

Ondernemer kan niet aantonen onderhoudsadviezen keukenfronten te hebben verstrekt

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 onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 30 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 stelt dat de keukenfrontjes en -deuren al kort na levering strepen en oneffenheden vertoonden. Hij wenst een oplossing voor de strepen en oneffenheden dan wel vervanging van de frontjes en deuren van de keuken.

Standpunt ondernemer

De ondernemer voert aan – samengevat weergegeven – dat de strepen/vegen zijn ontstaan door verkeerd schoonmaken. De onderhoudsvorschriften zijn niet gevolgd, aldus de ondernemer.

Deskundigenrapport

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

“De keukendeuren en de gelakte zijpanelen vertonen allemaal veegstrepen. De vegen zijn ontstaan doordat de deuren schoongemaakt zijn op een manier waarop de lak niet tegen bestand is. Het is niet ontstaan door het schoonmaakmiddel maar door de schoonmaakdoek en het poetsen daarmee. De gelakte deuren en zijpanelen zijn gelakt met een matte lak die gevoeliger is voor vlekken en het schoonmaken, ook is de ringvastheid laag t.o.v. gelakte deuren met een eindafwerking van blanke lak over of in de kleurlaag. Ringvastheid: dat zijn de krasjes die op lakwerk ontstaan als je met bijv. gouden of zilveren ringen ertegen aankomt en de strepen die dan kunnen ontstaan. Ook zijn watervlekken sneller zichtbaar op mat gelakte deuren.”

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 24 april 2024 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Dit rapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de motivering en conclusies ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier ook geen andere rapporten tegenover gezet. De bindend adviseur gaat dan ook in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. Op basis van het deskundigenrapport concludeert de bindend adviseur dat de door de consument gestelde problemen met de keukenfrontjes en -deuren zijn ontstaan door het gebruik van een bepaalde schoonmaakdoek. De vraag rijst of de consument erop bedacht moest zijn dat bepaalde schoonmaakdoeken niet kunnen worden gebruikt voor deze keuken.
3. De ondernemer heeft in dit verband aangevoerd dat bij het adviesgesprek in de showroom het onderhoud altijd wordt besproken en dat bovendien bij elke keuken een instructieboekje wordt meegeleverd.
4. De consument betwist dat de ondernemer hem op de hoogte heeft gebracht dat bepaalde schoonmaakdoeken niet mogen worden gebruikt bij deze keuken en voert aan dat hij geen instructieboekje heeft ontvangen.

5. De bindend adviseur stelt vast dat in het instructieboekje dat de ondernemer in deze procedure heeft overgelegd onder meer het volgende is vermeld:

“Gebruik geen schurend schoonmaakgerei zoals microvezeldoeken.”

Indien de consument dit instructieboekje zou hebben ontvangen, had hij er dan ook op bedacht moeten zijn dat bepaalde schoonmaakdoeken niet gebruikt konden worden bij deze keuken. De consument betwist echter dat hij dit onderhoudsboekje heeft ontvangen en de ondernemer heeft dit niet verder onderbouwd. De enkele stelling van de ondernemer dat altijd een instructieboekje wordt meegeleverd, is onvoldoende om in dit concrete geval te kunnen vaststellen dat dit is gebeurd.

6. Verder heeft de ondernemer ook niet onderbouwd dat tijdens het gesprek in de showroom is medegedeeld dat bepaalde schoonmaakdoeken niet kunnen worden gebruikt.
7. Gelet op het voorgaande moet ervan worden uitgegaan dat de ondernemer geen mededeling heeft gedaan over het niet gebruiken van bepaalde schoonmaakdoeken. De consument hoefde hier daarom niet op bedacht te zijn.
8. Dit betekent dat de klacht gegrond is.
9. De ondernemer dient de desbetreffende frontjes en deurtjes te herstellen of te vervangen. Indien hij dit niet of niet tijdig doet, heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding van € 3.550,-, conform het in het deskundigenrapport vermelde bedrag.
10. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer ook het door de consument betaalde klachtgeld (€ 250,-) te vergoeden.
11. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer herstelt of vervangt de desbetreffende keukenfrontjes en -deuren. Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken over 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, of gaat de ondernemer niet over tot herstel of vervanging, 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 € 3.550,-.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 250,- aan de consument als vergoeding van het door de consument betaalde klachtgeld.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

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