

Meerdere kleine klachten aan keuken gegrond verklaard

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 een 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: 21 februari 2024.

Inhoud overeenkomst: Aankoop keuken inclusief montage, totaalbedrag € 18.750,--

De klacht is op 8 mei 2024 voorgelegd aan de ondernemer.

Een bedrag van € 262,-- is onbetaald gebleven en staat in depot.

Standpunt consument

De klachten van de consument zien op verschillende aspecten van de afwerking van keuken. In de bij het vragenformulier ingezonden brief heeft de consument het volgende geconcludeerd:

'Oplossing problemen

- 1) *Plaatsen zijpaneel. Afgesproken dat wij daarvoor een meerprijs ad € 262,-- betalen.*
- 2) *Opnieuw kitten (door het ondeskundig plaatsen van het kookeiland).*
- 3) *Er ligt nog een T stuk plint wat teruggeplaatst moet worden;*
- 4) *Plaatsing verlichting hoekkastje (wat vergeten was te bestellen). Monteur geeft aan dat dit niet past. Vanwege beschadiging en het ongeschikt zijn voor het correct (niet zichtbaar) aanbrengen van de verlichting, levering van een nieuw hoekkastje. Het huidige kastje is aan de binnenzijde onnodig beschadigd en is ook niet geschikt voor plaatsing van de verlichting plus een extra stopcontact (huidig stopcontact wordt al gebruikt voor het openen en sluiten van het kastje). Hierop heeft de ondernemer helemaal niet gereageerd.*
- 5) *Terugbetaling van het door ons aan uw commissie betaalde bedrag ad € 250,--. Als de keuken correct was geleverd hadden wij u niet hoeven inschakelen en hadden deze kosten vermeden kunnen worden.*

Slotwoord

Wij zijn telkens met vage beloftes en leugens aan het lijntje gehouden en vinden dat wij slecht zijn behandeld. In plaats van ons te "ontzorgen" heeft de ondernemer ons behoorlijk wat stress, frustratie en slapeloze nachten bezorgd! Wij moesten zelfs de kosten van een bedrijf werkzaam voor [leverancier keukenapparatuur], die de kookplaat kwam inspecteren, voorschieten, wat wij uiteindelijk gedaan hebben om de "voortgang" niet te vertragen!!!

Gezien het voorgaande verzoeken wij uw commissie om te bewerkstelligen dat de keuken alsnog, zoals wij mogen verwachten (na het volledige bedrag al vóór aflevering te hebben betaald anders werd de keuken niet afgeleverd), tot tevredenheid wordt opgeleverd, zodat wij eindelijk het "horror" keukenverhaal kunnen afsluiten. Het is inmiddels bijna eind oktober dus ruim vijf maanden verder sinds begindatum plaatsing.'

De strekking van de klachtonderdelen blijkt voorts uit de hierna aangehaalde deskundigenrapportage en de reactie daarop van de consument.

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft geen standpunt kenbaar gemaakt.

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)

1) Bovenkast:

Consument geeft aan dat deze geleverd zou moeten zijn met LED verlichting, in de bodem gefreesd. Oplossing kan zijn om een "losse" onderbouw LED spot aan te brengen, dan dient er nog een dubbel stopcontact van de huidige enkele wandcontactdoos gemaakt te worden.

2) Uitsparing in de achterwand van de bovenkast:

De consument had verwacht dat deze uitsparing boven de bovenkast zou komen in plaats van hoe deze thans is gesitueerd; in/door achterwand van de bovenkast. De door de ondernemer gekozen methode is gebruikelijk en de uitsparing is relatief netjes gemaakt. Op het aansluitschema is dit punt aangegeven in de bovenkast.

3) Verbindingsprofiel plint:

Deze is niet aangebracht en hoort tussen de beide plintdelen. Deze is nog eenvoudig aan te brengen en dit betreft circa 15 minuten arbeid.

4) Kitrand eilanddeel:

Deze is los geraakt nadat de monteur dit deel nog iets verschoven heeft. Dit is ook nu nog eenvoudig aan te brengen - circa 15 minuten arbeid.

5) Ontbrekend deel smetlijst (rechts tegen de muur):

Dit deel is (nog) niet geleverd & gemonteerd. Openstaand bedrag hiervoor is € 262,- inclusief btw. Dit deel staat nog bij de keuken leverancier. Het betreft de kleur [naam kleur] - huidige kleur wijkt af van "oude kleur" dus mocht dit deel opnieuw besteld moeten worden dan goed kijken welke hier geleverd is. Ter plaatse, zonder kleurmonster, was het voor mij, deskundige, lastig te beoordelen welke kleur nu is gemonteerd. De smetlijst is eenvoudig aan te brengen – circa 15 minuten arbeid.

6) Er zit een restantje folie tussen profiel zijwand en zijwand: Dit kan eenvoudig worden verwijderd - circa 15 minuten arbeid.

(...)

Verbindingsprofiel plint, smetlijst, kitrand eilanddeel, zijn ter plaatse, eenvoudig uit te voeren.

(...)

De benoemde werkzaamheden zijn in circa 1 uur uit te voeren. Uurloon + voorrijkosten schat deskundige op circa € 180,- inclusief btw.

(...)

Indien de consument een LED onderbouw spot zou willen, dan is het leveren en aanbrengen: € 100,- voor LED spot met aan / uit schakelaar aan het armatuur +/- € 35,- voor de montage van het armatuur zelf. Het aanpassen van het stopcontact zelf dient te geschieden door een erkend installateur, kosten hiervan zullen rond de € 180,- tot € 250,- liggen. Totaalkosten voor een LED armatuur komen op circa € 350,- extra.'

Reactie consument op deskundigenrapportage

De consument heeft op de deskundigenrapportage gereageerd met het volgende:

'1) Bovenkast

Uitgangspunt van ons is altijd geweest en is nog steeds zo dat er een kastje geleverd had moeten worden waarbij je niet tegen de verlichting aan zou kijken! De verlichting was in eerste instantie niet mee besteld (vergeten dus!). Is later nabesteld en is, volgens zeggen leverancier, bij hen aanwezig. Monteur geeft echter aan dat deze verlichting niet past en dus niet geplaatst kan worden. Duidelijk is dat destijds niet het juiste kastje besteld is omdat er geen verlichting mee besteld was! Deskundige zou navragen wat de mogelijkheden zijn. Wij zijn niet technisch maar willen wel stellen dat het toch niet de bedoeling kan zijn dat er nu bedrading aan de binnenkant van het kastje wordt aangebracht. Dit behoeft onzerzijds nadere uitleg. Zie ook 2).

2) Bij de vorige keuken was de uitsparing boven het kastje geplaatst, zodat het kastje onbeschadigd bleef. Leverancier is bij ons thuis geweest en heeft dat kunnen constateren.

3) Mee eens.

4) Mee eens.

5) Smetlijst moet natuurlijk wel hetzelfde zijn als overige smetlijsten.

6) Mee eens.

Punt 7

Wij hebben destijds via leverancier een aannemer ingeschakeld om diverse werkzaamheden (waaronder de stopcontacten op basis van het leidingplan van de leverancier) te verrichten, welke aannemer tot volle tevredenheid heeft gewerkt. Als er een stopcontact aangepast zou moeten worden voor de verlichting (wij hebben al betaald voor dit stopcontact), omdat niet de juiste instructie door leverancier aan de aannemer is gegeven, dienen ons inziens deze extra kosten voor rekening van de leverancier te komen.

Opmerkingen

1. *Verwijzen zekerheidshalve nog even naar het door ons ingebrachte document waarin vermeld staat dat buiten de werkzaamheden wij ook het bedrag dat is betaald aan Uitgesproken Zaak willen terugvorderen. Als alles correct was uitgevoerd hadden wij u niet hoeven inschakelen en had dit bedrag niet hoeven te worden betaald.*
2. *Aangezien de leverancier totaal geen moeite doet of heeft gedaan om tot een oplossing te komen, zelfs niet aanwezig heeft willen zijn bij het gesprek met de deskundige, is er onzerzijds totaal geen vertrouwen meer. Wij zouden het op prijs stellen als een derde partij de werkzaamheden uitvoert.'*

Reactie ondernemer op de deskundigenrapportage

De ondernemer heeft niet gereageerd op de deskundigenrapportage en evenmin gereageerd op de reactie daarop van de consument.

Overwegingen en beoordeling

1. De bindend adviseur overweegt als volgt. De ondernemer heeft geen verweer gevoerd. Dat betekent dat de stellingen van de consument in deze procedure in beginsel vast komen te staan. Daaruit volgt dat vast staat dat er sprake is van non-conformiteit in de zin van artikel 15 lid 1 van de CBW-erkend algemene voorwaarden. De bindend adviseur acht daartoe relevant het oordeel van de deskundige, dat de stellingen van de consument ondersteunt. De bindend adviseur ziet geen aanleiding om te twijfelen aan de inhoud van de deskundigenrapportage, nu deze hem goed onderbouwd voorkomt en de bindend adviseur ook overigens geen reden ziet om van het oordeel van de deskundige af te wijken. Hieruit volgt dat de door de deskundige beschreven werkzaamheden en de kosten daarvan voor rekening van de ondernemer gebracht moeten worden. Dit geldt ook voor de verlichting in het bovenkastje. In reactie op de deskundigenrapportage heeft de consument onweersproken naar voren gebracht (kort gezegd) dat er van begin af aan een onjuist kastje geleverd is. De bindend adviseur volgt de consument daarin met als gevolg dat ook de kosten van de door de deskundige beschreven oplossing hiervoor aan de ondernemer toegerekend dienen te worden.
2. De consument heeft te kennen gegeven geen vertrouwen meer te hebben in de ondernemer en het op prijs te stellen als een derde partij de werkzaamheden uitvoert. Gezien het feit dat de ondernemer in het geheel niet gereageerd heeft in deze procedure kan de bindend adviseur dit standpunt van de consument volgen. Daartoe zullen de door de deskundige berekende kosten toegerekend worden als schade, hetgeen door de ondernemer aan de consument vergoed dient te worden. Het staat de consument vervolgens vrij om al of niet een derde partij te benaderen om de desbetreffende werkzaamheden uit te laten voeren. De ondernemer zal tevens het door de consument betaalde klachtengeld aan de consument dienen te vergoeden en de eigen kosten van de procedure aan de Stichting. Het in bedrag staande depot dient aan de consument te worden terugbetaald nu dit ziet op nog niet uitgevoerd meerwerk. Ook dit meerwerk zal dan door de consument aan een derde partij opgedragen kunnen worden.
3. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De klacht is gegrond;

- Aan de consument komt een vergoeding toe wegens geleden schade. Naar redelijkheid en billijkheid wordt deze bepaald op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van (€ 180,-- + € 350,-- =) € 530,--;
- het in depot staande bedrag van € 262,-- zal aan de consument worden terugbetaald;
- de ondernemer vergoedt aan de consument het door de consument aan de Stichting betaalde klachtengeld van € 250,--;
- 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 vier weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 26 juni 2025,