

Ondergeschikt deel klachten van klachtenlijst keuken gegrond, geen ontbinding

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. Op 8 juni 2023 heeft de deskundige, [deskundige] (hierna: de deskundige), een onderzoek verricht, waarvan op diezelfde datum een rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport). De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport. Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft - samengevat - de koop, levering en plaatsing van een keuken met apparatuur tegen een daarvoor door de consument te betalen prijs van € 12.150,00. Dit bedrag is door de consument geheel aan de ondernemer voldaan.

Standpunt consument

De consument heeft in het inleidend (vragen)formulier zijn klacht als volgt geformuleerd:

“Van begin tot nu is het een drama. Zie hieronder:

01-07-2021

- Montagewerkzaamheden/service

05-11-2021

- Montagewerkzaamheden/service

21-04-2022

- Montagewerkzaamheden/service

08-06-2022

- Montagewerkzaamheden/service

19-08-2022

- Montagewerkzaamheden/service

27-08-2022

- Montagewerkzaamheden/service

20-09-2022

- Montagewerkzaamheden/service

28-11-2022

- Montagewerkzaamheden/service

10-01-2023

- Montagewerkzaamheden/service

In bovenstaande montagewerkzaamheden/service is het volgende gedaan:

- 3x koelkastdeur met gebreken i.v.m. krassen en kromtrekken

- Poging om krassen op de 3^e koelkastdeur bij te stippen met lakstift (is blijkbaar een goede oplossing als je een nieuwe keuken koopt)

- 2x zijpaneel vervangen i.v.m. krassen

- Bovenkant kast vervangen i.v.m. krassen

- Lade vervangen

- Diverse rails van lades vervangen omdat deze niet soepel lopen

- Naleveren vensterbank (vergeten te bestellen)

- Diverse keren nastellen keukenkasten (keer op keer gaat het weer scheef)

- Na leveren Zigbee-spotjes – niet zigbee variant was geleverd

- Onderplint vervangen i.v.m. krassen na komst monteur

- Keukenblad zit los (nu weer)

- Deuren gaan te ver los waardoor deze tegen een andere deur aankomt

- Woonkamer stucwerk bijwerken en keuken opnieuw sauzen door een groffe monteur

- Hoekprofiel vervangen i.v.m. afwijkende kleur

- De beloofde monteur die in eigen dienst zou zijn blijkt gewoon een ZZP'er

- Keuken kon geplaatst worden voordat ik de sleutel van mijn huis zou krijgen. Tot het moment dat ik dit graag wou en dit ineens niet mogelijk bleek te zijn.

Nu staat nog het volgende open:

- Lekkende kraan

- *Wederom beschadigde koelkastdeur/trekt opnieuw krom (al 3x vervangen)*
- *Vocht uit combi/oven lekt in de lade eronder*
- *Opnieuw scheve deurtjes/lades / lades komen tegen elkaar aan. Kasten uit verband (elke servicebeurt stelwerk)*
- *Geen afdekstrip onder de vaatwasser*
- *Opnieuw beweging in keukenblad (terugkerend probleem)*
- *Loslaten van frontbekleding/slechte afwerking*

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, heeft hij in het inleidend (vragen)formulier als volgt geantwoord:

“Gezien er al 9 servicebeurten geweest zijn en keer op keer blijven er problemen bij komen of worden niet opgelost tijdens een servicebeurt, wil ik nu de koop ontbinden. Mijns inziens heeft de ondernemer ruim de gelegenheid gehad om de problemen op te lossen. Helaas lukt dit niet en komt de kwaliteit van de keuken zeer zeker niet overeen met de kwaliteit die mij door de verkoper is beloofd.

Met herstel of financiële compensatie kan ik dus ook niet mee akkoord gaan. Alles is in de basis scheef en gebrekkig.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

“1) Koelkastfront, 2) Strip plint ter plaatse van vaatwasser 3) Lades die tegen elkaar lopen, 4) Kraan lekt, 5) Vocht uit combi/oven in de lade eronder, 6) Beweging keukenblad, 7) Loslaten frontbekleding

Punt 1; bekend bij ons, 28-11-22 opgelost. Zie handtekening montagebon. Zelfde avond om 22.23 uur melding van beschadigingen. Klacht wordt ondanks handtekening voor akkoord toch als service door ons in behandeling genomen. Wat ons betreft ook geen onderdeel van dit geschil.

Punt 2; Kantprofiel in verkeerde kleur echter in opdracht duidelijk kleur omschreven namelijk licht grijs. Overigens is deze ook niet in zwart te leveren. Wat ons betreft ook geen onderdeel van dit geschil.

Punt 3; Is een nieuwe melding van 10 januari 2023. Hiervoor zijn we niet in gelegenheid gesteld om dit te beoordelen en of af te handelen.

Punt 4; Nieuwe melding van 15 febr. 2023. Hiervoor zijn we niet in gelegenheid gesteld om dit te beoordelen en of af te handelen.

Punt 5; Nieuwe melding van 15 febr. 2023. Hiervoor zijn we niet in gelegenheid gesteld om dit te beoordelen en of af te handelen.

Punt 6; Nieuwe melding van 15 febr. 2023. Hiervoor zijn we niet in gelegenheid gesteld om dit te beoordelen en of af te handelen.

Punt 7; Nieuwe melding van 15 febr. 2023. Hiervoor zijn we niet in gelegenheid gesteld om dit te beoordelen en of af te handelen.

Aangezien klant niet realistische tijd stelt en sancties op zet, kunnen wij niet akkoord gaan met zijn eisen.”

Deskundigenrapportage

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

“(…)

2b Situering klachten

Het betreft hier een open keuken aan de voorzijde van een tussenwoning. Hier is een hoekkeuken geplaatst met geheel rechts twee halfhoge kasten. De keuken heeft geen bovenkasten en op de onderkasten ligt een tweedelig composiet werkblad van 20mm.

3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)

Bij de algehele inspectie van de keuken stel ik vast dat hier een goede en degelijke keuken is geleverd en gemonteerd op een paar kleine uitzonderingen na.

De consument reclameert over de kier tussen de composieten vensterbank en de kantelaaf. Hoewel dit punt niet vermeld staat in de opgave van de gebreken beoordeel ik deze toch en stel vast dat het

hier om een kier van 4mm breed gaat. Bij composieten en andere hardstenen werkbladen wordt een maattolerantie aangehouden van 5mm. In deze specifieke situatie voldoet de vensterbank.

De consument reclameert ook over een druppende kraan. De ondernemer geeft aan dit nog niet onderzocht te hebben en tijdens het gehele bezoek wordt inderdaad vastgesteld dat de kraan om de paar minuten een druppel laat vallen. De ondernemer geeft hierbij aan de kraan of het binnenwerk onder garantie te willen vervangen.

Volgens opgave van de consument ligt het werkblad los. Nadere controle leert dat met enige inspanning de beide werkbladen in de hoek onafhankelijk van elkaar bewogen kunnen worden. Dit heeft mede te maken met het feit dat een composieten werkblad koud tegen elkaar wordt gelegd en enkel wordt voorzien van een verlijmende kit. De ondernemer geeft aan het werkblad aan de onderzijde te willen verlijmen zodat deze goed gefixeerd is.

Hier en daar over de gehele keuken dienen de fronten opnieuw afgesteld te worden zodat deze weer lijnen ten opzichte van elkaar. De ondernemer geeft aan dit ook te willen uitvoeren. Dit heeft overigens niets te maken met het feit dat de kasten 'uit hun verband' zouden zijn. Dit is in het geheel niet het geval.

De consument reclameert over het feit dat bij gebruik van de combi-oven er condenswater in de hieronder gepositioneerde lade loopt. Tijdens het deskundigenbezoek is hiervan echter niets te zien en ook heeft de consument geen foto- of videomateriaal hiervan. Omdat er een verlengde garantie vanuit Pelgrim van toepassing is wordt afgesproken dat wanneer een dergelijke situatie zich weer voordoet, de consument dit op beeld vastlegt en dit aan de ondernemer stuurt.

Volgens opgave van de consument is de koelkastdeur beschadigd en krom. Controle leert echter dat de deur niet krom is. Dit zou ook nagenoeg onmogelijk zijn omdat het front is voorzien van spanbeslag wat kromtrekken voorkomt. Wel zijn er in het matzwarte oppervlak enkele kleine krasjes zichtbaar. De schade is door de consument gemeld op de avond van de dag waarop het front is vervangen. De ondernemer geeft aan hiervoor een vervangend front te willen leveren en monteren.

De plint bij de vaatwasser is vanwege het doordraaien van het front voor de vaatwasser voorzien van een uitsparing. Hiervoor is een RVS-look plintstrip geleverd maar de consument wenste deze in het zwart. Omdat de kleur zwart niet leverbaar is, is afgesproken dat de huidige situatie gehandhaafd blijft.

Als laatste wordt tijdens het deskundigenbezoek uitleg gegeven over de verschillende keukenfronten. In deze keuken is sprake van laklaminaat fronten en hierbij zijn de fronten voorzien van een kantenband. De rand van dit kantenband is zichtbaar en dit is derhalve inherent aan dit type front. Dit heeft overigens niets te maken met het loslaten van de bekleding zoals door de consument werd gesteld.

4. Ernst van de klacht(en)

Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk?

- ernstig
- opvallend
- gering
- onopvallend
- (bijna) niet waarneembaar
- anders, namelijk:

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? Ja Nee

Zo ja, op welke manier?

De kraan kan vervangen worden, de fronten van de keuken kunnen afgesteld worden, het werkblad kan bij de bladkoppeling worden voorzien van een verlijmende kit en et front voor de koelkast kan vervangen worden.

De materiaalkosten bestaan hierbij enkel uit een vervangend kraan en een front voor de koelkast. Ik begroot deze materiaalkosten op € 380,- incl. BTW.

De arbeidskosten bestaan uit 5 montage uren à € 65,- per uur wat dan neerkomt op een totaal van € 325,- aan arbeidskosten.

De totale herstellkosten komen op € 705,- incl. BTW.

(...)

7. Nadere toelichting

Eventuele nadere toelichting op uw rapport:

Tijdens het deskundigenbezoek is onderzocht of er tussen partijen een schikking bereikt kon worden.

Uit bovenstaande bevindingen blijkt al wel dat de ondernemer de terechte klachten of garantiemeldingen wil (laten) herstellen. Beide partijen waren dan ook genegen om een schikking te treffen en hiertoe is door mij een formulier opgesteld waarbij zelfs is overeengekomen dat de werkzaamheden voor 31 augustus uitgevoerd moesten worden.

Omdat de communicatie tussen partijen bijzonder moeizaam is en licht ontvlambaar wilde de ondernemer bij de schikking opgenomen hebben dat de consument geen reviews meer zal plaatsen over de ondernemer. Uit het dossier blijkt al wel dat dit in het verleden verschillende malen is gebeurd en zelfs nog toen deze kwestie al bij UitgesprokenZaak aanhangig is gemaakt.

De consument weigert dit echter en derhalve is op het laatste moment de schikking door partijen weer ingetrokken.

(...)"

Overwegingen en beoordeling

1. Partijen zijn een overeenkomst aangegaan, inhoudende dat de ondernemer in opdracht van de consument een keuken (met apparatuur) zou leveren en in zijn woning zou plaatsen. De bindend adviseur stelt voorop dat de tussen partijen gesloten overeenkomst een gemengde overeenkomst is waarop ingevolge artikel 7:5 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) de regels van aanneming van werk en de regels van consumentenkoop naast elkaar van toepassing zijn. In geval van strijd tussen die regels prevaleren de regels van consumentenkoop (artikel 7:5 lid 4 BW).

Het geschil

2. De consument stelt - onder meer onder verwijzing naar de door hem overgelegde foto's - dat de keuken niet de eigenschappen bezit, die hij op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De deskundige heeft in zijn deskundigenrapport vermeld - zoals ook de consument heeft vermeld in het inleidend (vragen) formulier - dat er sprake is van een aantal (resterende) klachten van de consument, te weten 1) een lekkende kraan, 2) een beschadigde / kromgetrokken koelkastdeur, 3) vocht uit de combi-oven dat in de lade daaronder lekt, 4) scheve deurtjes/lades, kasten komen tegen elkaar aan, kasten uit verband, 5) geen afdekstrip onder de vaatwasser, 6) beweging in/van het keukenblad en 7) het loslaten van frontbekleding/een slechte afwerking. Deze gebreken zullen hierna afzonderlijk worden beoordeeld.

Non-conformiteit?

3. Zoals hiervoor is overwogen, beroept de consument zich dus op non-conformiteit van de keuken, wat door de ondernemer wordt weersproken. Van non-conformiteit is volgens artikel 7:17 lid 2 BW sprake als de zaak niet beantwoordt aan de overeenkomst, indien zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet behoefde te betwijfelen, alsmede de eigenschappen die nodig zijn voor een bijzonder gebruik dat bij de overeenkomst is voorzien. Verder heeft te gelden dat indien de verkoper verplicht is zorg te dragen voor de installatie van de zaak en deze installatie ondeugdelijk is uitgevoerd, dit wordt gelijkgesteld aan een gebrek aan overeenstemming van de zaak aan de overeenkomst.

4. De bindend adviseur stelt vast dat de deskundige op 8 juni 2023 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport van

diezelfde datum. Voor de vraag of de keuken aan de overeenkomst beantwoordt, gaat de bindend adviseur uit van de bevindingen en conclusies van de deskundige. De motivering en conclusies van het deskundigenrapport zijn namelijk begrijpelijk en inzichtelijk. Van belang is verder dat partijen hier geen andersluidend rapport tegenover hebben gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). Het deskundigenrapport wordt dan ook tot uitgangspunt genomen bij de verdere beoordeling. Voor zover de consument uitgaat van andere gebreken aan/van de keuken dan de door de deskundige vastgestelde gebreken, zijn deze in het licht van de inhoud van het deskundigenrapport onvoldoende onderbouwd en gaat de bindend adviseur daaraan voorbij.

Vocht uit de combi-oven / afdekstrip onder de vaatwasser / loslaten van frontbekleding c.q. slechte afwerking

5. De deskundige heeft niet geconstateerd/vastgesteld dat er vocht uit de combi-oven in de daaronder gepositioneerde lade (is) (ge)lekt. Dat dit anders is, is door de consument onvoldoende onderbouwd. De foto die door de consument na het onderzoek van de deskundige is overgelegd (en waarop opgedroogde druppels zichtbaar zijn), kan niet gelden als voldoende onderbouwing daarvan. Zonder nadere toelichting en/of onderbouwing kan niet vastgesteld worden dat het gaat om vocht uit de combi-oven en daarmee dat sprake is van een gebrek van/aan de combi-oven. De consument heeft bovendien niet in een eerder stadium foto- en/of videomateriaal overgelegd dan wel aan de deskundige overhandigd. Voor wat betreft de afdekstrip onder de vaatwasser heeft de deskundige kenbaar gemaakt dat de (de door de consument gewenste) zwarte afdekstrip niet leverbaar is en dat partijen hebben afgesproken dat de huidige situatie wordt gehandhaafd. Dit punt behoeft dan ook geen verdere beoordeling. Ten aanzien van de keukenfronten heeft de deskundige geoordeeld dat sprake is van laklaminaat fronten, dat deze fronten zijn voorzien van kantenband, dat de rand van de kantenband zichtbaar is, dit inherent is aan dat type front en - tot slot - dat dit niets te maken heeft met het loslaten van de bekleding, zoals door de consument wordt gesteld. Gelet op de inhoud van het deskundigenrapport is de bindend adviseur dan ook van oordeel dat ten aanzien van de hiervoor genoemde punten geen sprake is van de door de consument gestelde gebreken.

