

Ongelukkig combinatie waterontharder, kokendwaterkraan en keukenblad geeft klachten

Partijen:

Consument: [consument], wonende te [woonplaats] (gemachtigde: [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.

Op 6 november 2022 is het geschil aan de bindend adviseur voorgelegd. De bindend adviseur heeft kennisgenomen van het digitaal dossier. In dit geschil heeft de bindend adviseur aan beide partijen een aantal vragen voorgelegd, waarop beide partijen hebben geantwoord. Deze antwoorden gaven de bindend adviseur aanleiding een digitale hoorzitting te houden. Deze digitale hoorzitting heeft plaatsgevonden op 19 december 2022. Aan de hoorzitting nam de consument in persoon deel, samen met haar partner en haar gemachtigde en namens de ondernemer nam de heer [medewerker ondernemer] deel. Aansluitend aan de digitale hoorzitting en na bevestiging van partijen dat zij vanuit hun optiek alles hadden kunnen zeggen heeft de bindend adviseur partijen medegedeeld dat hij zich voldoende voelde ingelicht om een beslissing in dit geschil te nemen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 6 maart 2020.

Inhoud overeenkomst: Het leveren en plaatsen van een keuken voor een prijs van € 15.100,00.

De klacht is op 23 november 2020 (mondeling) respectievelijk 9 maart 2021 (schriftelijk) voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consumenten

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt: op het werkblad van de keuken zijn bij normaal gebruik vlekken ontstaan. Indien dit bekend was geweest had de consument niet voor dit type werkblad gekozen. Aanvankelijk wenste de consument primair (gedeeltelijke) ontbinding van de overeenkomst en subsidiair vervanging van het werkblad. Tijdens de mondelinge behandeling heeft de consument de primaire eis laten vallen.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer, dat de vlekken op het werkblad ontstaan zijn door een ongelukkige inwerking van drie elementen namelijk de [merk kokendwaterkraan], de waterontharder en het materiaal van het werkblad. De ondernemer stelt dat dit een nieuw fenomeen is waar niemand rekening mee had kunnen houden.

Deskundigenrapport

In dit geschil heeft de deskundige op 5 augustus 2022 een huisbezoek afgelegd bij de consument. Op 31 augustus 2022 heeft de deskundige een rapport uitgebracht. Partijen hebben vervolgens de gelegenheid gehad op dit rapport kunnen reageren.

De conclusie van de deskundige luidt als volgt:

Door de combinatie van [merk kokendwaterkraan] en waterontharder verbonden aan een kwarts composiet werkblad heeft de alkaliteit van het ontkalkte water in combinatie met de lekstroom van de [merk kokendwaterkraan] het pigment van het aanrechtblad aangetast (ontkleurd). Kwartscomposiet bestaat voor 85% uit transparante kwartskorrels, 12 % uit kunsthars en voor 3% uit pigment om het blad een kleur te geven. Dit pigment is zeer gevoelig voor alkalische middelen.

Gevolg is dat het pigment ontkleurt als het in contact komt met bijv. alkalische vloeistoffen. Het ontharden van water middels zout in combinatie met de lekstroompjes die door het water over het blad geleid worden geeft het water een alkaliteit die het blad aantast.

Dit proces is onomkeerbaar, blad kan niet meer hersteld worden.

De klacht is dusdanig dat het blad nog wel functioneel gebruikt kan worden maar er optisch slecht uit ziet.

Deskundige kan oorzaak schade aangeven maar niet wie daarvoor verantwoordelijk is.

In algemene zin beoordeelt de deskundige dat klacht als 'ernstig' en 'opvallend'.

Overwegingen en beoordeling

Het voorliggende geschil betreft de vraag of de ondernemer geheel of gedeeltelijk aansprakelijk te houden is voor de verkleuring van het werkblad van de keuken. De deskundige heeft vastgesteld dat de verkleuring van het werkblad het gevolg is van de alkaliteit van het ontharde water in combinatie met lekstroom uit de [kokendwaterkraan]. Deze combinatie heeft het pigment in het composiet werkblad onomkeerbaar aangetast. Beide partijen hebben inzage gehad in deze conclusie van de deskundige en deze conclusie niet betwist. Daarom zal de bindend adviseur ook van deze conclusie uitgaan.

