

Dwaling noch non-conformiteit aangetoond bij marmeren werkblad keuken

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 11 september 2024 heeft de deskundige, [deskundige] (hierna: de deskundige), een onderzoek verricht, waarvan op 12 september 2024 een rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport). De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken, het deskundigenrapport en de reacties van partijen daarop. 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 13 november 2022 een overeenkomst gesloten, waarbij de ondernemer zich verplicht heeft om voor een totaalbedrag van € 25.305,00 een keuken te leveren en te plaatsen in de woning van de consument. De keuken is op of omstreeks 22 maart 2023 geleverd en geplaatst. Op 26 april 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:

“Er is sprake van dwaling. Als de klant geweten had dat normaal gebruik van het blad zou leiden tot niet verwijderbare vlekken, dan had de klant dit blad niet aangeschaft. Tijdens het bezoek aan het filiaal is enkel gewezen op een mogelijk risico bij zuren van fruit, als sinaasappel en citroen. Dit blijkt ook uit de handleiding bijgevoegd in het protocol getekend op 24 januari 2023. Niet is aangegeven dat ook vlekken en kringen ontstaan bij vet, andere groente en fruit, broodbeleg of drogende pannen die zijn afgewassen met Dreft. Dit terwijl het bespreken en opnemen van de handleiding al blijkt geeft van het belang van deze wetenschap voor het aangaan van een aankoop van dit materiaal. De verkoper heeft de plicht om een product te leveren dat voldoet aan de overeenkomst. Het product dient geschikt te zijn voor normaal gebruik.”

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:

“Het blad dient vervangen door een blad dat bij normaal gebruik geen vlekken veroorzaakt. De vensterbanken en het blad van de keukenkasten dient daaraan aangepast te worden en dus ook vervangen om een uniforme stijl te behouden. De (..) montage kosten zijn naast de vervangingskosten voor rekening van de ondernemer.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft haar standpunt in het reactieformulier als volgt verwoord:

“De keuze voor marmer is veelal een heel bewuste keuze vanwege dat dit materiaal de meest natuurlijke uitstraling heeft. De verkoopadviseur verklaart wel degelijk de voor- en nadelen te hebben besproken met client. Sterker nog heeft de verkoopadviseur aangegeven dat het materiaal bij de fabrikant, [leverancier], bezichtigd kan en moet worden en ter plekke nog een andere keuze kan worden gemaakt naar bijvoorbeeld graniet of composiet welke andere eigenschappen hebben.

Client is op 24 januari 2023 bij [leverancier] geweest, heeft het materiaal gezien en heeft het specifieke onderhoud voor marmer besproken. Client heeft hiervoor ondertekend. Zie bijlage.

Het werkblad is in orde en de vlekgevoeligheid is inherent aan het product. Client had deze eigenschap wel degelijk kunnen verwachten nu [ondernemer] en [leverancier] nadrukkelijk het product en de eigenschappen hebben besproken.”

Deskundigenrapport

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

“(..)

2b Situering klachten

Het betreft hier een rechte keukenopstelling van ruim 360 cm lengte zonder hoge kasten en zonder bovenkasten. Op de onderkasten ligt een tweedelig marmeren werkblad welke bij de kookplaat een zogenaamde vorkverbinding heeft.

Tegen de wand aan de overzijde van de keuken is een ondiepe 80 cm brede kast geplaatst met twee laden en twee deuren en ook daar ligt een marmeren werkblad op.

Bij de twee vensters in de buitengevel zijn ook twee marmer vensterbanken geplaatst.

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

In de beide werkbladen van het lange keukenblok zijn diverse kringen en vlekken waar te nemen. Met name op de plek tussen de geïntegreerde spoelbak en de kookplaat is er een concentratie van vlekken. Dit is de plek waar logischerwijs ook het meest wordt gewerkt aan het werkblad.

Na de introductie waarin ook door mij is aangegeven dat er tijdens het deskundigenbezoek onderzocht zal worden of partijen samen tot een schikking kunnen komen wordt het gesprek geopend.