Lekkende kraan / beschadigde koelkastdeur / scheve deurtjes/lades / werkblad

6. De deskundige heeft wél vastgesteld dat i) sprake is van een lekkende kraan en ii) een beschadigde koelkastdeur, dat iii) over de gehele keuken de fronten opnieuw afgesteld dienen te worden, zodat deze weer "lijnen" ten opzichte van elkaar en iv) dat het werkblad door verlijming beter gefixeerd dient te worden. De bindend adviseur stelt voorop dat de consument een nieuwe keuken heeft gekocht en dat hij ervan uit mocht gaan dat deze niet de hiervoor en in het deskundigenrapport genoemde gebreken kende. Op basis van de bevindingen van de deskundige concludeert de bindend adviseur dan ook dat de keuken op de hiervoor genoemde punten niet de eigenschappen bezit, die de consument mocht verwachten en daarom niet aan de overeenkomst beantwoordt.

Ontbinding?

7. Vervolgens ligt de vraag voor of de consument op goede gronden ontbinding van de tussen partijen gesloten (koop)overeenkomst eist. Artikel 7:22 lid 1 sub a BW bepaalt dat indien het afgeleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt, de koper bij consumentenkoop de bevoegdheid heeft de overeenkomst te ontbinden, tenzij de afwijking van wat partijen zijn overeengekomen, gezien haar geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Volgens het tweede lid van artikel 7:22 BW ontstaat deze bevoegdheid pas wanneer herstel en vervanging onmogelijk zijn of van de verkoper niet gevegd kunnen worden, dan wel de verkoper tekort is geschoten in een verplichting als bedoeld in artikel 7:21 lid 3 BW (herstel dan wel vervanging).

8. Naar het oordeel van de bindend adviseur zijn de door de deskundige vastgestelde gebreken/afwijkingen te gering om - zoals de consument eist - een algehele ontbinding van de (koop)overeenkomst met al haar gevolgen te rechtvaardigen. In dit kader wordt in aanmerking genomen dat de deskundige heeft vastgesteld dat er, op enkele kleine uitzonderingen na, een goede en degelijke keuken is geleverd en gemonteerd door de ondernemer. De in het deskundigenrapport genoemde gebreken/afwijkingen staan bovendien niet in de weg aan het gebruik van de keuken door de consument. Verder volgt uit het deskundigenrapport dat de betreffende gebreken/afwijkingen betrekkelijk eenvoudig kunnen worden verholpen, zonder dat dit voor de consument tot ernstige overlast behoeft te leiden. Een ontbinding zou daarentegen meebrengen dat de keuken geheel gedemonteerd/verwijderd dient te worden, wat aanzienlijke kosten met zich mee zou brengen. De bindend adviseur is daarom (met de ondernemer) van oordeel dat de afwijkingen van wat partijen zijn

overeengekomen, gelet op hun geringe betekenis, de geëiste ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. De eis van de consument die strekt tot ontbinding van de (koop)overeenkomst zal daarom worden afgewezen. Wat partijen voor het overige nog hebben aangevoerd, behoeft - gezien het voorgaande - geen bespreking meer, omdat dit niet tot een ander oordeel kan leiden.

9. De ondernemer zal wel worden gehouden aan haar aanbod om de vastgestelde gebreken/afwijkingen kosteloos te herstellen, een en ander en meer concreet op de wijze als omschreven onder punt 5 van het deskundigenrapport. De bindend adviseur acht dit een redelijke oplossing van het geschil tussen partijen.

Conclusie

10. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht van de consument ongegrond is.

11. De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- De klacht is ongegrond;
- De eis (ontbinding) wordt afgewezen;
- De ondernemer is gehouden de onder randnummer 6 vastgestelde gebreken kosteloos te (laten) herstellen conform hetgeen is omschreven onder punt 5 van het deskundigenrapport;
- Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken over de uitvoering van de werkzaamheden, waaronder (reële) termijnen. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van de werkzaamheden. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen;
- De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument;

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 27 juli 2023,