

Diverse gebreken in keuken gegrond verklaard

Partijen:

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

Er heeft op 29 maart 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 1 april 2022 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

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

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. Van de afgesproken som staat nog een bedrag van € 1.887,50 open. Dit bedrag is in depot gestort.

Standpunt consument

De consument heeft in een schrijven bij het inleidend formulier de openstaande klachten als volgt geformuleerd:

- *De ingebouwde afzuiging in de kookplaat. Met cliënt is afgesproken dat de gefilterde lucht zou worden afgevoerd via de daarvoor gemaakte ruimte tussen de plint en kast. Cliënt voelt echter (ook) lucht vanuit de lades komen. Zodoende wenst cliënt dat ervoor wordt gezorgd dat er alleen nog gefilterde lucht vanuit de plint komt, zoals de bedoeling was, aangezien er ook levensmiddelen in deze lades opgeborgen zijn. Op deze manier is het dus volgens cliënt niet goed geïnstalleerd, terwijl [ondernemer] aangeeft dat het wel op de juiste wijze is geïnstalleerd;*
- *Er bevinden zich krasjes in de spoelbak. Het betreurt cliënt zeer dat hij niet op voorhand wist dat er krassen in zouden komen en dat deze zo goed zichtbaar zouden zijn. Had hij dit wel geweten, dan had hij eventueel nog een andere keuze kunnen maken. Er zaten al krassen in de spoelbak toen cliënt deze nog niet eens gebruikt had en cliënt is derhalve van mening dat de spoelbak gebrekkig is;*
- *Er komen in het keukenblad frequent vlekken, welke niet of nauwelijks te verwijderen zijn. [Ondernemer] heeft al diverse keren geprobeerd dit op te lossen (onder meer door de Belgische producent langs te sturen). Dan wordt er echter schoongemaakt en ziet het blad er goed uit. Na een korte periode komen de vlekken echter gewoon weer terug;*
- *Discrepantie van de keukenbladen. Het keukenblad aan de linkerkant is niet goed geplaatst, waardoor dit een aantal millimeters naar voren staat. Dit verklaart ook waarom er een brede spleet is tussen keukenblad en achterwand waardoor het spatscherm scheef geplaatst is. Wat cliënt betreft is dit een gebrek in de plaatsing van de keuken. [Ondernemer] zegt echter dat de minieme afwijking geen gebrek is waar [ondernemer] iets aan kan doen. De muren van cliënt zijn niet 100% recht en door/namens [ondernemer] is zo goed als het gaat geprobeerd om de muren recht te maken. Doordat de muren echter niet helemaal haaks op elkaar staan is er een kleine discrepantie tussen de keukenbladen;*
- *Opening naar de boiler in de kast. Er is een opening gemaakt in de zijwand om bij de boiler te kunnen komen. Volgens [ondernemer] op verzoek van cliënt, waar cliënt aangeeft dat dit simpelweg nodig is om überhaupt bij de boiler te kunnen komen. [Ondernemer] geeft aan dat zij deze opening open kunnen laten of dicht kunnen maken. Een monteur van [ondernemer] heeft echter aangegeven dat er een demontabele plaat zou kunnen worden geplaatst met behulp van klittenband. Zo is het gat afgedekt en kan in voorkomende gevallen cliënt wel bij de boiler. Volgens [ondernemer] is dit echter geen optie.*
- *Kasten/lades moeten (vgl. afspraak) nog een keer nagesteld worden.*
- *De linker lade bij de Quooker loopt aan.*

Daarnaast heeft cliënt in overleg en met goedkeuring van [ondernemer] een elektricien ingeschakeld. Deze offerte is ook door [ondernemer] bekeken en goedgekeurd (productie 8). Doordat [ondernemer] echter fouten heeft gemaakt bij het leveren van onderdelen is de rekening van de elektricien hoger

geworden dan in eerste instantie geoffreerd. Hetzelfde geldt voor de schilder die bijvoorbeeld zaken meermaals heeft moeten schilderen, omdat producten niet voldeden (productie 9). Cliënt vindt dat [ondernemer] deze extra kosten ten bedrage van € 105,- ex BTW moet betalen.

De ondernemer dient de gebreken te herstellen en de extra kosten voor de schilder en elektricien te vergoeden.

