

Schade verkeerd geplaatste contactdozen niet voor rekening van ondernemer

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden op 21 april 2023 door deskundige [deskundige].

Op initiatief van de bindend adviseur heeft een videoconferentie plaatsgevonden op 3 juli 2023, waaraan de bindend adviseur, de consument en de ondernemer (de heer [ondernemer]) deelnamen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 15-03-2022.

Inhoud overeenkomst: Levering en montage van een keuken met apparatuur ter waarde van € 16.880.

De levering vond plaats op 29 en 30 augustus. De klacht is op 30-08-2022 voorgelegd aan de ondernemer. Een bedrag van € 4.067,20 is onbetaald gebleven en staat in depot.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Op orderbevestiging staat de hoogte 195,2 cm voor de zijwand-dekpanelen en de hoge kasten. Bij plaatsing is geconstateerd dat de werkelijke hoogte 184,5 cm is. Het probleem ligt in het feit dat nu er nu twee stopcontacten speciaal op de hoogte net onder de 195,2 ingefreesd - in het zicht zijn.

De consument eist dat Grando de kasten en apparatuur verwijdert en herplaatst na het frezen en verlagen van de stopcontacten en dat het stukwerk door Grando wordt betaald.

Tijdens de videoconferentie heeft de consument daaraan nog het volgende toegevoegd: de keuken is nog niet goed afgeleverd. Eén deurtje is nog niet correct geplaatst en er moet nog wat gekit worden aan de zijkant bij de wasbak aan de hoge wand. Ook ontbreken er nog stoppen bij het onderste laatje.

Standpunt ondernemer

Het standpunt van de ondernemer luidt samengevat als volgt:

De klant heeft op eigen verantwoordelijkheid en initiatief het leidingwerk aangelegd. Hierbij is van verkeerde maatvoering van de kasten uitgegaan, deze waren op verzoek van de klant in gewijzigde maatvoering besteld, hetgeen ook specifiek vermeld staat in de order onder No. 2.1, 2.2 en 3.1. De verkoper heeft tijdens verkoopgesprek zelfs nog telefonisch contact met de fabriek gehad waar de klant bij was, of de specifieke wens mogelijk was. Daar komt nog bij dat als de kasten niet in hoogte aangepast waren, de stopcontacten achter de ovens hadden gezeten, hetgeen niet toegestaan is. Dit weet iedere installateur en in dat geval had de monteur de apparaten ook niet aan kunnen/mogen sluiten. De klant heeft ook niet gevraagd waar de stopcontacten dienden te zitten, dan had dit allemaal voorkomen kunnen worden.

Tijdens de videoconferentie heeft de ondernemer daaraan nog het volgende toegevoegd: het afkitten kan pas als duidelijkheid is over het al dan niet verplaatsen van de stopcontacten, want mogelijk moet de kast nog worden weggehaald daarvoor. De consument gaf aan dat er wellicht al vochtschade zou kunnen zijn omdat de kit ontbreekt. De ondernemer heeft toegezegd dat eerst te zullen controleren alvorens te gaan kitten. Als alles wordt afgerond dan wordt ook de laatste hand aan de la en het kastdeurtje gelegd.

Deskundigenrapportage

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

Het betreft hier een open keuken waar een hoekkeuken zonder bovenkasten is geplaatst. Geheel links staan twee (vermaakte) halfhoge kasten opgesteld en boven deze kasten zitten twee enkele zwarte wandcontactdozen. De betreffende wandcontactdozen zitten in het hart van de kast op een afstand van circa 10 cm boven het bovendek van de overigens geheel in zwart uitgevoerde keuken, uitgezonderd het werkblad.

Er moet volgens de deskundige geconcludeerd worden dat de consument, geheel op eigen initiatief de hoogte van de wandcontactdozen heeft bepaald waarbij toevalligerwijs het ene exemplaar al op de

door hem vastgestelde hoogte zat. Hierbij is enkel gekeken naar de hoogtemaat welke op de orderbevestiging achter de hoge kast staat vermeld. Dit betreft echter een standaardhoogte en op verzoek is deze kast op hoogte aangepast. De vraag hierbij is of de consument had kunnen vermoeden dat deze maatvoering de juiste was of dat deze maat niet zou overeenkomen met de praktijk. De deskundige is van mening dat wanneer de orderbevestiging goed was geïnterpreteerd dit op voorhand gezien had kunnen worden. Het enkele feit dat de consument verwijst naar de in de orderbevestiging opgegeven hoogte van de kasten houdt geen stand omdat dit niet de juiste positie van de wandcontactdoos bepaalt.

Ook heeft de consument hierover geen navraag gedaan bij de ondernemer. Anderzijds was het echter ook wenselijk geweest wanneer de ondernemer een technische tekening of vooraanzichttekening of beide had verstrekt.

Vastgesteld kan worden dat de hier ontstane situatie een ongelukkige samenloop van omstandigheden is die voorkomen had kunnen worden wanneer beide partijen meer proactief informatie hadden gedeeld en hadden gevraagd.