De consument geeft aan dat ze bij het bezoek aan de toonzaal van [ondernemer] gelijk voor dit werkblad zijn gevallen die daar ook op een showroomkeuken lag. Volgens de consument is er tijdens de advisering alleen aangegeven dat ze voorzichtig moesten zijn met citroenzuur en dat er verder in het geheel niet over de eigenschappen van het materiaal is gesproken. Wel is de consument op verzoek van de ondernemer nog bij de leverancier [leverancier] wezen kijken en hebben ze daar ook een filmpje gezien. Ook daarvan wordt door de consument gesteld dat alleen citroenzuur wordt benoemd als mogelijk risico voor vlekvorming in het werkblad. Volgens de consument is er verder geen inhoudelijk gesprek geweest.

Wanneer ik vervolgens vraag of de consument ook de betreffende plaat zelf heeft mogen uitzoeken krijg ik als antwoord dat dat niet mogelijk was en geeft de consument aan dat uitgelegd is dat de platen stuk voor stuk uit de grote brok natuursteen worden gehaald.

Als de ondernemer hierop inhaakt en aangeeft het eigenlijk onvoorstelbaar te vinden dat de verkoopadviseur met geen woord over het blad gerept zou hebben, wil de consument het gesprek staken. Als bemiddelingsdeskundige lukt het mij om toch weer in gesprek te komen met de consument. Wanneer ik de open vraag stel of de consument op voorhand of tijdens het uitzoeken van het blad wel eens op internet heeft gezocht, wil de consument geen antwoord geven en geeft aan dat ze de bijstand van haar gemachtigde wil. Opnieuw staakt het gesprek waarbij ik aangeef dat juist de gemachtigde de zaak heeft ondergebracht bij UitgesprokenZaak en dat derhalve een goed en constructief gesprek nodig is om tot een mogelijke oplossing te komen.

De ondernemer biedt vervolgens aan om het blad door een specialistisch bedrijf geheel te laten reinigen en opnieuw te laten behandelen met een garantietermijn van 5 jaar. Het idee daarbij is dat beide partijen participeren in de kosten hiervan maar dit is geen wenselijke oplossing voor de consument. Voor de consument is er één oplossing en dat is kosteloze vervanging van de vier delen werkblad.

Omdat de ondernemer geen verantwoordelijkheid erkent kan er tijdens het deskundigenbezoek geen schikking worden getroffen.

Ik vraag de consument of zij in de zoektocht naar een keuken alleen in de showroom van [ondernemer] zijn geweest of ook elders. Dan geeft de consument aan dat de zoektocht naar een nieuwe keuken jaren in beslag heeft genomen en dat ze menig toonzaal hebben bezocht.

Ondergetekende is niet bij het verkoopadviesgesprek geweest maar kan wel aangeven dat een essentieel en in het oog springend deel als een werkblad, normaliter uitvoerig wordt besproken tijdens een dergelijk gesprek.

Marmer is een natuurproduct en zachter dan graniet. Ook marmer is poreus en dient derhalve geïmpregneerd te worden om te voorkomen dat vloeistoffen in het blad trekken. Daarnaast is marmer gevoelig voor zuren en dit beperkt zich niet alleen tot citroenzuur. Ook kan gedacht worden aan bijvoorbeeld tomaten, koolzuurhoudende frisdranken, wijn en tal van reinigingsproducten. In die context is over het algemeen de keuze voor een marmer werkblad juist een heel overwogen keuze.

Voor wat betreft het hier geleverde werkblad moet gesteld worden dat de bladen en de vensterbanken bijzonder strak zijn geproduceerd en zijn gemonteerd. De werkbladen rusten op de korpuszijwanden en de vorkverbinding bij de kookplaat is vlak. Ook blijkt door een paar waterdruppeltjes op het werkblad te laten vallen dat het blad geïmpregneerd is omdat deze druppels als belletjes op het blad blijven liggen en niet direct intrekken. Dit impregneren dient echter wel herhaald te worden omdat dit geen blijvende oplossing is en juist daar waar het meest gewerkt wordt en derhalve het werkblad het meest wordt afgenomen, zal de impregnatie als eerste verdwijnen. Het is dan ook niet verwonderlijk dat de klachten van de consument zich juist voordoen op het deel waar het meest gewerkt wordt. Feitelijk is er niets mis met het werkblad en zijn de klachten zuiver esthetisch van aard waarbij er geen sprake is van productverwijtbare klachten maar van bekend zijnde producteigenschappen.