De algemene regels van het consumentenrecht luiden zodanig dat een consument mag verwachten dat een consumentenproduct, waaronder ook een (nieuwe) keuken valt, een naar algemene verkeersopvattingen te beoordelen levensduur zal hebben, zonder mankementen of andere gebreken. Het zal duidelijk zijn dat de verwachte levensduur van een keuken een andere zal zijn dan van een product dat naar verwachting maar een korte levensduur zal hebben, zoals bijvoorbeeld een mobiele telefoon. De wettelijke term hiervoor is 'conformiteit', hetgeen zoveel betekent als dat men een consumentenproduct een levensduur mag verwachten die past bij een dergelijk product.

In dit geval staat vast dat het werkblad van de keuken na betrekkelijk korte tijd is gaan verkleuren, in ieder geval veel sneller dan van een doorsnee werkblad verwacht mag worden. Van een werkblad van een keuken mag verwacht worden dat dit het zonder noemenswaardige verouderingsverschijnselen en bij normaal gebruik tenminste tien jaren zal meegaan.

Indien een product niet de 'conformiteit' heeft die een consument daarvan mag verwachten is een leverancier daarvoor aansprakelijk. Deze aansprakelijkheid houdt geen verband met enige schuld van de leverancier, maar deze vloeit voort uit de wetgeving op het gebied van productaansprakelijkheid. In dit geval is het verkleuren van het werkblad het gevolg van een ongelukkige samenloop van omstandigheden van drie elementen van de keuken, namelijk het werkblad, de waterontharder en de [kokendwaterkraan] die individueel geen gebreken vertonen, maar die zodanig op elkaar inwerken dat vlekken ontstaan op of in het werkblad. Dat de ondernemer drie elementen van de keuken heeft geleverd die op zich genomen de producteigenschappen hebben die men daarvan mag verwachten, maakt niet dat de ondernemer geen aansprakelijkheid draagt voor gebreken (zoals in dit geval het verkleuren van het werkblad) die de drie elementen in onderlinge samenhang veroorzaken. Dat niemand rekening kon houden met het optreden van deze gebreken doet daaraan niet af. Ook speelt geen rol dat de gebreken buiten de schuld van de ondernemer zijn ontstaan. Op grond van het voorgaande is de ondernemer aansprakelijk voor de schade (het verkleuren) van het werkblad.

Op de ondernemer rust dus de verplichting om op eigen kosten een nieuw werkblad te leveren en te installeren. Tijdens de digitale hoorzitting is aan de orde geweest dat het werkblad vervangen zal worden door een ander exemplaar van een andere samenstelling. Een ander werkblad kan een hogere of lagere prijs hebben dan het huidige werkblad. Een prijsverschil zal daarom tussen partijen verrekend dienen te worden. Daarnaast zal de consument een vergoeding aan de ondernemer dienen te betalen vanwege het feit dat deze sinds de levering van het onderhavige werkblad gebruik heeft kunnen maken en bij vervanging van het werkblad weer zal beschikken over een nieuw werkblad. De bindend adviseur zal de gebruiksvergoeding voor het huidige werkblad stellen op 20% van de nieuwwaarde van het huidige werkblad.

De slotsom van het voorgaande is dat de klacht gegrond is en dat de eis van de consument grotendeels wordt toegewezen.

Beslissing

- De bindend adviseur verklaart de klacht van de consument gegrond;
- De bindend adviseur veroordeelt de ondernemer tot het leveren en installeren van een in onderling overleg overeen te komen nieuw werkblad. Het prijsverschil tussen het huidige werkblad en het nieuwe werkblad zal één-op-één tussen partijen worden verrekend. Daarnaast zal de consument een gebruiksvergoeding verschuldigd zijn van 20% van de nieuwwaarde van het huidige werkblad welke gebruiksvergoeding tegelijkertijd met het prijsverschil met het nieuwe werkblad zal worden verrekend;
- Gelet op het feit dat de klacht van de consument grotendeels gegrond wordt verklaard dient de ondernemer de door de consument aan uitgesprokenzaak.nl betaalde kosten ad 250,- te vergoeden.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 12 januari 2023,

mr [bindend adviseur],
Bindend adviseur