De deskundige heeft geprobeerd om te bemiddelen en tot een oplossing te komen waarbij drie opties zijn neergelegd:

- Het verlagen van de wandcontactdozen. Om dat te bereiken zullen de beide hoge kasten gedemonteerd moeten worden waarna er in de muur gefreesd kan worden. Na het verleggen van beide wandcontactdozen kan het geheel weer worden gestukt en geschilderd. Vervolgens kunnen beide hoge kasten weer gemonteerd worden.
- Het verhogen van de beide hoge kasten door hier bijvoorbeeld een opzetkast met klepdeur op te plaatsen of een doorlopende frontblende met hierachter een loze ruimte. Om dit te kunnen bereiken zal er naast het leveren en plaatsen van de extra kasten of blende ook de beide zijwanden opnieuw in de nieuwe hoogtemaat geleverd moeten worden.
- Een derde mogelijkheid is om de huidige situatie zo te laten en de wandcontactdozen bijvoorbeeld te maskeren door het plaatsen van producten op het bovendeck. Bij deze optie kan dan wellicht een geldelijke compensatie gegeven worden.

De tweede en derde optie zijn afgewezen, waarna de deskundige aangeeft dat de ondernemer vervolgens zijn eerdere voorstel heeft herhaald om kosteloos de beide hoge kasten te demonteren en deze na enkele dagen weer te laten monteren. Voor deze handelingen zijn geen aanvullende materialen vereist en betreft het hier alleen arbeidskosten en reistijd. De deskundige schat de totale tijdsduur van deze handelingen op 7 arbeidsuren.

De deskundige geeft verder aan dat uit de dossierstukken is gebleken dat de consument indertijd heeft voorgesteld om te participeren in een oplossing en het schilderwerk in eigen beheer opnieuw uit te voeren. Wanneer in het gesprek hieraan gerefereerd wordt, trekt de consument dit voorstel terug en geeft aan dat de ondernemer volledig verantwoordelijk is voor de schade, het herstel en de gevolgschade.

De deskundige concludeert dat uitgaande van zijn bevindingen kan worden aangegeven dat het door de ondernemer gedane voorstel een reëel voorstel is om uit deze impasse te komen. Wanneer de consument de kosten van het verleggen op zich had genomen waren de totale herstelkosten nagenoeg evenredig verdeeld tussen de partijen. Eerder is al vastgesteld dat beide partijen ook verantwoordelijk zijn voor de hier ontstane situatie en het derhalve reëel is dat beiden participeren in een oplossing.

Overwegingen en beoordeling

In de keuken zaten al twee stopcontacten op verschillende hoogte en de consument heeft zonder navraag te doen over hoe hoog de verlaagde kast uit zou komen één van de stopcontacten op de hoogte van het andere stopcontact laten plaatsen. Op de orderbevestiging stonden maten maar ook het verzoek van de klant om tegen meerprijs de kasten zoveel lager te plaatsen als mogelijk was. De verkoopopdracht bevat geen enkele opdracht met betrekking tot het plaatsen van stopcontacten. De consument heeft zonder overleg en in zijn opdracht een derde het stopcontact laten verplaatsen. De hoogte is door de consument bepaald en ook degene die het stopcontact heeft verplaatst heeft blijkbaar geen navraag bij de consument gedaan hoe hoog de keukenkast uiteindelijk zou worden. Zou de kast zo hoog zijn geweest als op de opdrachtbevestiging stond vermeld, dan zouden de stopcontacten volgens de deskundige te laag zijn geplaatst.

De bindend adviseur is dan ook van mening dat het op de weg van de consument had gelegen om, alvorens opdracht te geven om het stopcontact te verplaatsen, navraag te doen over de uiteindelijke hoogte van de kast en wat dan de gewenste/vereiste hoogte voor de stopcontacten zou zijn. Dat er vooraf door de ondernemer geen tekening van het vooraanzicht met de stopcontacten is gemaakt doet daar niets aan af.

De ondernemer heeft voordat het geschil aanhangig is gemaakt uit coulance een aanbod gedaan om kosteloos de kasten te demonteren en herplaatsen als de consument de stopcontacten toch nog lager wil laten plaatsen. De bindend adviseur acht dit aanbod alleszins redelijk en acht het eveneens redelijk om de ondernemer aan zijn aanbod te houden. De ondernemer heeft toegezegd om dan tevens de la in orde laten brengen en het kastdeurtje correct laten plaatsen.

Gezien het feit dat de ondernemer geen enkele invloed heeft op de termijnen waarop het frees- en stukwerk zal plaatsvinden, omdat dit wederom in opdracht van de consument zal plaatsvinden, acht de bindend adviseur het redelijk dat het depotbedrag terstond aan de ondernemer wordt uitgekeerd.

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

1. De eis van de consument wordt afgewezen;
2. De ondernemer is gehouden het aanbod, gedaan voor indiening van het geschil, gestand te doen;
3. Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken omtrent het uitvoeren van het aanbod van de ondernemer, waaronder (reële) (lever)termijnen. Partijen verlenen, aantoonbaar, over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk;
4. Het depotbedrag wordt zo spoedig mogelijk aan de ondernemer overgemaakt.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 8 augustus 2023,