4. Ernst van de klacht(en)

Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk?

(..)

opvallend

(...)

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? Ja Nee

Zo ja, op welke manier?

Door een dieptereiniging waarbij er tevens een fractie van de bovenlaag wordt weggenomen zullen de huidige vlekken verdwijnen. Wanneer het blad goed wordt geïmpregneerd zal deze voor een bepaalde periode beschermd zijn tegen inwerking van vloeistoffen. Dit is echter maar van tijdelijke aard.

Marmer kan niet resistent tegen zuren worden gemaakt en derhalve dient men hiermee rekening te houden tijdens het gebruik en onderhoud.

Een dergelijke reiniging, die overigens aan huis kan worden uitgevoerd, kost naar verwachting € 1.300,- inclusief de voorrijkosten, de gebruikte materialen en de BTW.

(...)"

Overwegingen en beoordeling

1. Het geschil tussen partijen spitst zich in de eerste plaats toe op de vraag of de aankoop van de keuken, meer concreet het werkblad, onder invloed van dwaling tot stand is gekomen.

Dwaling?

2. De consument beroept zich op dwaling als bedoeld in artikel 6:228 BW van het Burgerlijk Wetboek (BW). In lid 1 van dit artikel is bepaald dat een overeenkomst die is tot stand gekomen onder invloed van dwaling en bij een juiste voorstelling van zaken niet zou zijn gesloten, vernietigbaar is:

- a. indien de dwaling te wijten is aan een inlichting van de wederpartij, tenzij deze mocht aannemen dat de overeenkomst ook zonder deze inlichting zou worden gesloten;
- b. indien de wederpartij in verband met hetgeen zij omtrent de dwaling wist of behoorde te weten, de dwalende had behoren in te lichten;
- c. indien de wederpartij bij het sluiten van de overeenkomst van dezelfde onjuiste veronderstelling als de dwalende is uitgegaan, tenzij zij ook bij een juiste voorstelling van zaken niet had behoeven te begrijpen dat de dwalende daardoor van het sluiten van de overeenkomst zou worden afgehouden.

In het tweede lid van artikel 6:228 BW is bepaald dat de vernietiging niet kan worden gegrond op een dwaling die een uitsluitend toekomstige omstandigheid betreft of die in verband met de aard van de overeenkomst, de in het verkeer geldende opvattingen of de omstandigheden van het geval voor rekening van de dwalende behoort te blijven.

3. De consument voert aan dat hij door de ondernemer onvoldoende is voorgelicht over de eigenschappen van het werkblad, namelijk de vlekgevoeligheid daarvan bij (normaal) gebruik. Hij stelt dat indien hij daarvan op de hoogte was geweest, hij de (koop)overeenkomst niet was aangegaan. Volgens de consument heeft de ondernemer dus een op haar rustende mededelingsplicht (als bedoeld in artikel 6:228 lid 1 onder b BW) geschonden. Voor het aannemen van een spreekplicht, dient in ieder geval aan drie basisvereisten te zijn voldaan:

1. de wederpartij (in dit geval de ondernemer) was op de hoogte van de juiste stand van zaken, werd geacht deze feiten te kennen of behoorde ze te kennen;
2. de wederpartij wist of behoorde te weten dat het niet meegedeelde punt van doorslaggevend belang was voor de dwalende;
3. de wederpartij moest er rekening mee houden dat de ander dwaalde. Indien de wederpartij meende en mocht menen dat de ander de ware stand van zaken kende, kan van een spreekplicht geen sprake zijn.

4. Naar het oordeel van de bindend adviseur is niet voldaan aan de vereisten voor dwaling, omdat niet is voldaan aan het zogeheten kenbaarheidsvereiste zoals artikel 6:228 lid 1 onder b BW dat stelt. Uit wat de consument heeft aangevoerd, volgt namelijk dat - nog afgezien van het feit dat de ondernemer gemotiveerd heeft aangevoerd dat de vlekgevoeligheid wel degelijk is besproken, door haar en [leveancier] - de ondernemer de consument in ieder geval heeft geïnformeerd over het mogelijk ontstaan van vlekken op het werkblad, onder meer door zuren in fruit. Door de consument is niet gesteld dat zij de ondernemer voorafgaand aan het sluiten van de koopovereenkomst - ook niet na het aanhoren van de door de ondernemer verstrekte informatie - duidelijk te kennen heeft gegeven dat het werkblad bestand moest zijn tegen vlekken/vlekvorming, zodat het voor de ondernemer niet duidelijk is geweest of had hoeven zijn, dat dit voor de consument van beslissend belang was bij het sluiten van de koopovereenkomst. Nu niet aan het kenbaarheidsvereiste is voldaan, komt de consument geen succesvol beroep op artikel 6:228 lid 1 onder b BW toe.

