

Geen volledige vergoeding door consument gevraagde kosten verleggen stopcontact

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 door deskundige [deskundige].

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

Datum overeenkomst: 30 december 2020.

Inhoud overeenkomst: Aankoop keuken incl. plaatsing, prijs € 12.350,-, bijkomende kosten montage € 1.330,-

De levering vond plaats op 26-04-2021.

De klacht is op 28-04-2020 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

De klacht van de consument luidt als volgt:

'Levering en montage niet compleet en keuken groter (langer) dan op tekening waardoor extra kosten van de aannemer.'

De consument heeft op het vragenformulier voorts geschreven dat de ondernemer per e-mail (op 2 mei 2021) heeft aangegeven dat er items ontbraken en dat het stopcontact verlegd kon worden en een factuur ingediend mocht worden. Het aanbod van de ondernemer is voor de consument niet acceptabel omdat de gemaakte extra kosten niet worden vergoed (slechts een aanbod van € 250,- en geen tegemoetkoming in de kosten van de montage).

De consument wenst dat de gemaakte (extra) kosten worden vergoed en dat er een tegemoetkoming komt in de kosten van de montage.

Bij de door de consument overgelegde correspondentie zit een factuur (hierna: de factuur) van AN Totaalafbouw BV ter zake van 'keukenwerkzaamheden' ten bedrage van € 1.379,40.

Verweer ondernemer

De ondernemer heeft op het reactieformulier onder meer het volgende naar voren gebracht:

'Het verleggen van een stopcontact met 3cm komt niet overeen met de ingestuurde factuur van € 1.379 euro. Simpelweg een nieuw gat direct naast de keuken maken zou maximaal 200 euro zijn. De keuken is 3cm langer geplaatst, hierop is akkoord gegeven voor het verleggen van een stopcontact. Alle overige werkzaamheden welke op de factuur vermeld staan zijn zonder akkoord van [ondernemer] uitgevoerd.'

*Werkzaamheden Quooker is aangeboden deze door [de ondernemer] kosteloos te monteren (...)
Aanhelen en overschilderen overbodig indien stopcontact direct naast keuken was geplaatst, overige kosten discutabel 4 uur werk voor aanpassen elektra en 2 uur afdekken vloer, waar op foto van het boorde alleen een klein stukje plastic te zien is op de vloer. Wij hebben consument aanbieding gedaan van 100 euro coulance, ook zijn er voor ruim 400 euro materialen geleverd bestaande uit buizen en plafondplinten zonder meerprijs voor de consument. Consument dient een factuur in met kosten welke niet voor [ondernemer] zijn. [Ondernemer] is bereid een reële vergoeding te geven voor de daadwerkelijke kosten voor het verleggen van een stopcontact met 3 cm. [Ondernemer] wil eenmalig op dit punt in het traject een schikkingsvoorstel doen van 500 euro + de kosten van de reeds kosteloos geleverde goederen wat uitkomt op een totaal van ongeveer 900 euro aan goederen en coulance-uitkering.'*

Reactie consument op verweer

Met een brief van 7 juni 2023 heeft de consument in reactie op het verweer van de ondernemer onder meer het volgende naar voren gebracht:

'Bij de melding van het verschil van 3cm is aangegeven dat er inmiddels gestukt en geschilderd was + een nieuwe vloer lag. Daarnaast moest er een speciale diamantboor komen aangezien het een betonnen muur is (met de burens). Hierdoor zijn er gewoon meerkosten. Als het voor minder had gekund hadden we dit uiteraard gedaan.'

De genoemde 'extra' geleverde buizen en plafondplinten zaten in de initiële opdracht. Nu wordt er door B&K gedaan alsof dit coulance is en de genoemde kosten hiervoor zijn ook zeker niet

marktconform. Daarnaast heeft [ondernemer] in de mail van 2 mei 2021 laten weten dat buizen als compensatie worden geleverd voor het niet leveren van een binnenlade. Dit is/was al vreemd, maar heb het daar, op dat moment, even bij gelaten. Nu worden de buizen wederom als compensatie/coulance opgevoerd. Er is slechts 1 set buizen geleverd. Met verkoop is afgesproken dat de aansluiting van de afzuigkap (alle voorbereidingen waren gedaan) direct bij montage zou gebeuren tevens als het aansluiten van de Quooker. Het zou helemaal compleet, klaar en operationeel zijn na de montage op 27 april 2021. De monteur van [ondernemer] gaf aan dat dit alles niet op de bon stond en ze het dus niet gingen doen. Daarna werd er gesuggereerd dat er van alles mis was met de Quooker. Wat uiteindelijk niet zo bleek te zijn. Hiervoor zijn we de dag erop naar Quooker gereden om deze te laten controleren. Na de plaatsing van de keuken op 27 april 2021 was er geen water meer in de keuken. Dit is niet werkbaar en daarom is de Quooker door de installateur aangesloten. Uiteraard had [ondernemer] dit kunnen en mogen doen, maar dan wel op korte(re) termijn. De vraag van [ondernemer] kwam nu 3 dagen later en een aantal weken/maanden later stond het bij de [ondernemer]-monteur op de bon om de Quooker te monteren. Een keuken zonder kraan en/of water is natuurlijk niet redelijk en/of werkbaar. Ik heb geen coulance gevraagd voor de verschillende monteurs die [ondernemer] heeft gestuurd (misschien inmiddels wel 9 à 10 keer), het kastje dat kapot is gemaakt, de tijd, de velen keren ongemak en het tijdspad dat dit alles heeft geduurd. Ik heb gevraagd of ze de extra kosten die ik heb moeten maken en betalen willen vergoeden, dit lijkt me niet onredelijk. Ik hoop dat [ondernemer] alsnog de factuur wil gaan betalen en dan sluiten we het af.'

Deskundigenrapportage

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

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

De keuken is op het moment van het deskundige bezoek juist gemonteerd en opgeleverd. De klachten zijn, dat [ondernemer] niet bereid is tot het betalen van de extra kosten, die gemaakt zijn. De keuken is aan de rechterzijde 3 cm langer geworden dan er in de tekening staat. Hierdoor zat een wandcontactdoos achter of deels achter de hoge kast en moest verplaatst worden. Dit is door een derde partij uitgevoerd de kosten van de verandering is € 1.379,40. [Ondernemer] vindt deze kosten te hoog. De stelling van [ondernemer] is, als de wandcontactdoos direct naast de hoge kast was geboord, er geen schilder en stukadoor nodig was geweest. In deze stelling kan de deskundige zich vinden. De ondernemer is wel bereid een vergoeding te betalen, maar geen € 1.379,- Er zijn materialen en spots en afvoerslangen extra geleverd, deze zouden ook een deel van de compensatie zijn, echter een binnenlade in een kast is niet geleverd. Conclusie: hoe alles verrekend is, kan de deskundige niet zien.'

Herstel is volgens de deskundige niet mogelijk omdat de klacht betrekking heeft op meerwerk. Bij de vraag welke herstelkosten bij benadering aan de orde zijn heeft de deskundige geschreven: '€ 1.379,40. Als de wandcontactdoos wat dichterbij de kast zou zijn geplaatst dan hadden de kosten rond de € 500,- kunnen zijn.'

Reactie consument op de deskundigenrapportage

Met een brief van 21 augustus 2023 heeft de consument in reactie op de deskundigenrapportage onder meer het volgende naar voren gebracht:

'De meerwerkkosten gaan onder andere over het verplaatsen van het stopcontact. Hierbij zijn kosten gemaakt door een (beton)boorder, elektricien, stukadoor en schilder. De hoge kosten komen mede doordat de keuken reeds geplaatst was en er niet strak naast de keuken nog een gat geboord kon worden zonder beschadigingen te krijgen in de zijwand. Daarnaast was er een nieuwe vloer gelegd en moest ook deze beschermd worden. Als het stopcontact dichterbij de kast geplaatst was, had dit geen lagere kosten gegeven aangezien dezelfde disciplines dan ook hadden moeten komen. Algemeen is de keuken niet geleverd en gemonteerd zoals afgesproken;

- Geen plinten geleverd,
- Afzuigkap niet gemonteerd,
- Quooker niet gemonteerd,
- Geen 2e binnenlade geleverd,
- Montagetijd totaal 6 maanden.

De aangegeven materialen, spots en afvoerslangen zijn niet extra of als compensatie geleverd zoals aangegeven in punt 3 van de deskundigenrapportage. Deze zaten in de initiële opdracht. De keuken zou

compleet zijn. In eerste instantie had de keuken een prijs van €12.000 (30 december 2020) na de toevoeging van de extra's zoals verlichting en extra binnenlade is dit €12.350 geworden. Uiteindelijk heeft het meer dan 6 maanden geduurd voordat de keuken compleet en klaar was; De ingehuurde monteurs van [ondernemer] komen niet na wat [ondernemer] belooft; monteren niet alles (was niet aangegeven), één monteur heeft de afspraak 4x afgezegd en later een bovenkast kapot gemaakt waardoor hier een nieuwe voor besteld moest worden met uiteraard een levertijd. Dit heeft veel tijd en frustratie gekost. Voor alle bezoeken was het wel de bedoeling dat ik thuis was. De Quooker zou gemonteerd worden omdat er anders geen water meer was op de begane grond en hiervoor is ook een onderdeel in de bestelling meegenomen. Dit was niet aangegeven op de eerste montagebon en er werd toen ook aangegeven dat er van alles mis was met de Quooker. Hiervoor zijn onterecht extra kosten gemaakt (naar de service van Quooker) omdat dit helemaal niet het geval bleek te zijn.

Bij het gesprek op 27 juli jl. en ook eerder heb ik aangegeven dat ik de problematiek van [ondernemer] herken en hierin zeer coulant ben geweest. Helaas heb ik vanuit [ondernemer] geen coulance ervaren in de vorm van een telefoontje of een overleg. Ik vraag geen compensatie voor slechte montage, tijd, teleurstelling en/of frustratie alleen of de extra rekening die ik heb gekregen voldaan kunnen worden.'

Reactie van de ondernemer

De ondernemer heeft niet meer gereageerd op de deskundigenrapportage, noch op voornoemde brief van de consument, waarna het dossier gesloten is.

Overwegingen en beoordeling

Ten aanzien van de feiten

1. Bij de bij de klacht door de consument overgelegde stukken zit een factuur (hierna: de factuur) van AN Totaalafbouw BV ter zake van 'keukenwerkzaamheden zie bijlage' ten bedrage van € 1.379,40 incl. BTW. In de bijlage is het volgende als specificatie opgenomen:

'Opboren nieuwe gaten (2x) in afgewerkte wand t.b.v. de verkeerd gemaatvoerde keuken.

Boorder 4 uur (incl. reistijd) en diamantboor x € 45,00 = € 180,00

Aansmeren oude gaten 2 uur incl. materiaal x € 45 = € 90,00

Overschilderen muur 8 uur in Kleur incl. Materiaal x € 45,00 = € 360,00

Electra omleiden en aansluiten 4 uur incl. materiaal x € 65,00 = € 260,00

Afdekken vloer 2 uur x € 45,00 = € 90,00

Monteren Quooker n.a.v. de het niet willen plaatse keukenmontage daar de kraan kapot zou zijn.

Met kraan naar Quooker geweest en daar bleek NIETS aan de hand te zijn met de kraan, 8 uur incl. reistijd € 45,00 = € 360,00

Totaal € 1.140,00 ex BTW'

De verdere beoordeling

2 Het gaat bij deze klacht om de aanleg van een keuken waarbij tussen partijen niet in geschil is dat de keuken drie centimeter langer uitviel dan gepland. Hierdoor is er een stopcontact in het gedrang gekomen dat verplaatst moest worden. Daarnaast zijn er volgens de consument problemen geweest bij de uitvoering, onder meer met betrekking tot de installatie van een keukenkraan van het merk Quooker. Volgens de consument zou de installatie daarvan door de ondernemer verricht worden door de consument maar is dat niet, althans niet goed gebeurd, en heeft de consument zelf voor een oplossing moeten zorgen om niet zonder te water te zitten. Ook heeft de consument zijn ongenoegen uitgesproken over de gang van zaken bij de installatie en de afronding daarvan. Zo zou het meer dan 6 maanden geduurd hebben voordat de keuken compleet en klaar was.

