

Conclusie

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

8. 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 door de deskundige vastgestelde en onder punt 5 van het deskundigenrapport genoemde gebreken kosteloos te (laten) herstellen conform hetgeen is omschreven in het deskundigenrapport;
- Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken over de uitvoering van de werkzaamheden, waaronder (reële) (lever)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. Wordt het herstel door toedoen van de ondernemer niet of niet binnen de afgesproken termijn uitgevoerd, dan heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding. Dit bedrag wordt naar redelijkheid en billijkheid vastgesteld op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 6.250,00;
- De ondernemer vergoedt binnen 4 weken na dit bindend advies de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten van € 250,00;
- De ondernemer is tot slot behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het digitale geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 22 juli 2024,