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

- *De [merk ingebouwde] afzuigkap is gemonteerd zoals voorgeschreven, de lucht blaast er aan de achterzijde uit. Deze lucht gaat dan via de achterwand en de plinten de ruimte in.*
- *Contact opgenomen met [leverancier spoelbak] over de krassen in de spoelbak, deze krassen zijn normaal, meneer heeft een speciaal schoonmaakmiddel ontvangen ([merk]) van [leverancier spoelbak]. Deze was destijds nog niet gebruikt door meneer. In rvs kunnen krassen voorkomen tijdens gebruik.*
- *De vlekken in het werkblad is door de leverancier bekeken en ook het werkblad is geheel schoongemaakt. Er is geen productiefout aanwezig, wel zal het blad door meneer zelf onderhouden moeten worden, het is een composiet werkblad hier trekken geen vlekken in.*
- *Discrepancie werkblad, zie opmerking in bericht legal office,*
- *Opening van de boiler was in eerste instantie dicht gemaakt omdat meneer dat graag wilde. Maar dat is niet praktisch omdat men voor onderhoud bij de boiler moet kunnen komen. Meneer wil nu een demontabele afdichting. Het voorstel van de monteur om met klittenband te werken is niet te doen, dit gaat in de praktijk niet werken. De uitsparing in de zijwand is zichtbaar bij het openen van de lade, voor de rest is het niet zichtbaar. Indien wij hem in de kast hadden gemonteerd had hij opbergruimte gemist in de ladekast.*
- *Stellen van laden al diverse malen gedaan, klant akkoord als monteur er is en daarna schijnbaar niet meer.*

Deskundigenrapport

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

De klachten zijn aanwezig. De klacht van de spoelbak is “verwaarloosbaar”, de andere klachten behoeven wel zeker aanpassingen.

[...]

De klacht over de vlekken op het keukenblad is ernstig. De rest is aan te passen

[...]

Is herstel technisch mogelijk? Ja nee

Zo ja, op welke manier?

De vlekken op het werkblad kunnen misschien verwijderd worden door het blad nog 1 x diep te reinigen en dan opnieuw te impregneren. Blijkt dat geen oplossing te zijn, dan is alleen vervanging een optie. De klacht over de spoelbak is er eigenlijk geen, omdat een rvs spoelbak altijd krast. De overige klachten kunnen simpel verholpen worden

[...]

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Blad vervangen, de rest aanpassen.

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 29 maart 2022 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De conclusies van dat rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). De bindend adviseur gaat dan ook uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.

2. De ondernemer heeft naar aanleiding van het deskundigenrapport als volgt gereageerd:

“Er is contact opgenomen met de firma [leverancier werkblad] om actie te ondernemen, zodat het blad gereinigd wordt en opnieuw geïmpregneerd. We zijn op dit moment in afwachting van een reactie.

Het lijkt ons verstandig om dit eerst even af te wachten dan kunnen we de rest van de werkzaamheden (opening boiler dichtmaken, lades stellen en de afzuiglucht te verminderen) het beste daarmee combineren.[...]”

3. De consument heeft als volgt gereageerd:

“Het is wat betreft de [consument] prima om de reactie van de leverancier van de werkbladen af te wachten en de rest van de werkzaamheden als genoemd door de deskundige. In de opsomming van de heer [medewerker ondernemer] miste namelijk nog het verschil tussen de 2 werkbladdelen (beschreven in verzoekschrift onder discrepantie keukenbladen). Immers wordt ook dit door deskundige benoemd als iets dat aanpassing behoeft.”

4. Er heeft vervolgens contact plaatsgevonden met de producent van het keukenblad. Dit heeft echter nog niet tot een oplossing geleid. De bindend adviseur wijst erop dat de opmerkingen van deze producent in de e-mail van 29 april 2022 onvoldoende zijn om afbreuk te kunnen doen aan de bevindingen van de deskundige.
5. Uit het deskundigenrapport volgt dat de klacht gegrond is, behoudens wat betreft de spoelbak.
6. De bindend adviseur zal de ondernemer opdragen om de klachten te verhelpen.
7. Verder heeft de ondernemer geen verweer gevoerd met betrekking tot de door de consument gevraagde extra kosten voor de schilder en de elektricien. Het bedrag van € 105,00 ex btw zal daarom worden toegewezen.
8. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer ook de kosten van behandeling van dit geschil (€ 250,00) te vergoeden aan de consument.
9. Het bedrag dat in depot staat zal, nadat de herstelwerkzaamheden zijn uitgevoerd, worden uitgekeerd aan de ondernemer.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer dient de volgende klachten te verhelpen:
 - ✓ de vlekken in het keukenblad (door vervanging van het keukenblad, of door eerst een diepe reiniging en opnieuw impregneren);
 - ✓ het hoogteverschil tussen de 2 werkbladdelen;
 - ✓ de opening van de boiler (afwerking);
 - ✓ het afstellen van de lades/kasten;
 - ✓ de werking van de afzuiging in de kookplaat;
 - ✓ het aanlopen van de lader bij de Quooker.
- Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken omtrent het uitvoeren van de werkzaamheden, waaronder termijnen. Partijen verlenen, aantoonbaar, over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden de volgende bedragen aan de consument
 - ✓ € 105,00 ex btw in verband met de extra kosten voor elektriciens en schilder;
 - ✓ € 250,00 wegens de kosten van behandeling van dit geschil.
- Nadat de herstelwerkzaamheden zijn uitgevoerd (partijen berichten de Stichting hierover), wordt het in depot gestorte bedrag uitgekeerd aan de ondernemer.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 12 juli 2022,

Mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur