

## **Klachten op keuken deels gegrond, deels ongegrond**

### **Partijen:**

Consument: de heer [consument], wonende te [woonplaats], te dezen bijgestaan door [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 (hierna: de stichting) te laten beoordelen.

Er heeft op 20 oktober 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan diezelfde dag 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 partijen hun standpunten voldoende hebben kunnen toelichten en de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

### **Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft**

De overeenkomst betreft de koop en montage van een keuken.

### **Standpunt consument**

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

*“1. Het zwarte kitwerk op de stucwerk muur, bij de overgang van het aanrechtblad met de muur) dient nog op een deugdelijke wijze te worden verwijderd c.q. weggewerkt;  
2. Aan de buitenzijde van de keukenkast waar de koelkast in is geplaatst, heeft uw monteur in eerste instantie te lange schroeven gebruikt. U zou hiervoor een nieuwe stollenwand bestellen. In een voicemailbericht van enige weken geleden heeft u cliënten bericht dat deze aan u is geleverd, maar helaas is er, ondanks een mailbericht van cliënten, nog geen afspraak ingepland om deze te vervangen;  
3. Uw monteur heeft met dozen over de nieuwe laminaatvloer geschoven, terwijl daar schroeven onder lagen die hij uit zijn kist heeft laten vallen. De vloer is hierdoor beschadigd geraakt omdat [monteur] heeft nagelaten een stucloper over de vloer te leggen. Een foto van de beschadigde vloer treft u bijgaand aan. Deze schade dient te worden vergoed.  
4. Cliënten hebben ruim twee maanden zonder bruikbare keuken moeten leven. Cliënten wensen hiervoor in alle redelijkheid een compensatie te ontvangen, nu uw onderneming heeft nagelaten om zonder ernstige overlast de gebreken zoals genoemd in de ingebrekestelling van 17 augustus jl. op te lossen.”*

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

*“Per direct een oplossing vanuit de ondernemer voor de stollenwand en de kitwerkzaamheden. Daarnaast compensatie voor de schade aan de vloeren en compensatie voor het feit dat we 2 maanden met een niet afgewerkte keuken zaten met daarbij schade aan de wanden.”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft, voor zover hier van belang, als volgt gereageerd:

*“Ad1. Kitwerk zou verwijderd dan wel losgesneden worden tijdens het opnieuw maken en behangen van de achterwand. Voor de goede orde: overal in onze correspondentie geven wij aan dat een keuken nog niet geheel mag zijn afgewerkt als onze werkzaamheden beginnen. Het is niet mogelijk een keuken te monteren zonder ook maar ergens tegenaan te komen.*

*Ad2. Stollenwand is binnen echter factuur is nog niet voldaan.*

*Ad3. In geen enkele correspondentie ten tijde van het geschil als ook tijdens mijn bezoek is er gerept over schade aan de vloer. Op de diverse foto's is te zien dat de vloeren niet zijn afgedekt ondanks onze herhaaldelijke aanwijzingen dat dit wel dient te geschieden. Tevens is te zien dat het huis nog niet klaar was en er nog geklust werd. In de stukken vind ik geen foto van de beschadiging (wellicht zie ik die over het hoofd?). Zou de vloer beschadigd zijn geweest ten tijde van montage dan zou dit per direct en op dezelfde dag nog doorgegeven moeten zijn. Dan nog kan iedereen een vloer beschadigen die niet is afgedekt. Deze klacht acht ik ongegrond.*

*Ad4. Vervelend dat de klant tijdelijk geen keuken heeft kunnen gebruiken echter de oorzaken liggen in geen enkel geval bij ons. Muren die niet stevig genoeg zijn, leidingwerk wat niet op de juiste plek zit, stroom die er niet zit, kan ons toch niet worden aangerekend. Wij hebben getracht montage door te laten gaan en toen bleek dat dit niet ging, naderhand, met het inschakelen van een andere monteur, dit z.s.m. af te maken. Ik meen binnen 1 week nadat de aannemer alle mankementen gemaakt had.*

[...]

*Teneinde een einde te maken aan deze situatie en de zaak op te lossen, heb ik 2 voorstellen:*

- 1. Klant betaalt het openstaande bedrag a Euro 962,80*
- 2. Wij leveren en plaatsen de stollenwand*

*Dan is alles afgewerkt.*

*Of:*

- 1. Wij leveren de stollenwand*
- 2. Klant monteert deze zelf (dat is niet moeilijk).*
- 3. Factuur vervalt voor 50% omdat wij niet hoeven te monteren.”*

### **Deskundigenrapport**

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

*“Kitrand is niet te corrigeren zonder muurschade. Zijwand afwerking vervangen.*

[...]

*Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € ca. 1.000,00 materiaal + 500,00 arbeidsloon*

[...]

*Mijn advies om de slordige kitrand te verbergen, is een smetrand langs de muurzijden maken. Dit kan met bladmateriaal (composiet) maar ook met glas. De zijwand afwerking moet vervangen worden. Dit kan snel want die staat al bij de ondernemer.”*

### **Overwegingen en beoordeling**

#### *Deskundigenrapport*

- 1. De deskundige heeft op 20 oktober 2022 onderzoek verricht en diezelfde dag het deskundigenrapport opgemaakt.*
- 2. De ondernemer voert aan dat het onderzoek was gepland op 13 oktober 2022, dat het zonder afstemming is verzet naar 20 oktober 2022 en dat hij die dag niet kon, vanwege een afspraak bij de tandchirurg. De deskundige heeft zich nu gebaseerd op wat hij van de consument te horen heeft gekregen. De ondernemer stelt daarom voor een nieuw bezoek van de deskundige te plannen, zodat de ondernemer ook zijn kant van het verhaal kan toelichten.*
- 3. De bindend adviseur constateert dat de ondernemer er via het digitale geschillensysteem reeds bij bericht van 13 oktober 2022 te 9.14 uur van op de hoogte is gebracht dat het deskundigenonderzoek zou plaatsvinden op 20 oktober 2022. Eerst bij bericht van 19 oktober 2022 te 15.05 uur heeft de ondernemer kenbaar gemaakt dat hij wegens privéredenen is verhinderd en dat hij graag een andere mogelijkheid hoorde.*
- 4. Overwogen wordt dat het bericht van de ondernemer van 19 oktober 2022 wel een afmelding bevat, maar geen uitdrukkelijk verzoek om het onderzoek op 20 oktober 2022 geen doorgang te*

laten vinden. Bovendien is het bericht zeer kort voorafgaand aan het onderzoek verstuurd en ontbreekt elke onderbouwing. Zo heeft de ondernemer in het bericht niet toegelicht en gestaafd welke privéredenen aan de orde waren. Evenmin heeft hij uitgelegd waarom niet een andere medewerker aanwezig kon zijn bij het onderzoek. De bindend adviseur is van oordeel dat de deskundige onder deze omstandigheden het onderzoek heeft mogen verrichten buiten aanwezigheid van de ondernemer.

5. Daar komt nog het volgende bij. Op 20 oktober 2022 is het deskundigenrapport in het digitale geschillensysteem geplaatst. Beide partijen zijn in de gelegenheid gesteld om te reageren op het deskundigenrapport. De ondernemer heeft vervolgens op 1 november 2022 een bericht geplaatst, waarin hij onder meer heeft geschreven: "*Ben beetje verbaasd dat intussen het bezoek is gepland en uitgevoerd. Ik zal het rapport doornemen en mijn reactie plaatsen.*" Desondanks heeft de ondernemer geen inhoudelijke reactie meer gegeven op het deskundigenrapport. Het is daarom onduidelijk gebleven op welke punten de ondernemer het wel of niet eens is met de inhoud van het rapport, of welke input de ondernemer had willen leveren die tot andere bevindingen had kunnen leiden.
6. Nu partijen geen inhoudelijke kritiek hebben geleverd op het deskundigenrapport en zij hier ook geen andersluidende rapporten tegenover hebben gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen), gaat de bindend adviseur - in aanmerking genomen het hiervóór overwogene - in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport.

#### *Factuur*

7. De ondernemer heeft ten verweve aangevoerd dat de consument nog een factuur van € 962,80 moet voldoen. De consument heeft dit betwist.
8. De bindend adviseur stelt vast dat in de overgelegde offerte een totaalbedrag van € 12.750,- is vermeld. De consument heeft bij inleidend formulier dit bedrag vermeld als overeengekomen prijs. Tevens heeft hij vermeld dat dit bedrag volledig is voldaan. De ondernemer heeft in het reactieformulier een overeengekomen prijs van € 11.445,- vermeld, plus € 1.305,- aan bijkomende kosten. Dit is in totaal dus ook € 12.750,-. Verder heeft de ondernemer in het reactieformulier erkend dat de consument dit bedrag volledig heeft voldaan.
9. Gelet op het voorgaande staat vast dat de consument de volledige overeengekomen som heeft voldaan. Voor zover de ondernemer zich beroept op latere afspraken en werkzaamheden, die een rechtvaardiging zouden vormen voor de factuur van € 962,80, wordt overwogen dat hij - zeker gezien de gemotiveerde betwisting van de consument op dit punt - het bestaan van dergelijke nadere afspraken niet althans onvoldoende heeft onderbouwd. Ook anderszins is niet komen vast te staan dat de consument nog enig bedrag aan de ondernemer verschuldigd zou zijn.
10. Geconcludeerd wordt dat de consument de factuur niet hoeft te betalen. Het depotbedrag dient dan ook te worden uitgekeerd aan de consument.

#### *Zwarte kitrand en stollenwand*

11. De bindend adviseur begrijpt dat de consument in verband met de zwarte kitrand thans een schadevergoeding wenst, zodat hij herstel door een derde kan doen laten plaatsvinden. De consument heeft in deze procedure en in de correspondentie tussen partijen die is overgelegd toegelicht wat de problemen zijn met betrekking tot de zwarte kitrand en hoe deze zijn ontstaan. De ondernemer heeft dit onvoldoende gemotiveerd betwist. Gelet hierop en in aanmerking genomen het deskundigenrapport moet ervan worden uitgegaan dat de ondernemer op dit punt is tekortgeschoten en dat hij - nu ook aan de overige voorwaarden is voldaan - aansprakelijk is voor de aldus ontstane schade. De bindend adviseur bepaalt deze schade, in aanmerking genomen het deskundigenrapport, naar redelijkheid en billijkheid op een bedrag van € 1.500,-. De door de consument overgelegde offerte van de firma Keukenglas is onvoldoende om tot een ander oordeel met betrekking tot de te vergoeden schade te komen.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Deze factuur is niet meer ter reactie aan de ondernemer voorgelegd, omdat het bindend advies niet (mede) op deze factuur wordt gebaseerd.

12. Wat betreft de stollenwand wordt overwogen dat niet in geschil is dat de ondernemer deze nog moet plaatsen. De ondernemer heeft bevestigd dat de stollenwand bij hem aanwezig is. De ondernemer zal daarom worden opgedragen de stollenwand te plaatsen. Voor zover de ondernemer zich er in dit verband op beroept dat de consument eerst een factuur moet betalen, verwijst de bindend adviseur naar hetgeen daarover hiervóór is overwogen.

*Schade aan vloer en (overige) compensatie*

13. Met betrekking tot de schade aan de vloer wordt overwogen dat de consument - mede gezien de betwisting van de zijde van de ondernemer - onvoldoende heeft onderbouwd dat deze door toedoen van de ondernemer is veroorzaakt. De in dit kader door de consument gevraagde schadevergoeding wordt daarom afgewezen.
14. Met betrekking tot de compensatie die de consument vraagt omdat hij gedurende langere tijd zonder functionerende keuken heeft gezeten wordt overwogen dat - daargelaten aan wie de vertragingen te wijten zijn geweest, daarover verschillen partijen van mening - de consument onvoldoende heeft toegelicht en geconcretiseerd dat hij materiële of immateriële schade heeft geleden. Deze compensatie of schadevergoeding wordt daarom afgewezen.

*Lekkage (sifon)*

15. Bij bericht van 18 november 2022 heeft de consument nog geklaagd over een lekkage vanwege een ondeugdelijk gemonteerde sifon. De consument vraagt om vergoeding van het factuurbedrag van de loodgieter (€ 54,45).
16. Overwogen wordt dat dit deel van de klacht tardief is aangevoerd. De deskundige heeft dit aspect niet in de beoordeling kunnen betrekken en de ondernemer heeft er niet op kunnen reageren. De gevraagde vergoeding wordt reeds hierom afgewezen.
17. Daar komt bij dat op basis van het enkele inbrengen van een factuur van een loodgieter nog niet kan worden vastgesteld dat de ondernemer is tekortgeschoten in zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst en dat hij aansprakelijk zou zijn voor de geclaimde schade.

*Kosten procedure*

18. Gelet op de uitkomst van de zaak dient de ondernemer de door de consument betaalde kosten van behandeling gedeeltelijk te vergoeden, te weten tot een bedrag van € 125,-.
19. De consument heeft voorts verzocht om vergoeding van de gemaakte proceskosten, maar daarvoor bestaat geen ruimte, gezien artikel 16 Reglement geschillenregeling wonen.

**Beslissing**

- De klacht is gedeeltelijk gegrond.
- De ondernemer draagt zorg voor levering en installatie van de stollenwand binnen 6 weken na heden.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden de volgende bedragen aan de consument:
  - ✓ € 1.500,- wegens schadevergoeding in verband met de zwarte kitrand;
  - ✓ € 125,- wegens vergoeding van de kosten van behandeling van het geschil.
- Het depotbedrag wordt aan de consument uitgekeerd.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 8 december 2022,

mr. [bindend adviseur],  
Bindend adviseur