

Diverse problemen doordat keuken niet besteld bleek leidt tot geschil

Partijen:

Consument: de heer [consument], wonende te [woonplaats].

Ondernemer: [ondernemer], gevestigd te [vestigingsplaats].

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen.

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

De bindend adviseur heeft via het digitale portaal vragen aan de consument voorgelegd. De antwoorden daarop zijn ter reactie aan de ondernemer voorgelegd. De consument heeft vervolgens gelegenheid gekregen om op de reactie van de ondernemer te reageren.

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft de levering en plaatsing van een keuken.

Standpunt consument

De consument heeft de klacht bij inleidend formulier als volgt verwoord:

“Niet nakomen van afspraken.

Keuken gekocht en deze was niet besteld door [medewerker ondernemer]. Tijdelijke keuken gehad (halve keuken, zonder vaatwasser en zonder afzuiging)

Toen keuken uiteindelijk gekomen en geplaatst, maar er mist vanaf dag van plaatsen 22 dec een filter voor de afzuiging. We mochten de afzuiging ook niet gebruiken werd verteld want het zou gaan om een plasmafilter en anders zou het schade brengen. Dus tot de dag van vandaag gebruiken wij geen afzuiging. Toen in jan 2022 erachteraan gebeld dat we het filter nog niet hadden, wordt besteld meneer... Maar nee wederom na een week later weer gebeld te hebben bleek deze niet besteld te zijn door [medewerker ondernemer]. [Medewerker ondernemer zou langskomen om het goed te maken en ons tegemoetkomen vanwege alle rompslomp die we hadden gehad.

Dag dat [medewerker ondernemer] zou langskomen maar gebeld dat niet kon die dag want mijn vrouw had corona, wat blijkt... [medewerker ondernemer] heeft ontslag gehad en de baas zelf wist allemaal van niks. Filter was wederom nog steeds niet besteld een goedmaker daar wilde hij niet eens over nadenken (heb mijn verhaal uitgebreid in een mail staan welke ik ze nu meerdere keren heb gestuurd). Nu weten we niet eens of we überhaupt wel het afzuigstelsel krijgen wat beloofd is, en we hebben paar week later nog geen reactie behalve naar kantoor komen. Maar ik wil het op papier want ik vertrouw ze niet meer op hun woord.”

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

“Hoe kan een keuken niet besteld worden? Menselijke fout die niet gecontroleerd wordt? Hoe kan een filter niet besteld worden? Nadat het dus al misgegaan was met de keuken. Wanneer komt dit filter en is dit wel het filter systeem wat beloofd is door [medewerker ondernemer]? En hoe zit het met de planning van plaatsen hiervan?”

Bij bericht van 25 mei 2022 heeft de consument, voor zover van belang, het volgende toegevoegd:

“Oven die geplaatst is, is niet wat besteld was en is beschadigd.

De oven heb ik ook niks meer van gehoord, hier zou ik volgens [ondernemer] zelf achteraan moeten, maar ik heb het bij [ondernemer] gekocht en niet bij de fabrikant toch?”

Bij bericht van 31 mei 2022 heeft de consument, voor zover van belang, het volgende toegevoegd:

“Update: filter wordt op dit moment geplaatst. Niet het filter wat we wilden/hadden afgesproken met [medewerker ondernemer] (de ontslagen verkoper) maar een filter dat eens in het jaar vervangen moet worden. Ben er zo klaar mee, want als ik nu niet zeg plaats maar, dan moeten we weer langer wachten dan we nu al doen.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft verweer gevoerd. Dit wordt hierna, voor zover voor de beoordeling van belang, weergegeven.

Overwegingen en beoordeling

1. De bindend adviseur heeft naar aanleiding van de nadere berichten van de consument van 25 en 31 mei 2022 de volgende vragen aan de consument gesteld:

“Filter

In het formulier waarmee u deze procedure bent begonnen, heeft u geschreven dat de filter voor de afzuiging mist. Uit de berichten die u later heeft geplaatst begrijp ik dat inmiddels wel een filter is geplaatst, maar dat dit volgens u een ander filter is dan was afgesproken. Mijn vraag aan u is: wat is op dit moment uw wens/eis met betrekking tot de filter?

Oven

Verder heeft u in een bericht op 25 mei 2022 naar voren gebracht dat er een andere oven is geplaatst dan was besteld en dat de oven is beschadigd. Ik lees over de oven echter niets terug in het formulier waarmee u deze procedure bent begonnen. Indien u een klacht heeft over de oven, verzoek ik u die klacht toe te lichten en aan te geven wat uw wens/eis met betrekking tot de oven is.”

2. De consument heeft hierop bij bericht van 21 juni 2022 als volgt gereageerd:

“Filter: Is ons mondeling toegezegd dat we een filter zouden krijgen die we eens in de zoveel jaar konden vervangen (koolstoffilter) maar deze is niet geleverd. Toch hebben we gekozen om het te laten plaatsen omdat we dus al bijna 8 maand leven zonder afzuiging in de keuken. Dit is niet hygiënisch.

Oven: De keuken zou zwart zijn, er zou een zwarte oven komen. De oven die nu geleverd is, heeft een 4-tal RVS-accenten welke niet mooi lijken vinden wij, dus geen goed alternatief. Bij levering (is direct door ons gebeld naar [ondernemer] op de dag van plaatsing) dat deze beschadigd is. Dit staat ook in mijn beschrijving. Deze willen we netjes hebben en natuurlijk het liefst in het zwart zoals beloofd was. Ze hadden gebeld met mijn vrouw dat de oven ook eerst niet leverbaar was, ze hadden een alternatief. Maar er is nooit over kleurverschil gesproken en dus hebben wij in ons oogpunt nog steeds recht op een zwarte oven zonder beschadiging.”

Vervolgens heeft de consument diezelfde dag nog het volgende bericht geplaatst:

“(koolstoffilter moet zijn Plasmafilter)”

3. De ondernemer heeft hier in 3 berichten (met bijlagen) op 28 juni 2022 als volgt gereageerd:

bericht 1:

“Ik heb in de bijlage even de getekende opdracht gedaan zoals alles destijds is besproken. Hier staat geen plasmafilter op wat een beetje vreemd is aan dit verhaal is dat meneer nog wel weet dat het telefonisch afgesproken zou zijn.

Wij hebben ook gebeld dat de Pelgrim COM316GLS tijdelijk niet leverbaar was en deze omgeruild kon worden voor de duurdere Atag CX16611b.

Daar is toen namelijk ook telefonisch akkoord opgegeven wij hebben daar netjes over gebeld.”

bericht 2:

“Op bovenstaande opleverlijst staat ook verder niks over schade op het apparaat dit is dus na vertrek monteurs ontstaan.

Ik ben ook van mening dat [ondernemer] meer dan genoeg heeft gedaan.

Wij hebben de klant een noodkeuken bezorgd uit de showroom en die heeft er even en zo krijg ik de spoelbak terug.

En dit zou dan bij normaal afwas gebruik zijn.

Nou rvs krast maar niet zo erg en zeker niet binnen dit tijdsbestek vraag me ook af of de spoelbak bij de familie er nu ook zo uitziet."

bericht 3:

"Ik heb al een extra filter geleverd en eventuele schade aan het apparaat kan doorgegeven worden aan Atag.

Ik heb dit ook geprobeerd uit te leggen aan meneer maar toen werd de hoorn op de haak gegoid.

Dat er dingen toegezegd zouden zijn ga ik dan ook niet in mee, de orderbon is altijd leidend."

4. De consument heeft hierop bij bericht van 30 juni 2022 als volgt gereageerd:

"bericht 1:

Er werd gezegd tegen mijn vrouw dat er een andere oven in zou komen, er is niet gesproken over een type. Ander merk wel maar dan ga ik ervanuit dat het een vergelijkbaar product is en geen RVS maar zwart zoals wij hadden besproken met [medewerker ondernemer] (medewerker).

bericht 2:

Heb de dag van levering direct gebeld met [ondernemer] over de beschadiging, dit moet bekend zijn. Dit heb ik direct laten weten en zelfs over gesproken met de baas van [ondernemer] later nog. Toen vertelde hij mij dat ik maar contact op moest nemen met de fabrikant...

Noodkeuken was redelijk goed inderdaad, maar zou niet nodig moeten zijn ten eerste, want er was de grove fout gemaakt door een keuken niet te bestellen en dus werd dit ons grote probleem. Spoelbak kan ik 100% met eerlijkheid zeggen dat wij die hebben gebruikt zoals eenieder dit zou doen. Wij moesten dus zoals aangegeven het doen met een spoelbak en geen vaatwasser want die zat niet in de noodkeuken. Ga maar na, elke dag weer zoals "vroeger" je vaat doen met de hand, incl. pannen etc. Wij gaan netjes met andermans spullen om! De huidige spoelbak mag je best bekijken! Het klinkt en komt over alsof je mij niet gelooft, [ondernemer]. Onze keuken is keurig schoon, je maakt het nu iets heel persoonlijk wat ik totaal niet kan waarderen.

bericht 3:

Heb een extra filter geleverd? Het filter is nog maar net geplaatst. Ook dit duurde weer ontzettend lang. Daarom heb ik opgelegd. Hoezo ga je een klant zeggen contact op te nemen met de fabrikant? Dat verzin je toch niet.

"Dat er dingen toegezegd zouden zijn ga ik dan ook niet in mee de orderbon is altijd leidend." - dit zou best een reden kunnen zijn waarom [medewerker ondernemer] niet meer bij jullie werkt, want bij vrienden van ons was ook wat beloofd en dat is uiteindelijk ook geleverd."

5. De bindend adviseur stelt vast dat de consument bij inleidend formulier in het bijzonder heeft geklaagd over het ontbreken van een filter. Omdat uit latere berichten van de consument in het digitale portaal bleek dat inmiddels een filter was geplaatst, is hem de vraag voorgelegd wat zijn eis/wens met betrekking tot de filter is. In reactie daarop heeft de consument geen eis/wens met betrekking tot de filter geformuleerd, althans de bindend adviseur kan uit de reactie geen eis/wens met betrekking tot de filter opmaken. Het moet er daarom voor worden gehouden dat de consument, gezien de nadere berichten, uiteindelijk akkoord is gegaan met de geleverde filter. Om een compensatie is niet verzocht.
6. Dan resteert nog de klacht met betrekking tot de oven, die in latere berichten tot uitdrukking komt. De consument stelt dat een andere oven is geleverd dan hij heeft besteld en dat de geleverde oven bovendien beschadigd is. De bindend adviseur begrijpt dat de ondernemer stelt dat er telefonisch akkoord is gegeven voor levering van de andere oven en dat hij, onder verwijzing naar de opleverlijst, betwist dat de schade aanwezig was op het moment van levering en montage.
7. Niet in geschil is dat er een andere oven is geleverd dan oorspronkelijk overeengekomen. De ondernemer stelt dat de consument hiermee akkoord is gegaan, maar de consument betwist

dat en de ondernemer heeft zijn stelling verder niet onderbouwd. Zo is onduidelijk gebleven wanneer, op welke wijze en onder welke voorwaarden de consument dan precies akkoord zou zijn gegaan. Het had op de weg van de ondernemer gelegen om die gestelde afwijkende afspraak te onderbouwen. Nu dit niet is gebeurd, kan er niet van worden uitgegaan dat de consument akkoord is gegaan.

8. De consument kan in beginsel dus aanspraak maken op levering van de oorspronkelijk overeengekomen oven. De bindend adviseur ziet echter aanleiding om in dit geval de oplossing te zoeken in een financiële compensatie. Hierbij is in aanmerking genomen dat de consument in een e-mail van 17 februari 2022 aan de ondernemer heeft geschreven:

“De oven is inmiddels gebruikt en wij snappen best dat deze er niet zo uitgehaald kan worden en een ander geplaatst kan worden (want ja we zijn inmiddels een dikke 1,5 maand verder en dan gebruik je de oven wel).”

9. De bindend adviseur stelt naar redelijkheid en billijkheid een compensatie van € 250,00 vast.
10. Met betrekking tot de beschadiging aan de oven wordt overwogen dat hierover niets op de opleverlijst is vermeld en dat de consument (de inhoud van) die opleverlijst niet althans onvoldoende gemotiveerd heeft betwist. Gelet hierop kan niet worden vastgesteld dat de schade ten tijde van levering en montage aanwezig was.
11. De klacht is gedeeltelijk gegrond.
12. De ondernemer dient de kosten van behandeling gedeeltelijk aan de consument te vergoeden, namelijk tot een bedrag van € 100,00.

Beslissing

- De klacht is gedeeltelijk gegrond.
- De ondernemer dient binnen 4 weken na heden de volgende bedragen aan de consument te betalen:
 - ✓ € 250,00 wegens compensatie in verband met de oven;
 - ✓ € 100,00 wegens gedeeltelijke vergoeding van de kosten van behandeling van dit geschil.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 5 juli 2022,

mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur