

Kringen op composiet keukenblad levert geen non-conformiteit op

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 5 februari 2024 een onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 16 april 2024 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

De bindend adviseur heeft aanvullende vragen gesteld aan de deskundige. De deskundige heeft deze vragen beantwoord (hierna: het aanvullend rapport) en partijen zijn in de gelegenheid gesteld hierop te reageren.

De bindend adviseur achtte 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 het leveren en plaatsen van een keuken.

Standpunt consument

De consument heeft zijn klacht als volgt geformuleerd:

“Er ontstaan blijvende kringen door een glas water. De leverancier gevraagd dit te verhelpen echter beroept deze zich op gebruikersschade terwijl wij van een keukenblad mogen verwachten dat je er een glas water op mag zetten.”

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

“Indien mogelijk verwijderen van kringen en zorgdragen dat het blad bestendig is tegen een glas water. Indien dit niet mogelijk is verwacht ik dat de leverancier ons een nieuw keukenblad zal aanbieden.”

Standpunt ondernemer

De werknemer heeft als volgt gereageerd:

“Het werkblad is een sterke composiet met een gepolijste toplaag waardoor er sprake is van een dichte structuur. Eventuele vlekken zijn en blijven oppervlakkig en gemakkelijk te verwijderen. Het stoort client dat gebruik zichtbaar is, maar dat heeft niets met de kwaliteit van het werkblad te maken noch de structuur. Er is gekozen voor een eilandopstelling met een bepaalde lichtinval wat maakt dat vlekken misschien sneller zichtbaar zijn. Een ander werkblad zal eveneens vlekken vertonen door dezelfde lichtinval. Het is client zelf die aangeeft dat zij zich stoort bij een bepaalde lichtinval.”

Deskundigenrapport

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

“Tijdens het deskundigenbezoek is geconstateerd dat er een aantal zichtbare kringen op het blad aanwezig waren. Geprobeerd samen met [servicemedewerker ondernemer] om die te verwijderen. Bij een aantal lukte dat gedeeltelijk. Daarna is afgesproken dat er nogmaals een expert van [leverancier] het blad zou gaan behandelen om de kringen te verwijderen. Mocht dat naar tevredenheid gebeuren dan zou het opgelost zijn. Echter blijkt dat er nu na de behandeling van de expert van [leverancier] strepen zijn overgebleven en de kringen wel zo goed als verdwenen zijn. De strepen zijn zichtbaar aanwezig, zie foto's van de consument. De verwachting was dat het blad egaal opgeleverd zou worden om te laten zien dat de kringen eruit gepoetst kunnen worden. De strepen die er nu zijn hebben te maken met reinigingsbehandeling en zouden dus net als de kringen er uitgepoetst moeten kunnen worden. Het blad op zichzelf is goed, maar doordat hij zo ligt, in het strijklicht etc., zie je alles als onder een “vergrootglas”.

[...]

Doordat het blad vol in het zicht, licht en strijklicht ligt, zie je alles op het blad. In principe kan er niets in het materiaal trekken, alles wat zichtbaar is ligt [...] eigenlijk op het blad. Voor onderhouds- en

reinigingsprocedure van het blad, het advies en materiaal van [leverancier] gebruiken. Het zou mogelijk moeten zijn om het blad weer in nieuwstaat te krijgen m.b.t. de strepen en kringen. De kosten van € 750 schat ik in als een externe partij het blad gaat behandelen, als [leverancier] het zelf nogmaals gaat doen schat ik het op € 500. 1 man 1 dag werk.”

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 5 februari 2024 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport en het aanvullend rapport. Deze rapporten zijn op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de motivering en conclusies ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidende rapporten tegenover gezet. De bindend adviseur gaat dan ook in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en het aanvullend rapport en neemt deze rapporten tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. Uit het deskundigenrapport volgt dat het keukenblad op zichzelf goed is. In het aanvullend rapport heeft de deskundige toegelicht dat bij het schoonmaken van het blad door de consument een filmlaagje is achtergebleven en dat in dat filmlaagje kringen kunnen ontstaan. Een dergelijk filmlaagje ontstaat makkelijker bij dit type keukenblad, omdat de toplaag wel dicht maar niet geheel vlak is. Voorkom je dat de filmlaag kan ontstaan, dan zijn de kringen veel makkelijker weg te poetsen. Het blad is echter niet kapot of beschadigd, aldus nog steeds de deskundige in het aanvullend rapport.
3. Op basis van het deskundigenrapport, het aanvullend rapport en de overige in het dossier aanwezige stukken kan niet worden geconcludeerd dat het keukenblad niet aan de overeenkomst beantwoordt. De klacht is dan ook ongegrond.
4. Desondanks zal de ondernemer worden opgedragen werkzaamheden te (doen) verrichten, omdat bij de vorige werkzaamheden die de ondernemer (althans de leverancier) heeft verricht vegen zijn ontstaan. Indien de ondernemer de werkzaamheden niet verricht, dient hij een schadevergoeding van € 750,- aan de consument te betalen.
5. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem. De ondernemer hoeft niet de door de consument gemaakte kosten te vergoeden.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De ondernemer zal werkzaamheden aan het keukenblad (doen) verrichten, bestaande uit het verwijderen van de vegen die bij de vorige werkzaamheden zijn ontstaan. Partijen treden binnen 4 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder reële termijnen. Partijen verlenen over en weer 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 € 750,-.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem. De ondernemer hoeft niet de door de consument gemaakte kosten te vergoeden.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 25 juli 2024,