

Consument onvoldoende gewaarschuwd voor ongeschiktheid ruimte keukenmontage

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.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 12 november 2024 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was 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 en montage van een keuken.

Standpunt consument

De consument heeft in het Vragenformulier haar klacht als volgt geformuleerd:

“Het aanrechtblad bestaat uit 3 delen. Precies op de naden begint het aanrechtblad nu te bobbelen waardoor er een verschil in hoogte begint te ontstaan.”

De vraag hoe zij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord:

“Ik zou graag een nieuw aanrechtblad willen hebben wat onder garantie wordt geleverd en gemonteerd.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

“Ons standpunt is dat we vooraf duidelijk hebben aangegeven in welke graden/ afschuining het blad besteld wordt en hoe de keukenruimte opgeleverd dient te worden door de klant. Dit laatste is niet volgens afspraak gebeurd waardoor onze monteur heeft 'moeten roeien met de riemen die hij heeft'. De monteur heeft dit gesignaleerd tijdens montage en heeft in overleg met ons en de klant het zo goed mogelijk opgelost.”

Deskundigenrapport

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

“De naden van de aanrechtbladen kunnen in normale situaties vlak gekoppeld worden zodat er één vlak aanrechtblad ontstaat. De verbinding van de koppelingen wordt (normaal gesproken) aan elkaar verbonden door speciaal daarvoor ontworpen en afgestemde koppelgaten en koppelbouten zodat er een vlak geheel ontstaat.”

Bij bladverbindingen wordt altijd gewerkt met koppelgaten en bouten, dat is inherent aan de constructie. De werking is als volgt. De bladdelen worden voorzien van een in een elkaar passende verbinding die minimale speling heeft (zie het als puzzelstukjes) de verbinding wordt ingekit met lijm of siliconenkit. De verbinding wordt daarna van de onderzijde met de koppelbouten aan elkaar gedraaid. En zo ontstaat er een mooie vlakke stabiele verbinding aan de bovenzijde.

Doordat er tijdens de montage aan de te koppelen aanrechtbladnaden is gezaagd (je kunt zien dat er aan het blad gezaagd is omdat er stukjes zijn uitgebroskeld en de zaagsnede niet helemaal recht is) zijn de bladnaden niet meer goed aan elkaar te verbinden en is de huidige situatie ontstaan.

De situatie is nu dat de naden op een aantal plekken niet vlak zijn zoals het zou horen. De hoogteverschillen zijn 0,4 tot 0,5 mm en ongeveer 3cm lang op 6 plaatsen van de 2 gekoppelde naden. De oneffenheden zitten vooraan en het midden en aan het einde van de bladnaden. Dit hoort niet en gaat voor extra slijtage zorgen. De plaatsen van de oneffenheden zijn in het midden en aan het einde van koppelnaden.”

De vraag welke technische oplossing het beste is voor deze klachten heeft de deskundige als volgt beantwoord:

“Vervangen van de aanrechtbladen.”

De kosten die hiermee zijn gemoeid heeft de deskundige geschat op € 3.020,- (inclusief arbeid).

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 6 november 2024 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 de conclusies ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier vervolgens ook geen andere rapporten tegenover gezet. De bindend adviseur gaat daarom in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. De bindend adviseur concludeert op basis van het deskundigenrapport dat de plaatsing van de keuken niet correct is gebeurd. Het verweer van de ondernemer komt erop neer dat dit is veroorzaakt doordat de consument de ruimte niet correct heeft voorbereid, dat de monteur dit bij de montage met de consument heeft besproken en dat de monteur het zo goed mogelijk heeft opgelost.
3. Overwogen wordt dat de ondernemer, indien de ruimte op het moment dat de keuken moest worden geïnstalleerd niet geschikt was voor montage, op grond van artikel 7:754 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek een waarschuwingsplicht had. De vraag rijst of de ondernemer aan die waarschuwingsplicht heeft voldaan. In dit verband is van belang een e-mailbericht van de ondernemer aan de consument van 12 oktober 2024, waarin onder meer te lezen is:

“Tijdens de montage hebben we de ontstane problematiek zo goed mogelijk op proberen te lossen. We hebben hierbij overlegd met de monteurs. Zij hebben ons overtuigd dat ze het op deze manier op zouden kunnen lossen. Wellicht hadden we hierbij beter kunnen/ moeten overleggen met jullie en de eventuele risico's moeten bespreken. Dit is in de hectiek/ tijdens montage niet of te weinig gebeurd, waarvoor excuses.”

4. Hieruit volgt naar het oordeel van de bindend adviseur dat de ondernemer niet althans onvoldoende aan zijn waarschuwingsplicht heeft voldaan. De bindend adviseur passeert daarom het verweer van de ondernemer.
5. De klacht is gegrond.
6. De ondernemer zal worden opgedragen de aanrechtbladen te vervangen. Indien de ondernemer dit niet (tijdig) doet, heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding. De hoogte hiervan wordt, aansluitend bij het deskundigenrapport, bepaald op € 3.020,-.
7. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer ook het door de consument betaalde klachtgeld (€ 250,-) te vergoeden.
8. Verder is de ondernemer behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer voert de volgende werkzaamheden uit: vervangen van de aanrechtbladen.
- Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken over de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder reële termijnen. Partijen verlenen over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk.

- De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen. Worden deze door toedoen van de ondernemer overschreden of voert de ondernemer het werk niet uit, dan heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding, zodat de consument de werkzaamheden door een derde kan laten uitvoeren. Deze vergoeding wordt naar redelijkheid en billijkheid vastgesteld op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 3.020,-.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 250,- aan de consument als vergoeding van het betaalde klachtgeld.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 6 februari 2025,