

Verschillende klachten keuken, deel gegrond wegens niet/onvoldoende weersproken

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 een onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 10 april 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 – het leveren en plaatsen van een keuken.

Standpunt consument

De consument heeft zijn klacht als volgt geformuleerd:

“Om te beginnen heeft cliënt geconstateerd dat de koppelnaad van het aanrechtblad los zit. De aanrechtbladen sluiten namelijk niet goed op elkaar aan. De koppelnaad dient vastgelijmd te zitten en zou niet los mogen zitten. Cliënt vermoedt dat dit komt doordat het aanrechtblad 1 cm tekort is ingemeten.

Verder heeft cliënt ontdekt dat de kasten en de wanden onjuist zijn geplaatst. De linker kasten zijn ongeveer 2 cm van de muur geplaatst. Cliënt vermoedt dat dit ook te maken heeft met het feit dat het aanrechtblad 1 cm te kort is. Daarnaast is de linkerwand ongeveer 0,5 cm van de muur geplaatst. De wand hoort echter tegen de muur aan te zitten.

Bovendien was de rand van de spoelbak beschadigd geraakt. De spoelbak was bij levering niet juist en moest toen worden geslepen om het alsnog passend te maken. Tijdens het slijpen is er een stuk afgebroken. Verder was er een lekkage ontstaan bij de wasbak.

Tot slot is de muur van cliënt tijdens de werkzaamheden beschadigd geraakt.

De ondernemer is tot herstel overgegaan voor de beschadiging van de spoelbak en de lekkage bij de wasbak. Hoewel voor de beschadiging aan de muur herstel is aangeboden, is dit vooralsnog niet hersteld. De ondernemer heeft voor de overige klachten geen oplossing geboden.”

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

“Cliënt wenst dat de problemen worden opgelost. Cliënt wenst dus herstel of vervanging.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

*“Betreffende de beschadiging spoelbak en lekkage is de klachten verholpen en overbodig te noemen - oplevering keuken is in overleg met klant gedaan daar de ruimte groter is dan overeengekomen. Zie bijlage 1 van ARAG waar client specifiek ook een handtekening plaatst voor de oplevering. Daarnaast stuur ik een vonnis waar duidelijk staat omschreven dat cliënt verantwoordelijk is in de voorbereiding de muurmaten aan te houden die beide partijen tijdens inmeten zijn overeengekomen.
- Beschadiging muur kan ik niet terugvinden in de correspondentie ook niet met ARAG.”*

Deskundigenrapportage

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

“Bij het inmeten van de keuken door de ondernemer is gemeten, terwijl de bestaande wandtegels nog aangebracht waren. Consument heeft aangegeven dat de tegels er af zouden worden gehaald. Dit kan worden vertaald in 15-20 mm (tegels aan beide zijden van de breedtemaat van de keuken). Er is dus geen rekening gehouden met deze ruimte en daarop is de keuken met bladbreedtes besteld en geleverd. Dit verschil van 15-20 mm. verklaart alle verschuivingen van de verschillende elementen,

waardoor alles niet goed op elkaar aansluit. E.e.a. is ook goed te zien aan het verschil van overstek van het blad t.o.v. de kastfronten.

Zichtbaar is dat het stucwerk boven de wanden is bewerkt. Of dit veroorzaakt is geweest door montage is door mij niet te beoordelen, maar het is wel mogelijk.”

Overwegingen en beoordeling

Inleiding

1. De bindend adviseur begrijpt uit de stukken dat de ondernemer de problemen met betrekking tot de beschadiging van de spoelbak en de lekkage bij de wasbak heeft opgelost. De klacht van de consument bestaat thans nog uit de volgende onderdelen:
 - Maatvoering keuken onjuist.
 - Loszittende koppelnaad aanrechtblad.
 - Beschadiging muur.
2. Deze onderdelen worden hierna achtereenvolgens besproken.

Maatvoering

3. De consument stelt dat de maatvoering van de keuken onjuist is.
4. In reactie hierop heeft de ondernemer onder meer aangevoerd dat de consument op dit punt akkoord is gegaan met de wijze waarop de keuken is opgeleverd.
5. Dit verweer van de ondernemer slaagt. De keuken is op 15 september 2022 gemonteerd. In het montagerapport dat die dag is opgemaakt is, voor zover hier van belang, het volgende vermeld:

“Oversteken van de keuken komen niet overeen omdat keukenruimte groter is dan tijdens het inmeten keuken volledig i.o.m. gezet met de klant en klant hier mee akkoord”
6. De consument heeft dit montagerapport ondertekend. Dit betekent dat hij zich er thans niet meer op kan beroepen dat de maatvoering onjuist is. De klacht is in zoverre dan ook ongegrond.