3. De consument heeft bij het vragenformulier te kennen gegeven dat hij wenst dat de gemaakte (extra) kosten worden vergoed en dat er een tegemoetkoming komt in de kosten van de montage. Uit de reactie van de consument op het verweer van de ondernemer blijkt dat de consument concreet betaling wenst van de desbetreffende factuur van de eigen aannemer van de consument ten bedrage van € 1.379,40. Dit blijkt eveneens uit hetgeen de consument in reactie op de deskundigenrapportage naar voren gebracht heeft. De ondernemer heeft erkend dat er akkoord gegeven is voor het verleggen van een stopcontact. De hoogte van de factuur wordt echter door de ondernemer betwist. De ondernemer heeft daartoe onder meer aangevoerd dat de ondernemer heeft aangeboden de Quooker te monteren, dat aanhelen en overschilderen overbodig zou zijn indien het stopcontact direct naast de

keuken was geplaatst en dat overige kosten discutabel zijn (4 uur werk voor aanpassen elektra en 2 uur voor afdekken vloer).

4. Nu de ondernemer de hoogte van de factuur nadrukkelijk betwist heeft, dient beoordeeld te worden of de factuur voor (volledige) vergoeding in aanmerking komt. De deskundige – die ter plaatse geweest is –, heeft in dat verband overwogen dat hij zich kan vinden in het standpunt van de ondernemer, dat indien het stopcontact direct naast de hoge kast was geboord er geen schilder en stukadoor nodig was geweest en heeft geschreven dat de kosten rond de € 500,- hadden kunnen zijn als het stopcontact dichter bij de kast zou zijn geplaatst. De bindend adviseur volgt de deskundige in zijn oordeel en acht het aannemelijk dat de kosten voor het verleggen van een stopcontact inderdaad lager hadden kunnen zijn en is van oordeel dat de volledig gemaakte kosten niet aan de ondernemer toegerekend kunnen worden. Wat de keukenkraan betreft geldt hetzelfde. De consument heeft hieromtrent naar voren gebracht dat nadat de Quooker in strijd met de afspraken door de ondernemer niet geplaatst was tijdens de installatie van de keuken op 27 april 2021 en dat deze is aangesloten door 'de installateur' (de bindend adviseur begrijpt AN Totaalafbouw BV). De consument heeft niet gesteld dat hij de ondernemer verzocht heeft – en de kans geboden heeft – om dit direct na 27 april 2021 alsnog te doen. Niet valt in te zien dat het probleem van de watervoorziening niet ook langs andere weg (tijdelijk) opgelost had kunnen worden (eventueel met behulp van een tijdelijke gewone kraan) zodat de vraag of de Quooker in orde was ook tegen lagere kosten beantwoord had kunnen worden. In ieder geval kan de berekende 8 uur naar oordeel van de bindend adviseur om voorgaande redenen niet volledig aan de ondernemer worden toegerekend. Enige vergoeding is wel op zijn plaats, mede omdat uit de stellingen van ondernemer zelf volgt dat het op zichzelf wel op zijn weg heeft gelegen om de Quooker te monteren. De bindend adviseur zal hiervoor in goede justitie een vergoeding bepalen ten bedrage van € 100,-. Dit komt dan bij het bedrag dat bepaald is door de deskundige voor het omleggen van het stopcontact van € 500,-. Een en ander komt op een totaalbedrag van € 600,-. Dit bedrag zal door de ondernemer betaald moeten worden aan de consument.

5. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht deels gegrond is. Dit omdat de consument weliswaar recht heeft op enige vergoeding maar geen recht heeft op volledige betaling van het door hem gevorderde bedrag. De consument heeft tevens recht op een gedeeltelijke vergoeding van het door hem betaalde klachtgeld, hetgeen zal worden vastgesteld op de helft daarvan. Een en ander leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De klacht is deels gegrond;

- aan de consument komt een vergoeding toe voor door hem gemaakte kosten. Naar redelijkheid en billijkheid wordt deze bepaald op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 600,-;

- de ondernemer vergoedt bovendien een gedeelte van het door de consument aan de stichting betaalde klachtgeld aan de consument, namelijk € 125,-;

- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem;

- betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 5 oktober 2023,