

Vergoeding wegens na ingebrekestellingen niet herstellen van gebreken keuken

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.

Gezien de aard van het geschil was de inschakeling van een deskundige niet nodig.

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

Partijen hebben op of omstreeks 31 maart 2022 een overeenkomst gesloten, waarbij de ondernemer zich verplicht heeft om voor een totaalbedrag van € 14.000,00 een keuken te leveren en te plaatsen in de woning van de consument. De keuken is op 30 juni 2022 geleverd en geplaatst. Nog diezelfde dag heeft de consument bij de ondernemer geklaagd over de gebrekkige montage en afwerking van de keuken, en over schade aan de achterwand die ontstaan is bij het plaatsen van de keuken. De consument heeft de overeengekomen prijs voor het leveren en het plaatsen van de keuken volledig voldaan.

Standpunt consument

De consument stelt – samengevat – dat de ondernemer tekortgeschoten is in de nakoming van de tussen partijen gesloten overeenkomst doordat zij de keuken gebrekkig heeft geplaatst, en doordat zij bij het plaatsen van de keuken schade heeft veroorzaakt aan het stucwerk van de achterwand.

Volgens de consument heeft zij de ondernemer meerdere keren in de gelegenheid gesteld om de gebreken en de ontstane schade te herstellen, maar heeft de ondernemer van die mogelijkheid geen gebruikgemaakt. De consument vindt dat hij de overeenkomst daarom op goede gronden buitengerechtelijk heeft ontbonden. De consument wil dat de ondernemer op grond daarvan het door hem betaalde bedrag van € 14.000,00 terugbetaalt. Ook wil hij dat de ondernemer de schade aan de achterwand van € 2.116,93 vergoedt.

Standpunt ondernemer

De ondernemer betwist niet dat de keuken gebrekkig is geplaatst, en dat zij bij het plaatsen van de keuken schade heeft veroorzaakt aan de achterwand van de keuken. Volgens de ondernemer heeft zij op 1 november 2022 een bezoek gebracht aan de consument om de gebreken te inventariseren, en heeft zij de consument op 11 november 2022 schriftelijk laten weten welke gebreken nog verholpen moesten worden. De ondernemer stelt dat zij gewacht heeft met het sturen van een servicemonteur, omdat zij eerst alle herstelpunten duidelijk wilde hebben. Volgens de ondernemer was niet duidelijk of het noodzakelijk was om voor het uitvoeren van de herstelwerkzaamheden de wandkasten te demonteren, terwijl dat wel van invloed is op de montageplanning. De ondernemer stelt dat partijen daarom met elkaar hebben afgesproken dat de consument een herstelofferte voor de wand zou toesturen voordat tot herstel zou worden overgegaan. Volgens de ondernemer heeft de consument de offerte pas meegestuurd als bijlage bij de ontbindingsbrief, waardoor zij voor dat moment geen herstelwerkzaamheden kon inplannen. De ondernemer stelt dat zij de gebreken al lang verholpen zou hebben als de consument de herstelofferte tijdig had toegestuurd. Zij is het daarom niet eens met de ontbinding van de overeenkomst.

Overwegingen en beoordeling

Juridisch kader

Partijen zijn een overeenkomst aangegaan, op grond waarvan de ondernemer in opdracht van de consument een keuken zou leveren en plaatsen. De bindend adviseur stelt voorop dat de tussen partijen gesloten overeenkomst een gemengde overeenkomst is waarop op grond van 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).

In dit geval is sprake van een consumentenkoop als bedoeld in artikel 7:5 BW. De consument heeft de keuken namelijk als particulier gekocht van de ondernemer, die daarbij handelde in de uitoefening van haar bedrijf. Dit staat tussen partijen ook niet ter discussie.

Op grond van artikel 7:22 lid 1 sub a BW heeft de koper bij een consumentenkoop – kort gezegd – de bevoegdheid de overeenkomst te ontbinden als een gebrekkige (non-conforme) zaak wordt afgeleverd, tenzij de non-conformiteit – gezien haar geringe betekenis – de ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. De bevoegdheid tot ontbinding ontstaat op grond van artikel 7:22 lid 2 BW pas wanneer herstel en vervanging onmogelijk zijn of van de verkoper niet geleverd kunnen worden, dan wel indien de verkoper niet binnen redelijke termijn of zonder ernstige overlast tot herstel of vervanging is overgegaan (artikel 7:21 lid 1 jo. lid 3 BW).

Een zaak beantwoordt volgens het tweede lid van artikel 7:17 BW niet aan de overeenkomst (is non-conform) als zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, op het moment van aflevering 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 hoefde te betwijfelen. Op grond van artikel 7:18a lid 1, aanhef en onder a, BW wordt elk gebrek aan overeenstemming van de zaak met de overeenkomst als gevolg van een verkeerde installatie van de zaak beschouwd als het niet beantwoorden van het afgeleverde aan de overeenkomst, indien de installatie deel uitmaakt van de koop en werd uitgevoerd door of onder verantwoordelijkheid van de verkoper.

Non-conformiteit

De eerste vraag die moet worden beantwoord, is of de keuken de eigenschappen bezit die de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De ondernemer heeft bij e-mail van 11 november 2022 bevestigd dat zij na een bezoek aan de consument de volgende gebreken heeft vastgesteld:

- Kit rand kopse kant is niet naar behoren opgeleverd. De kit loopt niet zoals het zou moeten.
- De fronten rondom de vaatwasser zijn niet naar behoren afgesteld.
- De kasten/ fronten zijn niet correct ten opzichte van het blad gemonteerd, de grepen hebben diverse overstekken waardoor deze aan de ene zijde verder uitsteken ten opzichte van de andere zijde.
- Fronten (laden en gehele keuken) zijn niet correct afgesteld, de naden tussen de panelen zijn ongelijk.
- Vouwliftdeur sluit niet goed af ten opzichte van de korpus.
- Het blad is met hoekprofielen gemonteerd, hierdoor is de bovenzijde van het blad niet netjes vlak gemonteerd.
- De kit rand heeft een kier, hier kan water/ vuil doorheen nu.
- Het losse bladdeel heeft 3 ABS vormkanten in plaats van 4.
- Het glasvliesbehang is beschadigd op diverse plekken. Zie gemaakte foto's.

Tussen partijen staat niet ter discussie dat de ondernemer op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verplicht was om zorg te dragen voor de installatie van de keuken, en dat de geconstateerde gebreken veroorzaakt zijn bij het plaatsen van de keuken. De gebreken als genoemd in de bovengenoemde e-mail leiden er dan ook toe dat de keuken niet aan de overeenkomst beantwoordt.

Gelegenheid tot herstel en vervanging

Vervolgens moet worden beoordeeld of de ondernemer voldoende gelegenheid heeft gekregen voor herstel of vervanging van de keuken, zoals de consument stelt. Naar het oordeel van de bindend adviseur is dat het geval. Vast staat dat de gemachtigde van de consument bij e-mail en (aangetekende) brief van 16 september 2022 een ingebrekestelling heeft gestuurd, waarbij de ondernemer de gelegenheid heeft gekregen om de keuken op de in de mail genoemde punten uiterlijk op 10 oktober 2022 te herstellen of te vervangen.

Een dag nadat de servicemonteurs een vruchteloze herstelpoging hadden gedaan, heeft de gemachtigde van de consument op 7 oktober 2022 opnieuw een ingebrekestelling gestuurd. Daarin wordt de ondernemer een termijn van 21 dagen gegund om de keuken op concreet genoemde punten te herstellen of te vervangen.

Naar aanleiding van deze e-mail heeft de ondernemer de gebreken op 1 november 2022 geïnventariseerd, en per e-mail van 11 november 2022 de hiervoor al aangehaalde bevestiging daarvan naar de consument gestuurd.

Bij e-mail van 16 november 2022 heeft de gemachtigde van de consument opnieuw een ingebrekestelling verstuurd, waarin hij de ondernemer verzoekt om de keuken op de navolgende punten binnen 14 dagen te herstellen of te vervangen:

- Kit rand kopse kant is niet naar behoren opgeleverd. De kit loopt niet zoals het zou moeten.
- De fronten rondom de vaatwasser zijn niet naar behoren afgesteld.
- De kasten/ fronten zijn niet correct ten opzichte van het blad gemonteerd, de grepen hebben diverse overstekken waardoor deze aan de ene zijde verder uitsteken ten opzichte van de andere zijde.
- Fronten (laden en gehele keuken) zijn niet correct afgesteld, de naden tussen de panelen zijn ongelijk.
- Vouwluifdeur sluit niet goed af ten opzichte van de korpus.
- Het blad is met hoekprofielen gemonteerd, hierdoor is de bovenzijde van het blad niet netjes vlak gemonteerd.
- De kit rand heeft een kier, hier kan water/ vuil doorheen nu.
- Het losse bladdeel heeft 3 ABS vormkanten in plaats van 4.
- Condens bescherming bij vaatwasser nog steeds niet goed en onvolledig aangebracht
- Achterwand bij Bora veel te groot uitgezaagd en niet weer afgewerkt.
- Achterwand bij spoelbak te groot uitgezaagd en niet netjes afgewerkt
- Afdichting onder kraan mogelijk niet aanwezig

Vast staat dat de gebreken waarover geen discussie bestaat ook na het versturen van de bovengenoemde ingebrekestellingen niet zijn hersteld. De ondernemer heeft in het licht van de hiervoor aangehaalde ingebrekestellingen en de gemotiveerde betwisting van de consument onvoldoende onderbouwd dat partijen zijn overeengekomen dat herstel pas na ontvangst van een herstell offerte voor de wand zou plaatsvinden. Naar het oordeel van de bindend adviseur heeft de ondernemer de keuken dan ook niet binnen redelijke tijd en zonder ernstige overlast hersteld.

Ontbinding

De ondernemer voert aan dat de consument de herstelkosten voor de gebreken aan de hand van een offerte van [ondernemer] begroot op een totaalbedrag van € 5.323,20 inclusief BTW, maar dat deze kosten buitenproportioneel hoog zijn. Zij komt op basis van een eigen begroting uit op een bedrag van € 3.455,40 inclusief BTW. Volgens de ondernemer heeft zij daarom vastgehouden aan herstel van de keuken in plaats van in te stemmen met de ontbinding van de overeenkomst.

De bindend adviseur begrijpt het verweer van de ondernemer zo, dat de gebreken te gering zijn om - zoals de consument eist - een algehele ontbinding van de overeenkomst met al haar gevolgen te rechtvaardigen.

Uit de opsomming van de gebreken als genoemd in de e-mail van de ondernemer volgt dat het herstel van de keuken over het algemeen neerkomt op het aanbrengen van nieuwe kitnaden en het afstellen/passend maken van keukonderdelen. Naar het oordeel van de bindend adviseur gaat het om gebreken die betrekkelijk eenvoudig en zonder ernstige overlast van de consument kunnen worden verholpen. Een algehele ontbinding zou daarentegen meebrengen dat de keuken geheel gedemonteerd/verwijderd moet worden, wat aanzienlijke kosten met zich mee zou brengen. De bindend adviseur is daarom van oordeel dat de afwijkingen van wat partijen zijn overeengekomen, gelet op hun geringe betekenis, de geëiste algehele ontbinding van de overeenkomst met haar gevolgen niet rechtvaardigt. De eis van de consument wordt daarom afgewezen voor zover die strekt tot algehele ontbinding van de overeenkomst en terugbetaling van de volledige koopsom.

Wel is de bindend adviseur van oordeel dat de consument de overeenkomst op goede gronden gedeeltelijk mocht ontbinden, namelijk voor zover het betreft dat deel van de overeenkomst dat ziet op het niet deugdelijk verrichte werk. Dit betekent dat partijen in zoverre gehouden zijn om hun prestaties ongedaan te maken (artikel 6:271 BW). Sluit de aard van de prestatie uit dat zij ongedaan wordt gemaakt, dan treedt daarvoor een vergoeding in de plaats ten belope van haar waarde op het tijdstip van de ontvangst (artikel 6:272 lid 1 BW). In artikel 6:272 lid 2 BW staat dat als de prestatie niet aan de verbintenis heeft beantwoord, deze vergoeding wordt beperkt tot het bedrag van de waarde die de prestatie voor de ontvanger op dit tijdstip in de gegeven omstandigheden werkelijk heeft gehad.

De ondernemer kan de door haar verrichte werkzaamheden niet meer ongedaan maken. Dit betekent dat daarvoor een vergoeding moet worden bepaald. Aangezien de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst waar het betreft de gebreken als genoemd in de e-mail van de ondernemer van 11 november 2022, zal die vergoeding met toepassing van artikel 6:272 lid 2 BW

moeten worden vastgesteld op de waarde die de verrichte werkzaamheden werkelijk voor de consument hebben gehad. Dat is niet de economische waarde van die werkzaamheden, maar de subjectieve waarde voor de consument.

De consument begroot de herstelkosten voor de gebreken op basis van een herstelofferte op een totaalbedrag van € 5.323,20 inclusief BTW, waarin begrepen een bedrag van € 1742,40 inclusief BTW aan arbeidskosten. De ondernemer heeft een gespecificeerde prijsopgave overgelegd, waarin per herstelpost is aangegeven wat de materiaalkosten zijn. Dit komt neer op een bedrag van € 2.675,40 inclusief BTW. Ook heeft de ondernemer gemotiveerd gesteld dat de consument de arbeidsuren, uitgaande van een uurtarief van € 65,--, veel te hoog inschat, namelijk op 26 uren. Zelf begroot de ondernemer de arbeidskosten op € 780,-- inclusief BTW. Ten slotte heeft de ondernemer aangevoerd dat de posten als genoemd onder 1, 1.1, 3, 5 en 505 uit de offerte van [ondernemer] geen verband houden met de geconstateerde gebreken.

