

Meerdere klachten aan keuken gedeeltelijk gegrond verklaard

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 18 juni 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, de levering en montage van een keuken.

Standpunt consument

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

“Opleverpunten:

- Klimaatkast

** De klimaatkast staat los.*

** Deur klimaatkast kan niet volledig geopend worden waardoor de plankjes niet uit de klimaatkast geschoven kunnen worden.*

** De plint onder de keuken staat scheef/bol naar voren.*

- Kookplaat

** Kookplaat met afzuiging naar buiten overeengekomen. Huidige kookplaat is volgens [naam merk] alleen goedgekeurd voor afzuiging met recirculatie.*

** Er mist volgens mij ook een terugslagklep (dit is nog niet met de ondernemer besproken)*

- Plinten

** Boven de plinten zit een kier waar je inkijkt. Met name de plint bij de spoelbak stoort.*

** De plinten zitten los.*

** Plint onder de klimaatkast loopt scheef.*

- Aanrechtblad

** Het blad zakt door boven de brede lade. Wij zien bij andere keukens een versteviging (middels een metalen koker) wanneer er brede lades toegepast zijn. Je kunt hier een kind op het blad zetten en er gebeurt niets, maar bij ons zakt het blad door. Er is afgesproken dat een versteviging/ondersteuning aangebracht wordt.*

** Het blad staat bol.*

- Apothekerskast

** Leveren extra rekje apothekerskast (tegen betaling).*

- Koelkastdeur

** Koelkastdeur valt niet dicht.”*

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

“Een andere partij die de volledige keuken nog eens naloop op juistheid en punten waar wij geen weet van hebben boven water kan halen. De ondernemer of een andere partij die alle punten verhelpt binnen een overeengekomen termijn. Volledige vergoeding van extra kosten welke gemaakt zijn en moeten worden.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft geen verweer gevoerd.

Deskundigenrapport

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

“De consument heeft aangegeven dat het gewenste extra rekje ten behoeve van de apothekerskast geen klacht is en deze wordt derhalve niet meegenomen bij onderstaande punten.

- *De klimaatkast staat los*

De wijnklimaatkast blijkt inderdaad onvoldoende gefixeerd te zijn en kan aan de onderzijde met handkracht bewogen worden.

- *Deur klimaatkast kan niet volledig geopend worden waardoor de plankjes niet uit de klimaatkast geschoven kunnen worden.*

De wijnklimaatkast is aan de rechterkant van de keuken gesitueerd. Rechts naast de kast is een stolwand geplaatst. De stolwand steekt net voorbij de klimaatkast. De rest van de stollen in de keuken zijn frontlijnend. Op het moment dat de stolwand aan de achterzijde wordt ingekort en frontlijnend wordt geplaatst, kan de deur ver genoeg open om de rekken uit de kast te schuiven.

- *De plint onder de keuken staat scheef/bol naar voren.*

Ook dit heeft te maken met de inbouw van de klimaatkast. De plint kan hierdoor niet verder naar achteren worden geplaatst. De oplossing is om op afstand klosjes tegen de stelpootadapters te plaatsen en de rechter plint in zijn geheel circa 12 millimeter naar voren te plaatsen.

- *Kookplaat met afzuiging naar buiten overeengekomen. Huidige kookplaat is volgens [naam merk] alleen goedgekeurd voor afzuiging met recirculatie.*

De ondernemer heeft extra onderdelen besteld om van de recirculatiekookplaat toch een afvoer naar buiten te maken. Dit kan niet met standaard materiaal omdat de [naam type] inductiekookplaat alleen geschikt is als recirculatie. Er wordt vanuit [naam merk] geen kanalsysteem geleverd voor deze kookplaat.

Het afzuigkanaal zoals nu door de ondernemer is gefabriceerd is derhalve grotendeels niet standaard. Het functioneert wel, maar feitelijk is er een foutieve kookplaat geleverd wanneer overeengekomen is dat deze een afvoer naar buiten moet hebben.

In de orderbevestiging staat een flexibel kanaal, montagestukken en afdichtingstape vermeld. Dit impliceert dat vanaf het begin duidelijk was dat de afvoer naar buiten gebracht moest worden.

- *Er mist volgens mij ook een terugslagklep (dit is nog niet met de ondernemer besproken)*
Een terugslagklep wordt niet standaard geleverd bij een kookplaat met kookveldafzuiging of bij een wasemkap. Ook staat deze niet vermeld op de orderbevestiging.

- *Boven de plinten zit een kier waar je bij inkijkt. Met name de plint bij de spoelbak stoort.*
Keukenplinten worden in standaard hoogtes geleverd en er zit meestal een ruimte aan de bovenzijde van de plint.

Een dergelijke ruimte is alleen vanaf een afstand zichtbaar en hier is mijn inziens geen sprake van een gebrek. Voor de ventilatie onder de keuken is het zelfs wenselijk dat er enige ruimte is.

- *De plinten zitten los.*

De plinten blijken niet overal geheel gefixeerd te zijn en dat kan eenvoudig verbeterd worden.

- *Het blad zakt door boven de brede lade. Wij zien bij andere keukens een versteviging (middels een metalen koker) wanneer er brede lades toegepast zijn. Je kunt hier een kind op het blad zetten en er gebeurt niets, maar bij ons zakt het blad door. Er is afgesproken dat een versteviging/ondersteuning aangebracht wordt.*

De door de consument genoemde ondersteuning kan een traverselat zijn. Deze versteviging wordt aan de voor- en achterzijde aangebracht en is met name bedoeld voor de korpuszijwanden. Dit zorgt niet voor een ondersteuning van het werkblad. Bij composiet of natuurstenen werkbladen, welke optisch opgedikt zijn, kan er wel sprake zijn van een metalen versteviging in het werkblad.

