

Aannemelijk dat meefout door keukenbedrijf is gemaakt waardoor keuken niet past

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 17 juli 2023 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 de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte en partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten naar voren te brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft, kort weergegeven, de koop van een keuken.

Standpunt consument

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

“Cliënt heeft daags na levering geklaagd over het gegeven dat de keuken niet passend is. Door een of meerdere meefout(en) van [ondernemer] kan de keuken niet worden geïnstalleerd. De aannemer van cliënt heeft vruchteloos werkzaamheden verricht. Cliënt kan zijn keuken al bijna 4 maanden niet gebruiken. Cliënt doet zijn afwas vanaf december 2022 noodgedwongen in een emmer in de badkamer, water haalt hij uit het kraantje in de wc en zijn oude koelkast staat in de woonkamer. Cliënt kookt op een kookplaatje van de Blokker à €29,99.

Een deskundige van “Multi keuken & bad” heeft op 1 maart 2023 geconstateerd dat het inmeten niet goed verlopen is. Deze rapportage is aan het dossier toegevoegd. Cliënt heeft €250 voor dit onderzoek betaald. Om goed onderzoek te kunnen doen zijn er gaten in de muur gemaakt. [Ondernemer] heeft medio februari 2023 het keukenblad voor de korte zijde opnieuw geleverd met gewijzigde afmetingen voor €350. Het blad voor de lange zijde is nog steeds niet passend (te lang).

Naast dit probleem is er bij de koop expliciet overeengekomen dat de greeplijsten in het zwart geleverd te worden. [Ondernemer] heeft de greeplijsten in zilvergrijs geleverd. Daarnaast speelt er nog een probleem met de afzuigkap. De afzuigkap heeft onvoldoende vermogen en is niet in staat om de stoom van een pannetje water op te zuigen.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“[Ondernemer] heeft de keuken geleverd zoals is overeengekomen. Client heeft de keuken in eigen beheer geplaatst. Tijdens de inmeting op 14 oktober 2022 zijn beide partijen de definitieve maatvoering van de ruimte en de keuken overeengekomen. Client heeft zich niet aan deze maatvoering gehouden waardoor de keukenruimte groter is. Dat de keuken nu niet past is een gevolg hiervan en daarmee voor rekening van client. Ondanks de uitleg heeft [ondernemer] een monteur aangestuurd die misschien nog wat tips en tricks aan client kon geven. Deze constateert dat de keuken verkeerd en slecht is geplaatst. Dit wordt bevestigd daar client een nieuw blad tegen betaling besteld omdat de uitsparing op een onjuiste plaats gezaagd is door client.”

Deskundigenrapport

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

“De keuken is ingemeten in de oude keukensituatie. Voor de nieuwe keuken is een matentekening gemaakt met leidingschema voor de consument en de aannemer die de verbouwing moest doen. De keukenverbouwing betekende een interne ruimtevergroting. De aannemer heeft zich niet aan de benodigde maten gehouden of kunnen houden (ik heb alleen de nieuwe huidige situatie kunnen zien en beoordelen) en daarvan is geen melding gemaakt bij [ondernemer]. Hoe het verschil in lengte van de gewenste 334 cm naar 330,3 cm is ontstaan is niet duidelijk. Wel kan gesteld worden dat de stuclaag waarschijnlijk (1 cm) dunner had gekund en daarmee de keuken wel gemonteerd kon

worden. Overigens had een goede keukenmonteur de keuken zeker vakkundig gemonteerd opgeleverd.

[...]

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Demontage van het gemonteerde deel en her-montage van de gehele keuken met kleine aanpassingen.

Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € 1200,00

[...]

