

Geen sprake van non-conformiteit keuken bij vocht van buitenaf

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 door de stichting ingeschakelde deskundige heeft op 22 november 2024 in het bijzijn van partijen een onderzoek verricht. De deskundige heeft zijn bevindingen neergelegd in een schriftelijk rapport van 12 december 2024 (hierna: het deskundigenrapport). De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport. 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 21 september 2021 een overeenkomst met elkaar gesloten, waarbij de ondernemer tegen betaling van een totaalbedrag van € 13.500,- inclusief btw een keuken in de woning van de consument zou leveren en plaatsen. De keuken is op 21 april 2022 geleverd en op 22 april 2022 geplaatst. Op 11 juni 2023 heeft de consument bij de ondernemer geklaagd over een loslatende toplaag van de spoelkastdeur als gevolg van vochtintreding, waarna de ondernemer het deurtje kosteloos heeft vervangen. De consument heeft op 18 december 2023 opnieuw geklaagd over schade aan de keuken door vochtintreding. De overeengekomen prijs voor het leveren en plaatsen van de keuken is door de consument volledig betaald.

Standpunt consument

De consument heeft zijn klacht in het inleidend (vragen)formulier als volgt geformuleerd:

“Na ongeveer een jaar bleek het deurtje van het aanrechtkastje aan de onderzijde enig vochtprobleem te vertonen. Dit deurtje is op 11 juli 2023 kosteloos vervangen. In de loop van november 2023 was ook vochtschade op paneeldeurtje van de koelkast, het paneel van de onderste lade alsmede de bodem van het aanrechtkastje. Dit is per mail gemeld op 18 december 2023.”

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, is als volgt geantwoord:

“Kosteloos vervangen van alle aangetaste paneeldeurtjes en vloer.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in haar reactie, voor zover relevant, het volgende geschreven:

“Klant heeft zich niet als goed eigenaar gedragen en de fronten niet tijdig nagedroogd waardoor vocht heeft kunnen intrekken. Vocht wat op de fronten is gekomen door ofwel schoonmaak, ofwel condens, ofwel druppels van natte handen en of planten water geven welke door zwaartekracht altijd zakken naar onderkant front. De schade kenmerkt zich dan ook dat alle fronten enkel aan de onderzijde schade vertonen.”

Deskundigenrapportage

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

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

Alle klachten zijn naar mijn mening te wijten aan vocht van buiten af. Wanneer er in het product of tijdens het productieproces iets fout is gegaan dan waren de klachten eerder ontstaan. Het meest voor de hand liggende is dat na het schoonmaken deze plekken (waar vocht blijft zitten) niet wordt nagedroogd waardoor vocht tussen de ABS band en het spaanplaat dringt. Hierdoor zet het spaanplaat iets uit en drukt de ABS kant los. Ook door gebruikersschade kan dit ontstaan.

4. Ernst van de klacht(en)

Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk? ☐ ernstig ☒ opvallend ☐ gering ☐ onopvallend ☐ (bijna) niet waarneembaar ☐ anders, namelijk:

- Eventuele toelichting: -

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? ☒ Ja ☐ nee Zo ja, op welke manier? 1) romp van de spoelkast vervangen, 2) front van koeler vervangen, 3) front van korflade vervangen, 4) front van spoelkast vervangen, 5) Front van bovenkast vervangen.

Zo nee, waarom niet? –

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Vervangen zoals hierboven omschreven.

Welke herstelkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € 1 en 4) 300,= 2) 100,=, 3) 100,=, 5) 100,= Totale arbeid € 540,= Dus de totale geschatte kosten bedragen € 1140,--”.

Overwegingen en beoordeling

De consument stelt dat de ondernemer een gebrekkige keuken heeft geleverd, omdat een keuken uit deze prijsklasse bij normaal gebruik niet binnen één à anderhalf jaar schade als gevolg van vochtintrede mag vertonen. Volgens de consument is het gebruikelijk dat water op de deur- en kastpanelen terechtkomt. Het afnemen van de keuken met een vochtige doek, zoals in dit geval is gebeurd, zou afdoende moeten zijn om schade te voorkomen, aldus de consument. De consument wil dan ook dat de ondernemer kosteloos tot herstel van de keuken overgaat.

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.