De consument heeft de gespecificeerde prijsopgave van de ondernemer niet met inhoudelijke argumenten bestreden. Hij heeft slechts aangevoerd dat het standpunt van de ondernemer niet van belang is, omdat hij geen vervangende schadevergoeding vordert. Ook als dat wel het geval zou zijn, dan gaan de stellingen van de ondernemer wat de consument betreft niet op. In dit verband voert de consument aan dat herstel door een derde veelal duurder is, en dat hem niet te verwijten valt dat een derde de werkzaamheden uit moet voeren, gelet op het feit dat de ondernemer meerdere keren in de gelegenheid is gesteld om de gebreken te herstellen.

Gelet op het feit dat de consument de gestelde herstelkosten tegenover het gemotiveerde verweer van de ondernemer niet nader heeft onderbouwd, neemt de bindend adviseur als vaststaand aan dat met het herstel van de gebreken ten minste het door de ondernemer begrote totaalbedrag van € 3.455,40 inclusief BTW gemoeid is. Dit betekent dat de economische waarde van de door de ondernemer verrichte werkzaamheden kan worden bepaald op het totale factuurbedrag van € 14.000,--, verminderd met de herstelkosten van € 3.455,40, dus op een bedrag van € 10.544,60. Zoals hiervoor is overwogen, is die economische waarde niet de waarde die de werkzaamheden werkelijk hebben gehad voor de consument. De bindend adviseur neemt hierbij in de eerste plaats in aanmerking dat de consument al geruime tijd wordt geconfronteerd met een keuken, die op verschillende punten niet deugdelijk is afgewerkt. In de tweede plaats wordt als vaststaand aangenomen dat dit bij de consument heeft geleid en nog altijd leidt tot enige overlast, ergernis en ongenoegen, wat voor hem de werkelijke waarde van de verrichte werkzaamheden beperkt. Ook weegt mee dat de consument opnieuw herstelwerkzaamheden zal moeten laten uitvoeren, wat opnieuw leidt tot enige overlast, ongemak en kosten. De consument wordt bovendien gevolgd in zijn stelling dat het zelf herstellen van de gebreken door de ondernemer doorgaans minder kosten met zich zal brengen dan het vergoeden van door een derde verrichte herstelwerkzaamheden. Ten slotte wordt in aanmerking genomen dat de consument niet gemotiveerd weersproken heeft dat de offerte van [ondernemer] deels geen betrekking heeft op de geconstateerde gebreken. Gezien het voorgaande zal de bindend adviseur de werkelijke waarde van de werkzaamheden daarom naar redelijkheid en billijkheid bepalen op 90 % van de economische waarde, dus op een bedrag van € 9.490,14 inclusief BTW (90% van € 10.544,60).

Het door de consument terug te ontvangen deel van de aankoopsom wordt dan ook begroot op € 14.000 - € 9.490,14 = € 4.509,86 inclusief BTW. De eis van de consument zal tot dit bedrag worden toegewezen.

Hoewel de ondernemer heeft aangeboden om een financiële vergoeding aan de consument te betalen van in totaal € 4.535,71 inclusief BTW (inclusief de hierna te behandelen kosten voor herstel van het stucwerk) leidt dit de bindend adviseur niet tot een ander oordeel. Op grond van artikel 14 lid 3 van het Reglement geschillenregeling wonen kan de bindend adviseur een door de ondernemer aangedragen oplossing slechts bindend aan de consument opleggen als het aanbod redelijk is, én het aanbod gedaan is voordat de consument het geschil aan de stichting voorlegde. Aan de laatste voorwaarde is in ieder geval niet voldaan.

Schadevergoeding

De consument maakt ook aanspraak op een bedrag aan schadevergoeding. Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de ondernemer bij het installeren van de keuken het stucwerk van de achterwand beschadigd heeft. De consument begroot de schade op basis van een herstelofferte op een bedrag van € 2.116,93.

De ondernemer betwist niet dat de schade aan de achterwand veroorzaakt is bij het installeren van de keuken, waarvoor zij verantwoordelijk is. Ook de omvang van de schade wordt door de ondernemer niet gemotiveerd betwist. De eis van de consument op dit punt wordt daarom toegewezen.

De kosten van behandeling

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is. Daarom moeten de kosten van behandeling (€ 175,00) door de ondernemer worden vergoed.

Beslissing

- De klacht is gegrond;
- De overeenkomst dient als gedeeltelijk ontbonden te worden beschouwd;
- De ondernemer dient binnen vier weken na de datum van dit bindend advies aan de consument te betalen:
 - ✓ € 4.509,86 wegens gedeeltelijke terugbetaling koopsom;
 - ✓ € 2.116,93 wegens de schade aan de achterwand;
 - ✓ € 175,-- wegens kosten behandeling.
- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 4 januari 2024,