

Condensvorming tijdens het koken vanwege ongeschikt filter: klacht gegrond

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 een onderzoek plaatsgevonden door de deskundige, waarvan op 17 mei 2025 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, het leveren en plaatsen van een keuken met apparatuur.

Standpunt consument

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

“Bij het koken ontstaat er condensvorming in de woning in een mate die niet verwacht had hoeven worden.”

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

“Dat er een deugdelijke afzuiging wordt geïnstalleerd, zodat er niet onredelijk veel condensvorming ontstaat bij het koken.”

Standpunt ondernemer

Het verweer van de ondernemer in het Reactieformulier luidt:

“De afzuiging van de kookplaat is technisch in orde en hier ligt niet de oorzaak van het vochtprobleem waarover de [consument] zijn beklag doet.”

Deskundigenrapport

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

“De [naam merk] kookplaat zuigt onvoldoende af. Bij het expertisebezoek is er uitvoerig getest. Daaruit blijkt dat van de achterste twee kookzones de ontstane stoom van het koken voldoende wordt afgezogen door de kookplaat. Bij de voorste twee kookzones is dat niet het geval. De stoom wordt daar onvoldoende afgezogen door de kookplaat. De [naam merk] kookplaat is normaal gesproken ontwikkeld met een eigen ingebouwde koolstoffilter. Bij de [consument] is door de ondernemer een externe plasmafilter geleverd en geplaatst, die de [naam merk] koolstoffilter vervangt.

Het functioneren van de [naam merk] afzuiging wordt daardoor niet positief beïnvloed. Een plasmafilter wordt vaak toegepast omdat deze niet zo vaak vervangen hoeft te worden als een koolstoffilter. Het plasmafilter heeft een andere techniek van het filteren van de lucht, maar doet eigenlijk hetzelfde als een gewoon filter. Bij een gewone wasemkap kan een plasmafilter goed werken, maar bij een [naam merk] afzuiging werkt dit minder goed.

Verwacht mag worden dat als het plasmafilter verwijderd wordt en het eigen koolstoffilter van [naam merk] toegepast wordt, de afzuiging functioneert zoals bedoeld. Mijn inziens werkt de luchtstroming van de afzuiging minder goed doordat het plasmafilter is toegepast.

Wat de condensvorming op de tegels in de keuken betreft is dat een gevolg van deze manier van het afzuigen (recirculatie). Dat wil zeggen dat de lucht in de woning blijft en niet naar buiten wordt geblazen. Bij het toepassen van recirculatieafzuiging moet er wel voldoende in de woning geventileerd worden. Indien dit niet wordt gedaan, wordt de luchtvochtigheid dusdanig hoog dat het op de ramen en tegelvloer neerslaat.”

Overwegingen en beoordeling

1. De deskundige is op 15 mei 2025 ter plaatse 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 ook geen andersluidende rapporten meer 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. Beide partijen zijn in de gelegenheid gesteld op het deskundigenrapport te reageren. Alleen de consument heeft van die gelegenheid gebruikgemaakt. De ondernemer is vervolgens in de gelegenheid gesteld om op die reactie van de consument te reageren, maar heeft dit niet gedaan.
3. Uit het deskundigenrapport volgt dat bij de voorste twee kookzones de stoom van het koken onvoldoende wordt afgezogen door de kookplaat. De klacht van de consument is derhalve gegrond.
4. De consument heeft in het Vragenformulier geëist dat (alsnog) een deugdelijke afzuiging wordt geïnstalleerd. De bindend adviseur zal de ondernemer opdragen om, in lijn met het deskundigenrapport, het plasmafilter te verwijderen en te vervangen door het eigen filtersysteem van [naam merk]. De kosten hiervan – arbeid en materiaal – komen voor rekening van de ondernemer. Indien de ondernemer de werkzaamheden niet (tijdig) uitvoert, heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding. De bindend adviseur stelt deze, mede op basis van het deskundigenrapport en oordelend naar redelijkheid en billijkheid, vast op een bedrag van € 400,-.
5. Voor zover de consument in reactie op het deskundigenrapport heeft beoogd te betogen dat er mogelijk ook nog andere oorzaken voor de condensvorming zijn, wordt overwogen dat die in deze procedure niet zijn komen vast te staan, zodat de bindend adviseur daarover geen uitspraak kan doen.
6. De consument heeft verder in reactie op het deskundigenrapport gevraagd om een creditering van het bedrag dat hij voor het plasmafilter heeft betaald. Overwogen wordt dat de consument voor het plasmafilter in de plaats een koolstoffilter krijgt. Gelet op de verschillen die bestaan tussen een plasmafilter enerzijds en een koolstoffilter anders, bijvoorbeeld wat betreft prijs en levensduur, bestaat echter wel aanleiding de consument een vergoeding toe te kennen. De bindend adviseur stelt deze, oordelend naar redelijkheid en billijkheid, vast op € 500,-.
7. De consument heeft tot slot gevraagd om een tegemoetkoming in verband met alle ongemakken. De bindend adviseur is van oordeel dat de consument op dit punt onvoldoende heeft gesteld om tot de conclusie te kunnen komen dat hij recht heeft op schadevergoeding.
8. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer het door de consument betaalde klachtgeld (€ 250,-) te vergoeden.
9. De ondernemer is 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: Het verwijderen van het plasmafilter en vervangen door het eigen filtersysteem van [naam merk].
- Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder 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 is de ondernemer niet bereid de werkzaamheden te verrichten, 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 € 400,-.

- De ondernemer betaalt binnen twee weken na heden een bedrag van € 750,- aan de consument (dat is € 500,- + € 250,-).
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 10 juli 2025,