Consument heeft de keuken gekocht zonder montage. De aannemer zou de keuken monteren. Tijdens de montage heeft de aannemer het bladdeel met de kookplaat beschadigd en daarvoor is een nieuw deel geleverd en betaald. De aannemer wilde de keuken niet meer afmonteren omdat volgens hem [ondernemer] verkeerd ingemeten zou hebben. Consument zit nu met een niet gemonteerde keuken. Na metingen heb ik geconcludeerd dat de keuken, met enige kleine aanpassingen wel gemonteerd kan worden. Ik heb [medewerker ondernemer], met instemming van [consument], gevraagd of hij de keuken alsnog vakkundig zou kunnen monteren. Hij wil dat in principe wel maar moet in de planning op kantoor kijken of daar ruimte voor is en wil uit coulance dat dan evt. doen voor 1000,00 euro inclusief btw. Hij gaat daar een mail over sturen naar [consument] die daarover in samenspraak met z'n juridisch adviseur wil beslissen. De greeplijsten zijn in mat zwarte uitvoering geleverd. De afzuigkap heeft een afzuigcapaciteit van 432m³/h maar dat wordt door recirculatie gereduceerd tot 155m³/h en dat is zeer minimaal."

Overwegingen en beoordeling

Omvang geschil

1. De omvang van het geschil wordt op grond van artikel 6 lid 4 van het Reglement Geschillenregeling Wonen (hierna: het Reglement) bepaald door de formulering van de klacht in het inleidend formulier. De bindend adviseur begrijpt uit het inleidend formulier dat de klacht de volgende 3 onderdelen bestrijkt:
 - a. De keuken is niet passend, door meefouten van de ondernemer.
 - b. De greeplijsten zijn in de verkeerde kleur geleverd.
 - c. De afzuigkap heeft onvoldoende vermogen.
2. De vraag hoe hij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument in het inleidend formulier als volgt beantwoord:

"[Ondernemer] dient de keuken geschikt te maken voor de ruimte en/of passende onderdelen te leveren. De ondernemer dient de keuken deugdelijk te installeren. De ondernemer is gehouden om zorg te dragen voor herstel of vervanging van de greeplijsten en dient een afzuigkap te leveren die wel voldoende vermogen heeft.

Clïënt heeft schade geleden. De kosten van het blad (€350); onderzoekskosten door Multi Keuken en Bad (€250); elektrisch kookplaatje Blokker (€29,99) en de schade aan muren (noodzakelijk voor het onderzoek van Multi Keuken en Bad) dienen vergoed te worden door de ondernemer. De kosten die cliënt heeft gemaakt voor de installatie van zijn keuken worden gecompenseerd als [ondernemer] zorgdraagt voor de installatie. [Ondernemer] is aansprakelijk voor de kosten van de behandeling van het geschil."

Rapportages

3. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 17 juli 2023 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Dit rapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en wordt bij de beoordeling betrokken.
4. De consument heeft daarnaast twee rapportages ingebracht.

5. De eerste rapportage is opgesteld door M. Hasanov (Multikeukenbad.nl) en dateert van 1 maart 2023. Hierin is onder meer het volgende vermeld:

“Er is door ons gemeten lange wand waar de koelkast moet komen is 3302mm op tekening van keuken concurrent staat 3340mm geeft een verschil van -38mm Hier door past de hoge kast er niet in. Waarschijnlijk is er geen rekening gehouden met de greeplijst daar het een greeploze keuken is. de greeplijst is 38mm en nog 10mm van de zijwand is 48mm

Wij weten niet wanneer er gemeten is, was er al gestukt of niet.

Maar wij hebben geconstateerd dat er aan beide zijden 7 mm stucwerk op de muur zit , maatvoering is nu 3302 (van gestucte muur tot gestucte muur)

Als we daar 14mm stucwerk er bij optellen (dan gaan we uit van de slechtste situatie) wordt het 3316mm max en niet de 3340mm van de tekening die wij gezien hebben. En in de tekening staat ook nog een passtrook van 44 mm waardoor je eventueel iets mee had kunnen oplossen die er eigenlijk ook nog tussen zou moeten passen waardoor de koelkast deur vergenoeg open kan om de vries en groetenlades eruit te kunnen halen.

Conclusie: zo te zien is er wat misgegaan met inmeten waardoor je maatverschil hebt.