Loszittende koppelnaad

7. De consument stelt dat de koppelnaad van het aanrechtblad los zit, onder verwijzing naar ingebracht beeldmateriaal.
8. De bindend adviseur constateert dat de ondernemer niet althans onvoldoende heeft betwist dat de koppelnaad los zit en dat hij evenmin heeft aangevoerd dat het loszitten van de koppelnaad het gevolg zou zijn van enig handelen of nalaten van de consument. Daarom wordt als vaststaand aangenomen dat de koppelnaad los zit en dat de ondernemer op dit punt is tekortgeschoten.
9. De klacht is in zoverre gegrond. De ondernemer zal worden opgedragen op dit punt herstel te plegen.

Beschadiging muur

10. De consument stelt dat de ondernemer bij zijn werkzaamheden schade heeft toegebracht aan een muur.
11. De ondernemer heeft aangevoerd dat uit de correspondentie niet blijkt dat de schade aan de muur eerder is gemeld.
12. De bindend adviseur stelt op basis van de stukken vast dat de consument, anders dan de ondernemer aanvoert, de schade aan de muur wel degelijk eerder aan de orde heeft gesteld.

Zo is in een e-mailbericht van de consument aan de ondernemer van 19 januari 2023 onder meer te lezen:

“Muur is ook licht beschadigd.”

Verder heeft de gemachtigde van de consument bij brief van 7 maart 2023 (ingebrekestelling) aan de ondernemer onder meer het volgende geschreven:

“de muur van cliënt is tijdens de werkzaamheden beschadigd geraakt.”

In deze brief is ook geconcretiseerd hoe en wanneer die schade volgens de consument is ontstaan, te weten bij een bezoek van de monteur van de ondernemer op 17 januari 2023.

13. Gelet hierop en nu de ondernemer de stelling van de consument op dit punt verder niet (gemotiveerd) heeft betwist, is de klacht in zoverre gegrond.

Slotsom

14. De klacht is gedeeltelijk gegrond.
15. De ondernemer zal worden opgedragen herstel te plegen met betrekking tot de koppelnaad en de muur.
16. Indien de ondernemer de werkzaamheden niet (tijdig) uitvoert heeft de consument recht op vervangende schadevergoeding, zodat hij de werkzaamheden door een derde kan laten uitvoeren. De bindend adviseur heeft de deskundige gevraagd welke kosten met deze herstelwerkzaamheden zijn gemoeid. De deskundige heeft in een aanvullend rapport de kosten begroot op € 450,-. De bindend adviseur heeft partijen in de gelegenheid gesteld hierop te reageren. De consument heeft van deze gelegenheid gebruikgemaakt en daarbij aangevoerd dat herstel alleen mogelijk is door ook een nieuw blad te plaatsen. De bindend adviseur overweegt dat uit het deskundigenrapport weliswaar volgt dat voor een volledig herstel ook het keukenblad moet worden vervangen, maar dit kan – gelet op wat hiervoor in randnummers 5 en 6 is overwogen – niet voor rekening van de ondernemer worden gebracht. Verder kan uit het deskundigenrapport en het aanvullend rapport niet worden geconcludeerd dat herstel van de koppelnaad en de muur niet mogelijk is zonder het keukenblad te vervangen.
17. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer een deel van het door de consument betaalde klachtgeld te vergoeden, namelijk tot een bedrag van € 125,-.
18. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gedeeltelijk gegrond.
- De ondernemer voert de volgende werkzaamheden uit:
 - ✓ herstel met betrekking tot de koppelnaad;
 - ✓ herstel met betrekking tot de beschadigde muur.
- Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder (reële) termijnen. Partijen verlenen, aantoonbaar, over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen.
- Indien de ondernemer de werkzaamheden niet (tijdig) uitvoert, heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding, zodat de consument de werkzaamheden door een derde kan laten uitvoeren. Deze schadevergoeding wordt bepaald op € 450,-.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden € 125,- aan de consument, ter (gedeeltelijke) compensatie van het betaalde klachtgeld.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 18 september 2024,