Wanneer een verkoper een gebrekkige (non-conforme) zaak aflevert, dan kan de koper op grond van artikel 7:21 lid 1 BW in beginsel aflevering van het ontbrekende (sub a), herstel van de afgeleverde zaak (sub b) of vervanging van de afgeleverde zaak (sub c) eisen. Uit lid 2 volgt dat de verkoper de verplichtingen van lid 1 kosteloos moet verrichten. In lid 3 staat dat de verkoper dit ook binnen een redelijke termijn moet doen en zonder ernstige overlast voor de koper. Het recht op herstel (art. 7:21 lid 1 onder b BW) en vervanging (art. 7:21 lid 1 onder c BW) zijn voor de consumentenkoop in de leden 4 en 5 uitgewerkt: aan de koper komt alleen dan geen herstel of vervanging toe, indien herstel of vervanging onmogelijk is of niet van de verkoper kan worden geleverd (lid 4). Dat laatste is – kort gezegd – het geval indien de kosten van herstel of vervanging in geen verhouding staan tot de kosten die uitoefening van de alternatieve sanctie (herstel indien voor vervanging gekozen was, of omgekeerd) voor de verkoper veroorzaakt (lid 5).

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.

De vraag of de afgeleverde zaak aan de overeenkomst voldoet, wordt beantwoord naar één vast peilmoment. Dat is het moment van de aflevering, dus het moment waarop de zaak in het bezit van de koper wordt gesteld (artikel 7:9 lid 2 BW). Met de aflevering vindt een risico-omslag plaats (artikel 7:10 lid 1 BW): de verkoper is verantwoordelijk voor op dat moment al aanwezige – inclusief latent aanwezige – gebreken, maar niet meer voor problemen die naderhand ontstaan. Het gaat hier om de pure aanwezigheid van een afwijking, niet om de kenbaarheid daarvan.

Het is in principe aan de koper om te bewijzen dat de afgeleverde zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt. Gedurende de eerste zes maanden komt de wetgever de consument tegemoet met een bewijsvermoeden (artikel 7:18 lid 2 (oud) BW), die er – kort gezegd – op neerkomt dat wordt vermoed dat het gebrek al bestond op het moment van aflevering als het zich binnen zes maanden na aflevering openbaart, tenzij de verkoper bewijst dat het gebrek op dat moment nog niet bestond.

Non-conformiteit

De bindend adviseur zal de door de consument gestelde gebreken toetsen aan het hiervoor geschetste toetsingskader. De eerste vraag die in dit verband moet worden beantwoord, is of de keuken de eigenschappen bezit die de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten.

Vooropgesteld wordt dat de deskundige op 22 november 2024 ter plaatse bij de consument is geweest om de keuken te onderzoeken. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De motivering en conclusies van dat rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Geen van partijen heeft hier een andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement Geschillenregeling Wonen). De bindend adviseur neemt het deskundigenrapport dan ook tot uitgangspunt bij de beoordeling.

De bindend adviseur overweegt dat de consument geen beroep kan doen op het bewijsvermoeden van artikel 7:18 lid 2 BW, omdat sinds de levering en installatie van de keuken op 21 respectievelijk 22 april 2022 en het moment waarop de gebreken zich hebben geopenbaard (18 december 2023) meer dan zes maanden verstreken zijn. Het ligt, gelet op de gemotiveerde betwisting van de ondernemer, dus op de weg van de consument om te bewijzen dat de keuken ten tijde van de levering non-conform was. Uit het deskundigenrapport volgt dat de gebreken hun oorzaak vinden in een vochtprobleem dat ontstaat doordat vocht van buitenaf in het materiaal kan binnendringen. De consument heeft ook naar aanleiding van het deskundigenrapport geen feiten gesteld die de conclusie rechtvaardigen dat sprake is van een (latent) gebrek aan de (onderdelen van de) geleverde keuken. Het enkele feit dat sprake is van een keuken van een bepaalde prijsklasse is daarvoor onvoldoende. De conclusie is dat geen sprake is van een non-conforme keuken, zodat er geen grond bestaat om de ondernemer te gebieden de beschadigde onderdelen van de keuken kosteloos te vervangen.

Conclusie

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is. Dit betekent dat de eis van de consument wordt afgewezen.

De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- de klacht is ongegrond;
- de eis van de consument wordt afgewezen;
- de kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument;
- de ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 13 mei 2025,