

Oorzaak lekkage kan niet worden vastgesteld, klacht ongegrond

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 de deskundige, waarvan op 28 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.

Standpunt consument

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

“Er is een lekkage ontstaan bij een los zittende wartel van het sifon, in het aanrechtkastje van de spoelbak. Nadat wij de lekkage hebben vastgesteld, 24 augustus 2024, hebben wij de wartel weer aangedraaid en hierbij konden wij alle overige wartels ook nog (hand) vastdraaien. De wartel is gedurende de tijd los gegaan, omdat de [naam keukenapparatuur] niet volgens de handleiding is gemonteerd. Wij zijn verzekerd bij [naam verzekeraar] en die zeggen ook dat het door een montagefout is ontstaan. Wij hebben dit ook niet eerder kunnen ontdekken omdat het water achter onze keuken is gelopen en door de muur is opgezogen. De keuken is tegen de muur geïnstalleerd. Ons aanrechtblad is 70 centimeter en de diepte van de kastjes is 60 centimeter. De lekkage van de sifon bevindt zich in de ruimte van de 10 centimeter. Wij hebben de lekkage op 24 augustus 24 ontdekt en 27 augustus 2024 bij [ondernemer] gemeld. [Ondernemer] is op maandag gesloten. [Naam verzekeraar] heb ik ook in die periode aangeschreven. In de installatiehandleiding van de [naam keukenapparatuur] staat: “dat het koppelstuk vrij moet kunnen bewegen. Wanneer de slang niet is uitgetrokken, hangt deze circa 40 centimeter onder het aanrechtblad. Houdt hier rekening mee bij plaatsing van inlaatcombinatie, stopcontacten enz”. Aan de slang van de [naam keukenapparatuur] zit een rubberenbal en die maakt trillende bewegingen bij het aan en uitzetten van de kraan. En de bal schuurt langs de betreffende wartel op het moment dat de slang uit de hals van de kraan wordt getrokken. Ik heb filmpjes waarin dit is te zien. Alles heb ik in een document bijgehouden en het document stuur ik graag naar u toe. Hierin staat ook plaatjes.”

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

“Dat [ondernemer] de ontstane schade, door de lekkage, hersteld/vergoed.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

“Na het bezoek van de monteur zien wij de situatie als volgt:

Als de lekkage direct na installatie aanwezig was geweest, zou de zwelling in de spoelkast al veel eerder zichtbaar zijn geweest. Dit duidt erop dat het probleem later is ontstaan. Deze schade wijst op langdurige blootstelling aan vocht, maar zonder duidelijke tekenen dat dit is gebeurd door een foutieve installatie. Montage fouten komen doorgaans maximaal binnen 1 jaar aan het licht, niet na 3,5 jaar. Het feit dat u beweert dat het contragewicht de oorzaak is, is praktisch onmogelijk. Dat de sifon in zijn volledigheid losschiet kan enkel alleen met flinke kracht. Iets wat niet aan de montage te wijten kan zijn.

Conclusie: Op basis van de waarnemingen lijkt het erop dat de lekkage relatief recent is opgetreden en niet te wijten is aan een montagefout. Wij adviseren u om de gevolgschade te verhalen bij uw verzekeraar.”

Deskundigenrapportage

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

"Ik tref een spoelkast aan met een flink aantal schoonmaakartikelen erin. Wanneer ik deze producten uit de spoelkast verwijder blijkt dat de opstaande rand aan de bovenzijde is aangetast door vocht. Er is sprake van een zwelling van het spaanplaat en tevens is de afgeplakte kopkant losgeraakt.

De in de spoelkast geplaatste sifon staat dermate ver naar achteren dat deze feitelijk achter de spoelkastkorpus is gesitueerd. Dit kan normaliter niet maar in deze specifieke situatie wel omdat hier sprake is van een verdiept werkblad van 70 centimeter diep. Concreet betekent dit dat de gehele onderbouw 10 centimeter vanaf de muur staat.

Volgens opgave van de consument heeft er een langdurige lekkage plaatsgevonden doordat één van de wartels niet goed aangedraaid zou zijn of is losgeraakt door het gewicht van de uittrekslang van de [naam keukenapparatuur].