De meest eenvoudige oplossing zou zijn grepen op de deur te boren en de greeplijst weg te laten. Het is niet de mooiste manier. Maar een oplossing de mooiste oplossing zou zijn: nieuw blad of aan passen door fabrikant. De hoekkast terugstellen en eigenlijk de keuken opnieuw te plaatsen, dit zou door de leverancier moeten worden gedaan.

Als wij het zouden moeten oplossen voor u omdat u er eventueel niet uitkomt met de leverancier, kunnen wij opnieuw een blad leveren en de keuken opnieuw plaatsen zodat het wel gaat passen.”

6. De tweede rapportage is opgesteld door Dekra en dateert van 28 augustus 2023. Hierin is onder meer het volgende vermeld:

“Op de verkoopovereenkomst staat te lezen dat alle “greeplijsten” in matzwart geleverd zullen worden. De lijsten aan de onderzijde van de bovenkasten worden door wederpartij niet geclassificeerd als greeplijsten en kunnen vanuit de fabriek niet in de kleur matzwart geleverd worden.

Wij zijn van mening dat als leek men niet kan weten dat deze lijsten als afwerklijsten worden gezien en niet als greeplijsten. Hierbij zijn wij van mening dat in het adviesgesprek hierop gewezen had moeten worden.

Het is mogelijk om de lijsten met folie te laten beplakken. Dit geeft een duurzame afwerking die nagenoeg gelijk is aan de afwerking van de greeplijsten. De kosten hiervoor ramen wij op EUR 400,00 inclusief btw.”

7. De ondernemer heeft op het rapport van Dekra gereageerd.

Maatvoering keuken - inmeten

8. Tussen partijen is niet in geschil dat de maatvoering van de keuken niet strookt met de ruimte waarin deze moet worden geplaatst. Wel zijn partijen verdeeld over de vraag of de ondernemer wat betreft de maatvoering is tekortgeschoten in zijn verplichtingen. De consument stelt dat dit het geval is: de ondernemer had moeten zorgen dat de maten kloppen en de keuken passend is. De ondernemer betwist dit en voert hierbij aan dat de keukenruimte thans andere maten heeft dan wat partijen bij het inmeten hebben afgesproken.
9. Niet in geschil is dat de ondernemer bij de consument is geweest om de keuken in te meten. De consument heeft het inmeetrapport van 13 oktober 2022 ook voor akkoord ondertekend. Dit inmeetrapport en de daarin opgenomen tekening maken daarmee onderdeel uit van de afspraken die partijen hebben gemaakt.

10. Bij de tekening in het inmeetrapport is het volgende vermeld: “*Onderstaande maatvoering wordt gebruikt voor het bestellen van uw keuken. U dient ervoor te zorgen dat voor aanvang van de montage deze maatvoering is gerealiseerd.*”
11. Hieruit volgt wat in dit geval het karakter en de betekenis zijn van het inmeetrapport en de tekening met maten: de keuken wordt op basis van die maten besteld en de consument moet ervoor zorgen dat de ruimte geschikt wordt gemaakt om de keuken met die maten vervolgens te plaatsen. Dit legt dus een verantwoordelijkheid bij de consument.
12. Dat neemt echter niet weg dat de ondernemer bij het inmeten zorgvuldigheid dient te betrachten. De bindend adviseur acht aannemelijk dat dat in dit geval onvoldoende is gebeurd. Hierbij is het volgende van belang. In de in het inmeetrapport opgenomen tekening is voor de lange zijde als maat opgenomen 334 cm. Vast staat echter dat deze zijde thans feitelijk slechts een lengte van 330,3 cm heeft. De ondernemer heeft geen gemotiveerde en bevredigende verklaring gegeven voor dit verschil, bijvoorbeeld dat de ruimte na het inmeten is verkleind. Het verschil kan niet afdoende worden verklaard door later aangebracht stucwerk, zo volgt uit het rapport van 1 maart 2023. Het moet er daarom voor worden gehouden dat sprake is van een fout bij het inmeten.
13. Uit het voorgaande volgt dat de ondernemer is tekortgeschoten in zijn verplichtingen. De consument had in dit kader echter ook een verantwoordelijkheid, zo volgt uit randnummers 10 en 11. Met beide elementen dient rekening te worden gehouden bij de uitkomst van dit geschil.
14. De bindend adviseur stelt vast dat het passend maken van de keuken ook gepaard zal gaan met demontage en montage van de keuken. Hoewel de montage geen onderdeel uitmaakt van de overeenkomst tussen partijen verdient het de voorkeur dat dit allemaal in één hand gebeurt, teneinde verdere problemen te voorkomen. Uit het deskundigenrapport kan worden opgemaakt dat de ondernemer ook bereid is de montagewerkzaamheden te verrichten. Partijen zijn het erover eens dat de consument in dat geval wel een extra betaling zal moeten verrichten aan de ondernemer. Het bedrag van € 900,- dat de consument in dit verband heeft genoemd in reactie op het deskundigenrapport komt de bindend adviseur reëel voor.
15. Mocht de ondernemer de werkzaamheden (passend maken keuken, demontage, montage) niet of niet tijdig verrichten, dan dient hij de consument een schadevergoeding te betalen zodat de consument de werkzaamheden door een derde kan laten verrichten. In het deskundigenrapport is in dit verband een bedrag van € 1.200,- vermeld. Hiervan dient naar het oordeel van de bindend adviseur 70% voor rekening van de ondernemer te komen, dat is € 840,-.
16. Het voorgaande leidt tot de volgende mogelijke uitkomsten:
 - A. Het passend maken van de keuken, de demontage en montage worden door de ondernemer verzorgd. De consument betaalt een additioneel bedrag van € 900,- aan de ondernemer.
 - B. De ondernemer verricht de werkzaamheden niet (tijdig). De ondernemer betaalt de consument een schadevergoeding van € 840,-.

Kleur greeplijsten

17. De consument stelt dat de greeplijsten in een onjuiste kleur zijn geleverd, namelijk in grijs/RVS terwijl ze zwart hadden moeten zijn.
18. In de overeenkomst is vermeld: “*Greeplijstkleur 701 Zwart*”.
19. De ondernemer heeft aangevoerd dat deze vermelding alleen over de onderkasten gaat en niet over de greeplijsten van de bovenkasten.
20. De bindend adviseur constateert dat over de greeplijsten van de bovenkasten niets is vermeld in de overeenkomst. Gelet hierop en nu niet is gebleken dat de ondernemer aan de consument specifieke mededeling heeft gedaan, mocht de consument er op basis van de

zojuist aangehaalde passage in de overeenkomst van uitgaan dat alle greeplijsten zwart zouden zijn. Dit vindt ook steun in het rapport van Dekra.

21. De ondernemer is dus tekortgeschoten in zijn verplichtingen door een andere kleur greepslijsten te leveren.
22. De ondernemer zal in de gelegenheid worden gesteld alsnog zwarte greeplijsten te leveren (of de geleverde greeplijsten zwart te maken). Mocht dit niet mogelijk zijn, zoals de ondernemer heeft aangevoerd, dan maakt de consument aanspraak op een vervangende schadevergoeding van € 400,-. Hiermee is aangesloten bij het in het rapport van Dekra vermelde bedrag.

Vermogen afzuigkap

23. De consument stelt dat de afzuigkap onvoldoende vermogen heeft.
24. Ingevolge artikel 7:17 lid 1 BW moet de afgeleverde zaak aan de overeenkomst beantwoorden. Ingevolge artikel 7:17 lid 2 BW beantwoordt een zaak niet 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.
25. De ondernemer heeft ten verweere onder meer het volgende aangevoerd: *“dat er sprake is van een recirculatie en de grootte van de ruimte daarmee niet meer van toepassing. De afzuigkap is gecontroleerd door de fabrikant en deze is technisch in orde bevonden echter voldoet de afzuigkap niet aan de verwachting van client. Bij recirculatie wordt de lucht gezuiverd door middel van koolfilters echter wordt diezelfde lucht teruggeblazen in de keukenruimte. Bij geen of onvoldoende verse toevoer van lucht middels een raam of deur die open staat zal de lucht steeds minder gezuiverd kunnen worden daar het telkens dezelfde lucht is. Het filteren van lucht middels een koolfilter is dan ook nimmer 100%.”*
26. Gelet op deze gemotiveerde betwisting van de zijde van de ondernemer had het op de weg van de consument gelegenheid om zijn klacht op dit punt nader te onderbouwen. Dit is onvoldoende gebeurd.
27. Uit het deskundigenrapport volgt weliswaar dat de capaciteit van de afzuigkap zeer minimaal is, maar niet is duidelijk geworden of de afzuigkap wel of niet de capaciteit heeft die in de overeenkomst uitdrukkelijk wordt genoemd of dat het de afzuigkap aan capaciteit ontbreekt die nodig is voor normaal gebruik.
28. Dit betekent dat de klacht op dit punt ongegrond is.

Schadevergoeding

29. De consument stelt in het inleidend formulier dat hij schade heeft geleden en noemt hierbij – naast de kosten van behandeling van dit geschil, die hierna afzonderlijk aan de orde komen – de volgende posten:
 - blad: € 350,-
 - onderzoekskosten Multi Keuken en Bad: € 250,-
 - elektrisch kookplaatje: € 29,99
 - schade aan muren i.v.m. onderzoek
 - installatiekosten
30. Uit de stukken komt naar voren dat de consument op enig moment een aangepast keukenblad heeft besteld bij de ondernemer voor € 350,-. Dit betreft de korte zijde. In deze procedure is echter niet komen vast te staan dat dit nodig was ten gevolge van een meefout of andersoortige fout aan de zijde van de ondernemer. Evenmin is duidelijk geworden of het bestellen van een aangepast blad hiervoor de aangewezen oplossing was. De consument

heeft in dit verband onvoldoende gesteld. De aldus gevorderde schade komt dan ook niet voor toewijzing in aanmerking.

31. De kosten van het onderzoek komen niet voor vergoeding in aanmerking, gelet op artikel 16 van het Reglement. Dat geldt in het verlengde hiervan ook voor de schade aan de muren in verband met het onderzoek.
32. Aannemelijk is dat de consument een elektrisch kookplaatje heeft gekocht omdat hij van de nieuwe keuken geen gebruik kon maken. De kosten die hij hiervoor vraagt (€ 29,99) zijn redelijk en dienen voor rekening van de ondernemer te komen.
33. Over de installatiekosten is hiervoor al een oordeel gegeven.

Slotsom

34. De klacht is gedeeltelijk gegrond.
35. De ondernemer wordt opgedragen de werkzaamheden te verrichten als hierna vermeld. Indien hij de werkzaamheden niet (tijdig) verricht maakt de consument aanspraak op een vervangende schadevergoeding. Indien hij de keuken passend maakt en de montage en demontage verricht is de consument een additionele vergoeding verschuldigd.
36. De ondernemer dient de schade te vergoeden als hierna vermeld.
37. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer de door de consument gemaakte kosten voor de behandeling van dit geschil gedeeltelijk te vergoeden, te weten tot een bedrag van € 200,-.

Beslissing

- De klacht is gedeeltelijk gegrond.
- De ondernemer levert zwarte greeplijsten (of maakt de geleverde greeplijsten zwart). Partijen treden hierover binnen 2 weken na heden in overleg. Partijen verlenen over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken, waaronder termijnen. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen. Worden deze door toedoen van de ondernemer overschreden of ziet de ondernemer af van het leveren van zwarte greeplijsten, dan heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding van € 400,-.
- De ondernemer maakt de keuken passend en zorgt voor demontage en montage. Partijen treden hierover binnen 2 weken na heden in overleg. Partijen verlenen over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken, waaronder termijnen. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen. Worden deze door toedoen van de ondernemer overschreden of ziet de ondernemer af van het passend maken van de keuken, de demontage en montage, dan heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding van € 840,-.
- Indien de ondernemer deze werkzaamheden (passend maken keuken, demontage, montage) wél verricht, betaalt de consument een additioneel bedrag van € 900,- aan de ondernemer.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 229,99 (€ 29,99 + € 200,-) aan de consument.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 18 september 2023,