5. Ook indien en voor zover wel één van de in artikel 6:228 lid 1 BW genoemde gevallen aan de orde zou zijn geweest, zou van een geslaagd beroep op dwaling geen sprake zijn. Zoals hiervoor al is vermeld, bepaalt artikel 6:228 lid 2 BW dat de vernietiging niet kan worden gebaseerd op een dwaling die in verband met de aard van de overeenkomst, de in het verkeer geldende opvattingen en of de omstandigheden van het geval voor rekening van de dwalende behoort te blijven. Hierbij valt te denken aan de omstandigheid dat de consument door middel van een zelfstandig onderzoek de (gestelde) dwaling had kunnen voorkomen. Naar het oordeel van de bindend adviseur is marmer een materiaal waarvan ieder normaal en algemeen ontwikkeld mens zonder nader onderzoek geacht wordt te weten dat deze over de bewuste eigenschap beschikt, althans dat de consument deze eigenschap van marmer zonder noemenswaardige moeite uit algemeen toegankelijke bronnen (bijvoorbeeld het internet) kan achterhalen. Niet voor niets heeft de deskundige geoordeeld dat sprake is van een bekend zijnde producteigenschap en heeft hij de consument de vraag gesteld of hij op voorhand of tijdens het uitzoeken van het werkblad weleens op internet heeft gezocht, welke vraag de consument overigens niet heeft willen beantwoorden. Het voorgaande geldt te meer, nu de consument zelf richting de deskundige heeft verklaard dat de zoektocht naar een nieuwe keuken jaren in beslag heeft genomen.

6. Gezien het voorgaande kan van een geslaagd beroep op dwaling geen sprake zijn.

Non-conformiteit?

7. Indien en voor zover de consument een beroep heeft willen doen op non-conformiteit, overweegt de bindend adviseur als volgt. Op grond van artikel 7:17 lid 1 BW moet een afgeleverde zaak aan de overeenkomst beantwoorden. Van non-conformiteit is sprake wanneer een geleverde zaak, 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. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet behoefde te betwijfelen, alsmede de eigenschappen die nodig zijn voor een bijzonder gebruik dat bij de overeenkomst is voorzien (artikel 7:17 lid 2 BW).

8. Door de consument is niet gesteld en het is de bindend adviseur ook niet gebleken dat partijen een bijzonder gebruik zijn overeengekomen. Door de consument is ook niet gesteld dat hij de ondernemer duidelijk te kennen heeft gegeven dat het werkblad bestand moest zijn tegen vlekken/vlekvorming en evenmin dat het materiaal van het keukenblad als zodanig gebrekkig is. De deskundige heeft geoordeeld dat er feitelijk niets mis is met het werkblad, dat de klachten zuiver esthetisch van aard

zijn, er geen sprake is van “productverwijtbare” klachten en dat er sprake is van bekend zijnde producteigenschappen. Dit betekent dat niet gesteld kan worden dat sprake is van een fabricagefout of gebreken die zijn terug te voeren op het materiaal dan wel de productie daarvan. De vlekken zijn veroorzaakt door invloeden van buitenaf en worden toegeschreven aan het gebruik. Om die reden kan niet gesteld worden dat de ondernemer haar verplichtingen voortvloeiend uit de koopovereenkomst niet is nagekomen.

Conclusie

9. Gelet op het voorgaande komt de bindend adviseur tot de conclusie dat van dwaling dan wel van non-conformiteit geen sprake is. Dit betekent dat de klacht van de consument ongegrond is en zijn eis zal worden afgewezen.

10. De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- De klacht is ongegrond;
- De eis wordt afgewezen;
- De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument;
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 28 januari 2025,