Omdat ik in de spoelkast nauwelijks schade aan tref, verwijder ik de plint van de keuken en stel ik met behulp van een led bouwlamp vast dat de betonnen vloer onder de keuken inderdaad over een lengte van circa 2 meter geheel donker verkleurd is door inwerking van vocht. Zekerheidshalve meet ik de muur aan de keukenzijde met een vochtdetectiemeter en stel ik vast dat er op dit moment geen vocht meer in de muur aanwezig is. Toch blijkt er schade te zijn aan de achterzijde van de muur waartegen de keuken is geplaatst. Het gaat dan om de muur van de hal en de vloerplint welke geheel is uitgezet en bol is gaan staan. Ook zijn op de bovenzijde van deze mdf plint zwellingen zichtbaar. Het vliesbehang op de muur van de hal heeft aan de onderzijde los gelaten.

Dat hier sprake is van schade door vochtinwerking is duidelijk. Dat er sprake is geweest van een lekkage is ook duidelijk en dat het centrum van de lekkage in het hart van de spoelkast heeft plaatsgevonden is ook duidelijk zichtbaar omdat de aantasting in de vloer daar het grootst is.

De keuken is in oktober 2020 geleverd en gemonteerd en derhalve op dit moment al bijna vijf jaar in gebruik bij de consument. In augustus 2024 heeft de consument de lekkage ontdekt en hier melding van gemaakt. Op dat moment was de keuken bijna vier jaar in gebruik. Gezien het schadebeeld is de lekkage niet vlak voor augustus 2024 ontstaan maar al maanden en mogelijk jaren eerder.

De consument wijt de lekkage aan het feit dat bij gebruik van de uittrekbare slang van de [naam keukenapparatuur] het gewicht langs één van de wartels gaat. Wanneer de slang geheel is ingeschoven raakt het gewicht de wartel nauwelijks en blijkt deze ook boven het midden van de wartel te zitten. Dat bij gebruik van de uittrekbare slang dit gewicht ervoor zou zorgen dat de wartel los komt te zitten acht ik derhalve niet aannemelijk.

Een bekend gegeven is dat bij het in gebruik nemen van de keuken, er water en andere vloeistoffen door de sifon worden gespoeld met allerlei verschillende temperaturen. Ook is er een [naam keukenapparatuur] in de keuken geplaatst en dit betekent dat water van circa 88 graden door de afvoer loopt. Dit heeft effect op de kunststof sifon en op de wartels. Het is dan ook goed mogelijk dat de wartels na verloop van tijd verder aangedraaid kunnen worden.

Ook is het niet ondenkbaar dat bij het plaatsen van producten in de spoelkast er per ongeluk tegen de afvoer wordt gestoten en er op deze wijze een gebrek in de afvoer of sifon ontstaat.

Ik kan niet met zekerheid vaststellen welke wartel er indertijd voor de lekkage heeft gezorgd. Bij een dergelijke sifon is er sprake van zes wartels die ik zekerheidshalve allemaal heb gecontroleerd en nu allemaal vast blijken te zitten. Hoewel duidelijk is dat er sprake is geweest van lekkage en dit heeft geleid tot schade in de scheidingswand tussen keuken en hal, kan ik geen verband leggen tussen de door de ondernemer uitgevoerde werkzaamheden en de lekkage.

Feit blijft dat de klacht na bijna vier gebruiksjaren is ontdekt, de gevolgschade nog wel zichtbaar is, maar niet duidelijk vastgesteld kan worden of en welke wartel de lekkage heeft veroorzaakt."

Overwegingen en beoordeling

1. De deskundige is op 27 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 (contra-expertises) 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. De consument heeft op verschillende punten kritische kanttekeningen geplaatst bij het deskundigenrapport. Dit is, gelet op wat hiervoor is overwogen, echter onvoldoende om niet van het deskundigenrapport uit te gaan.
3. Dit betekent dat niet kan worden vastgesteld wat de oorzaak van de lekkage is geweest. Dit komt voor risico van de consument, nu de stelplicht en bewijslast in dit geval bij hem liggen.
4. Hieruit volgt dat de klacht ongegrond is.
5. De kosten die de consument heeft gemaakt in verband met de behandeling van dit geschil, blijven voor zijn rekening.
6. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De kosten die de consument heeft gemaakt in verband met de behandeling van dit geschil, blijven voor zijn 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 22 juli 2025,