

Klacht op werkblad keuken had tijdig gemeld moeten worden: rechtsverwerking

### **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, waaronder het op verzoek van de consument opgemaakte 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 van een keuken.

### **Standpunt consument**

De consument stelt dat het keukenblad is gescheurd en eist dat de leverancier het blad vervangt door een correct blad, zonder scheur en bruine bijwerking.

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer voert onder meer aan dat de producteigenschappen in de overeenkomst staan. Het blad is niet gescheurd maar heeft een ader. Verder is de consument er vooraf op gewezen dat hij de levering moest controleren en hij heeft de levering in ontvangst genomen en geaccepteerd.

### **Overwegingen en beoordeling**

1. De bindend adviseur begrijpt dat de ondernemer zich onder meer op schending van de klachtplicht althans rechtsverwerking aan de zijde van de consument beroept. Bij de beoordeling van dit verweer zijn de volgende feiten en omstandigheden van belang.

a. Op 30 november 2022 heeft de ondernemer een e-mailbericht aan de consument verzonden, waarin onder meer het volgende is vermeld:

*“Morgen om 8 uur gaan ze de keuken inladen, ik denk dat ze rond het middaguur zullen aankomen.*

*[...]*

*Er zal een controle samen met u plaats moeten vinden bij levering om te kijken of de levering compleet is en er geen zichtbare schade is, mocht er iets niet goed zijn wordt dat bij levering genoteerd. Het is belangrijk dat u daar tijd voor maakt, het uitleveren neemt schat ik 2 tot 3 uur in beslag.”*

b. Op 1 of 2 december 2022 heeft de levering van de keuken plaatsgevonden.

c. Op 4 april 2023 heeft de consument een e-mailbericht aan de ondernemer verzonden, waarin onder meer het volgende is vermeld:

*“We zijn nu pas de keuken aan het uitpakken met de installateur. Als laatste komen we bij het aanrechtblad. Dat niet van de plaats is geweest sinds levering. Ik weet dat ik dat had moeten controleren, maar ik vertrouwde op de mensen die het blad leverden en ingepakt lieten om niet te beschadigen. We constateren haarscheuren, een dwars over het blad en eentje op de hoek.”*

2. Vastgesteld wordt dat de ondernemer de consument er uitdrukkelijk op heeft gewezen dat hij bij de levering een controle diende te verrichten. De consument was daarvan op de hoogte maar heeft dit desondanks nagelaten, zo volgt uit diens e-mailbericht van 4 april 2023. Pas ruim 4 maanden na de levering heeft hij het geleverde aanrechtblad gecontroleerd en geklaagd over het beweerdelijke gebrek. Gelet op deze feiten en omstandigheden kan de consument zich – nog daargelaten of in dit geval sprake is van een gebrek – niet meer op het bestaan van een gebrek beroepen.

3. Dit betekent dat de klacht ongegrond is. Wat verder is aangevoerd behoeft geen bespreking.

4. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem, maar hij hoeft niet de door de consument gemaakte kosten te vergoeden.
5. Het staat partijen uiteraard vrij om alsnog met elkaar in gesprek te gaan over een oplossing. De ondernemer heeft hiertoe eerder een voorstel gedaan.

**Beslissing**

- De klacht is ongegrond.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem, maar hij hoeft niet de door de consument gemaakte kosten te vergoeden.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 23 juli 2024,