

Te weinig informatie verstrekt over gebruik en onderhoud design wastafelblad

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.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft een onderzoek plaatsgevonden door deskundige de heer [deskundige], waarvan op 28 maart 2023 een rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was en partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten naar voren te brengen. Wel heeft de bindend adviseur nog via het digitale systeem om een nadere reactie van de ondernemer gevraagd en de mogelijkheden van een schikking verkend.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft, voor zover hier van belang, de koop van een wastafelmeubel.

Standpunt consument

De consument voert bij inleidend formulier aan dat het wastafelmeubel niet naar behoren werkt, omdat het water niet goed wegloopt en het vuil onder de plaat blijft zitten.

De consument heeft gevraagd om herstel van het wastafelmeubel of - als dat niet mogelijk is - vervanging door een ander model.

Standpunt ondernemer

De ondernemer voert aan dat de problemen niet door het geleverde product worden veroorzaakt maar door het gebruik en onderhoud ervan. Restanten van babyvoeding moeten worden verwijderd uit de bak. Als de plaat niet wordt verwijderd om dikkere substanties te verwijderen zal dit voor ophoping zorgen.

Deskundigenrapportage

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

“Het betreft hier een design wastafel waarbij de afvoer aan het zicht onttrokken is door het inlegplateau. Dit plateau ligt vlak en waterpas in de bak waardoor het water er rondom vanaf loopt en op de rvs-bodem van de wastafel komt. Vervolgens loopt het naar het midden waar de afvoer is gesitueerd.

Wanneer de waterstraal op het plateau terecht komt verspreidt zich dus het water naar vier zijden waardoor er nauwelijks meer sprake is van enige stroming. Laat staan dat er sprake is van voldoende kracht om ook vervuiling mee te nemen in de stroom. Inherent aan dit type wastafels is dus het feit dat:

- a. Het water op het plateau kan blijven liggen omdat er geen sprake is van afschot.*
- b. Door het feit dat er nauwelijks sprake is van stroming is er ook meer ophoping van vervuiling onder het plateau.*

De consument laat tijdens het gesprek weten ongeveer éénmaal in de 14-dagen de wastafel schoon te maken. Dit heeft ook te maken met het feit dat het lastig is om het relatief zware plateau op te tillen uit de wastafel. De ondernemer heeft weliswaar zuignappen nageleverd hiervoor maar deze zijn uitermate klein.

De ondernemer zegt toe om de consument te voorzien van grotere en betere zuignappen.

Concluderend moet gesteld worden dat inherent aan deze design wastafel is dat deze met grote regelmaat gereinigd moet worden omdat de vervuiling niet vanzelf met het water meegevoerd wordt richting de afvoer. Onduidelijk is in hoeverre de ondernemer tijdens het adviesgesprek voldaan heeft aan de informatieplicht omtrent dit artikel. De consument had echter ook zelf aan de onderzoeksplicht kunnen voldoen door bijvoorbeeld reviews te lezen.

Het betreft hier een productverwijtbare klacht maar een klacht die inherent is aan dit type wastafel. Wel is duidelijk geworden dat de geleverde zuignappen onvoldoende zijn en de wastafel hierdoor minder gebruiksvriendelijk is.

[...]

*De huidige situatie kan niet worden verbeterd. Alleen een wijziging van het gehele wastafelblad kan leiden tot een product welke in de ogen van de consument meer zal voldoen aan de verwachting. Dit heeft echter ook consequenties voor de maatvoering, het tegelwerk, etc.
De geleverde wastafel is conform de orderbevestiging geleverd zonder gebreken.”*

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 24 maart 2023 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Het deskundigenrapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de motivering en conclusies ervan 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 in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. Op basis van het deskundigenrapport staat vast dat het geleverde wastafelmeubel met grote regelmaat gereinigd moet worden omdat vuil niet vanzelf wordt meegevoerd met het water richting de afvoer. De bindend adviseur is van oordeel dat een dergelijke specifieke eigenschap van het product, die van wezenlijke betekenis is voor het gebruik en het gebruiksgemak, door de ondernemer aan de consument had behoren te worden gemeld voorafgaand aan de koop, zodat de consument dit had kunnen betrekken bij zijn beslissing om het wastafelmeubel al dan niet te kopen.
3. De consument heeft aangevoerd dat de ondernemer hem niet op deze eigenschap van het product heeft gewezen. De ondernemer is in de gelegenheid gesteld hierop te reageren, maar heeft dit niet weersproken (zie het bericht van 2 mei 2023, voor de consument beschikbaar gesteld op 5 mei 2023). Dit betekent dat ervan moet worden uitgegaan dat de ondernemer geen melding heeft gemaakt van deze specifieke producteigenschap, terwijl hij dat in dit geval wel had behoren te doen. De ondernemer is dus zijn verplichting op dit punt niet nagekomen.
4. De klacht is gegrond.
5. De vraag rijst welke gevolgen dit moet hebben.
6. De bindend adviseur is van oordeel dat, gezien het deskundigenrapport, herstel niet mogelijk is.
7. De consument heeft in de loop van de procedure gevraagd om vervanging van het wastafelmeubel of prijsvermindering. Vervanging acht de bindend adviseur niet aangewezen, gelet op de consequenties die dit heeft (zie het deskundigenrapport) en nu op zichzelf een werkend wastafelmeubel is geleverd. Prijsvermindering is in dit geval een beter passende oplossing. De bindend adviseur beslist, gelet op artikel 13 lid 1 van het Reglement en in aanmerking genomen de totale prijs die de consument heeft betaald en het nadeel dat hij ondervindt, tot een prijsvermindering van € 1.000,-.
8. Vanwege de uitkomst van de procedure dient de ondernemer tevens het klachtgeld van € 250,- aan de consument te vergoeden.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden € 1.250,- aan de consument.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 22 mei 2023,