Een [naam type] werkblad behoeft geen extra ondersteuning, ook niet bij een 120 centimeter brede ladekast. Ik heb wel vastgesteld dat het werkblad grotendeels los ligt en met handkracht omhoog getrokken kan worden.

- *Het blad staat bol.*

Het rechterdeel van het blad staat over de diepte bol. Ook dit heeft te maken met het feit dat het blad vanaf de onderzijde onvoldoende is vastgezet.

Wanneer dit alsnog gedaan wordt kan de bolling langzaam uit het blad getrokken worden.

• **Koelkastdeur valt niet dicht**

Ik heb, ondanks meerdere keren openen en sluiten van de koelkast, geen onvolkomenheden aangetroffen. De scharnieren trekken de deur geheel dicht zoals gebruikelijk.”

Overwegingen en beoordeling

1. De deskundige is op 18 juni 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 ondernemer is in de gelegenheid gesteld om te reageren op de klacht van de consument zoals verwoord in het Vragenformulier, maar heeft van die gelegenheid geen gebruikgemaakt. Hij heeft de stellingen van de consument in deze procedure derhalve niet weersproken.
3. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld om op het deskundigenrapport te reageren. De ondernemer heeft van die gelegenheid geen gebruikgemaakt. De consument heeft wel gereageerd en heeft op enkele punten kritische kanttekeningen bij het deskundigenrapport geplaatst, maar die zijn – gelet op wat hiervoor in randnummer 1 is overwogen – onvoldoende om niet van de juistheid van het deskundigenrapport uit te gaan.
4. Uit het deskundigenrapport, zoals hiervoor weergegeven, volgt dat de klacht gedeeltelijk gegrond is. In het deskundigenrapport is onder punt 5 uiteengezet welke herstelwerkzaamheden moeten worden verricht, namelijk:
 - Vastzetten van klimaatkast.
 - Inkorten van stol rechts naast klimaatkast.
 - Plint naar voren plaatsen en fixeren.
 - Werkblad op meerdere posities fixeren.

De bindend adviseur zal de ondernemer opdragen deze werkzaamheden te verrichten. Indien de ondernemer het herstel niet of niet tijdig uitvoert, maakt de consument aanspraak op een schadevergoeding zodat hij de werkzaamheden door een derde kan laten uitvoeren. De schadevergoeding in verband met het laten uitvoeren van deze werkzaamheden door een derde wordt, aansluitend bij het deskundigenrapport, bepaald op € 260,-.

5. Daarnaast is onder punt 5 van het deskundigenrapport nog het volgende toegelicht:

“Wanneer ook de kookplaat geruild moet worden, komen hier de kosten van een vervangende kookplaat bij alsmede de montagekosten om deze te vervangen. Een dergelijke kookplaat valt echter wel in een andere prijscategorie en betekent ook meerwaarde voor de keuken. De hier geleverde [naam type] inductiekookplaat van circa € 1.699,- is één van de voordeligste kookplaten.”

De bindend adviseur zal, mede gelet op wat onder punt 3 van het deskundigenrapport is vermeld, de ondernemer opdragen de kookplaat te vervangen door een exemplaar waarmee de consument instemt. De eventuele meerkosten van de nieuwe kookplaat ten opzichte van de huidige kookplaat – dat wil zeggen de meerkosten van de kookplaat zelf (materiaalkosten), dus niet de arbeidskosten – mag de ondernemer bij de consument in rekening brengen.

Indien de ondernemer de kookplaat niet of niet tijdig vervangt, kan de consument de overeenkomst op dit punt ontbinden. In dat geval dient de ondernemer de kookplaat op te halen bij de consument en dient hij een bedrag van € 1.900,- aan de consument terug te betalen. Hierbij is rekening gehouden met de waarde van de kookplaat waarvan in het deskundigenrapport is uitgegaan en de arbeidskosten die in het factuurbedrag zijn verwerkt voor de montage van de kookplaat.

6. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer de kosten die de consument in verband met deze procedure heeft gemaakt te vergoeden. Dit betreft een bedrag van € 260,-.

7. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gedeeltelijk gegrond.
 - De ondernemer voert de volgende werkzaamheden uit:
 - a. Vastzetten van klimaatkast.
 - b. Inkorten van stol rechts naast klimaatkast.
 - c. Plint naar voren plaatsen en fixeren.
 - d. Werkblad op meerdere posities fixeren.
- Partijen treden binnen 4 weken na heden in overleg over 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 voert de ondernemer de werkzaamheden niet uit, 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 € 260,-.
- De ondernemer voert daarnaast de volgende werkzaamheden uit: het vervangen van de kookplaat. De eventuele meerkosten (aan materiaal) van de vervangende kookplaat mag de ondernemer bij de consument in rekening brengen.
- Partijen treden binnen 4 weken na heden in overleg over 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 vervangt de ondernemer de kookplaat niet, dan kan de consument de overeenkomst ontbinden. De ondernemer haalt dan binnen 4 weken na de ontbinding de kookplaat op bij de consument, tegen gelijktijdige betaling van € 1.900,- aan de consument.
- De ondernemer vergoedt binnen 2 weken na heden de door de consument aan de stichting betaalde geschilkosten van € 260,-.
 - 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 14 augustus 2025,