

Scheur en slijtageplekken in aanrechtblad veroorzaakt door invloeden van buitenaf, klacht ongegrond

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 de deskundige.

Op initiatief van de bindend adviseur heeft een videoconferentie plaatsgevonden op 3 juli 2022, waaraan de bindend adviseur, de consument en zijn gemachtigde en de ondernemer deelnamen.

Na uitwisseling van de standpunten tijdens de digitale hoorzitting achtte de bindend adviseur zich voldoende geïnformeerd om een beslissing in het geschil te kunnen nemen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 26 februari 2020.

Inhoud overeenkomst: Installatie van een keuken en levering van alle daarvoor benodigde materialen.

De levering en installatie vond plaats op 17 augustus 2020.

De klacht is op 2 januari 2024 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Na oplevering openbaarde zich meerdere gebreken, te weten scheurvorming in het aanrechtblad (kookgedeelte) en slijtageplekken in het aanrechtblad (spoeldeel).

De consument eist vervanging van het aanrechtblad op kosten van de ondernemer.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt: De gebreken doen zich voor vier jaar na oplevering van de keuken. Aan te nemen valt dat de gebreken ontstaan zijn door invloeden van buitenaf. De problemen met de slijtageplekken zijn niet gemeld tijdens eens servicebezoek op 23 april 2023.

Deskundigenrapportage

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

Ter aanzien van de scheurvorming: "Al met al kan worden gesteld dat de kans uitgesloten is dat de breuk spontaan ontstaat als het blad oorspronkelijk schadevrij wordt gemonteerd. Composiet bestaat uit dode materie wat niet spontaan muteert, zelfs niet bij veranderende omgevingsfactoren als luchtvochtigheid en temperatuur. Een breuk ontstaat in alle gevallen door invloeden van buitenaf."

Ten aanzien van de slijtage van het blad: "De tweede klacht betreft vermeende slijtage van het werkblad rondom de kraan achter de spoelbak. Nadere inspectie hiervan, waarbij gebruik is gemaakt van een sterk vergrotende lens met ledverlichting, leert dat het hier niet om een aantasting van de bovenlaag gaat maar op ophoping van kalk- en/of zeepresten. Het is dan ook niet verwonderlijk dat het werkblad juist daar veel ruwer aanvoelt. Wanneer er sprake zou zijn van slijtage door schuren of door etsende middelen, zou het werkblad immers ook glad moeten aanvoelen."

Overwegingen en beoordeling

- Dit geschil betreft in de kern genomen een geschil over de oorzaak van de breuk in het aanrechtblad en de (vermeende) slijtageplekken in/op het aanrechtblad. Daarbij staat vast dat de gebreken pas zijn gemeld meer dan drieënhalve jaar na de levering en installatie van de keuken bij de consument. Los van de vraag of de ondernemer na zo'n periode nog wel aansprakelijk kan worden gehouden voor dergelijke gebreken geldt in het voorliggende geval het volgende.
- In de eerste plaats geldt dat de ondernemer slechts aansprakelijk kan zijn voor gebreken, die door hem zijn veroorzaakt of die voor diens risico komen, zoals aanspraken op grond van garantie. Voor oorzaken van buitenaf is de ondernemer dus in de regel niet aansprakelijk. Voor de beoordeling van mogelijke aansprakelijkheid van de ondernemer is dus van belang dat de oorzaak van een gebrek wordt vastgesteld. Daarvoor is bewijs noodzakelijk, als de oorzaak niet aanstonds evident is.

- In een civiele procedure bij de burgerlijke rechter gelden de algemene regels van het bewijsrecht in civiele zaken. De hoofdregel daarbij is dat degene die iets stelt (zoals in dit geval de oorzaak van de gebreken aan het aanrechtblad) daarvoor de bewijslast draagt, in het geval de wederpartij de oorzaak betwist (artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering). Bij technische vragen, zoals de voorliggende, ligt het in de regel dat een deskundige wordt benoemd die rapport uitbrengt.
- De kosten van de deskundige dienen (overigens op kosten van ongelijk) te worden voorgesloten door de partij die de bewijslast heeft. In dit geval zou dat de consument zijn.
- Bij UitgesprokenZaak wordt een andere systematiek gehanteerd. Op kosten van UitgesprokenZaak wordt een deskundige benoemd, die rapport uitbrengt aan partijen en aan de bindend adviseur, indien die zich over een geschil buigt. Deze deskundige is in beginsel de enige onafhankelijke derde die met expertise van de problematiek persoonlijk de situatie ter plaatse in ogenschouw neemt en beoordeelt en daar schriftelijk over rapporteert. Dat betekent dat aan de bevindingen van deze deskundige verregaande bewijskracht wordt toegekend. Een en ander betekent ook dat eventuele deskundigen, die door een van partijen eenzijdig worden benaderd, geen bewijskracht kan toekomen, omdat (a) niet bekend is over welke expertise zij beschikken en (b) niet uitgesloten kan worden dat zij geen andere (commerciële) belangen hebben en daardoor niet onafhankelijk zijn. Overigens blijft het in alle gevallen mogelijk een contra-expertise te laten uitvoeren, waarover eerst onder leiding van de bindend adviseur gesproken moet worden over de aan de (contra-)expert voor te leggen vragen, en waarbij de kosten dan gedragen moeten worden door de partij die de contra-expertise wenst.
- Tijdens de digitale hoorzitting is het voorgaande met partijen aldus besproken. Voor een contra-expertise is niet gekozen. Daardoor is in het voorliggende geval het oordeel van de deskundige doorslaggevend. De deskundige heeft geoordeeld de scheur in het aanrechtblad door 'invloeden van buitenaf' moet zijn veroorzaakt. De deskundige heeft vervolgens geoordeeld dat de slijtageplekken zijn veroorzaakt door 'ophoping van kalk- en zeepresten'. Dat duidt ook op een invloed van buitenaf. Omdat beide gebreken zijn veroorzaakt door invloeden van buitenaf kan de ondernemer daarvoor niet aansprakelijk worden gehouden. Invloeden van buitenaf liggen in de risicosfeer van de consument.
- Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De eis van de consument wordt afgewezen.

- De klacht is ongegrond.
- De kosten die de consument heeft gemaakt blijven voor haar rekening.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 15 juli 2025,