

Meerdere klachten aan keuken, geschil wordt gedeeltelijk 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 de deskundige. Op initiatief van de bindend adviseur heeft een videoconferentie plaatsgevonden op 24 september 2025, waaraan de bindend adviseur, de consument en de ondernemer deelnamen. Na de videoconferentie heeft nog een uitwisseling van berichten plaatsgevonden via het digitale systeem van UitgesprokenZaak. Tenslotte heeft de bindend adviseur partijen laten weten dat hij zich voldoende geïnformeerd achtte en een bindend advies zou geven.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 15 januari 2023

Inhoud overeenkomst: Levering en plaatsing van een keuken en keukenapparatuur voor een bedrag van in totaal € 29.500,-

De levering vond plaats in mei 2023, laatste werkzaamheden februari 2024

De klacht is op 21 februari 2024 voorgelegd aan de ondernemer

Een bedrag van € 9500,- is onbetaald gebleven en staat in depot

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

De keuken is geplaatst in mei-augustus 2023, laatste werkzaamheden zijn voltooid in februari 2024. Er zijn verschillende klachten, zoals: keuken is niet waterpas, deuren lopen aan, beschadigingen, kleurverschil frontjes, verlichting op één afstandsbediening, scheurtjes in vakkenkast, aanrechtblad loopt scheef, nieuwe lade spoelkast niet geleverd, plinten niet vast, beschadigingen koof en plafond keuken, oven niet recht, aanrechtblad is los, elektriciteit onveilig onder ovenkast, kit wasbak vuil, wasbak is verdiept in plaats van vlak, koelkastdeur niet goed bevestigd, ontbreken stelpoten onder keuken, onvoldoende ruimte onder [naam keukenapparatuur].

De consument eist:

Schadevergoeding, zodat een derde de gebreken zal kunnen herstellen dan wel ontbinding van de koopovereenkomst.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

De klacht is niet terecht. Veel problemen zijn ontstaan door ondeugdelijk stucwerk in plafond en wanden waardoor we moesten afwijken van ontwerp en daar extra materiaal voor hebben moeten bestellen.

Deskundigenrapportage

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft samengevat vastgesteld dat er inderdaad sprake is van een aantal gebreken. Als oplossingsrichting stelt de deskundige voor om de keukens te demonteren en opnieuw te monteren en alle fronten te vervangen. De kastombouw van de nisskasten kan ongewijzigd blijven, maar de regaalkast moet hersteld worden herstellen door plamuren en kitten.

Overwegingen en beoordeling

Tijdens de videoconferentie op 24 september 2025 is naar voren gekomen dat eigenlijk nog maar twee punten partijen verdeeld houdt. De door de deskundige waargenomen onvolkomenheden aan de keukens worden niet langer (gemotiveerd) betwist, zodat deze vaststaan. Deze onvolkomenheden zijn daarmee het uitgangspunt voor de verdere beoordeling van het geschil.

Als uitvloeisel van de videoconferentie heeft de bindend adviseur nog twee aanvullende vragen aan de deskundige gesteld:

1. Betreffen de kosten van herstel de (eigen) kosten voor de ondernemer of de kosten van herstel door een derde?
2. Hoe schat u het risico op nevenschade in?

De reactie van de deskundige was als volgt:

1. De kosten betreffen de kosten van herstel door de ondernemer;
2. Het risico van nevenschade is gering.

Omdat uit het rapport van de deskundige voortvloeit dat de keuken een reeks gebreken vertoont en het uiteindelijk de verplichting is van de ondernemer om een keuken *zonder* gebreken af te leveren, gaat het er in deze procedure om op welke wijze de consument alsnog in de positie wordt gebracht dat zij over een keuken zonder gebreken beschikt. Hoe dan ook is daarvoor ontbinding van de overeenkomst, die de consument bij wijze van alternatieve eis vordert niet het geschikte middel. In het geval van ontbinding van de overeenkomst zou de keuken namelijk moeten worden afgebroken en zou de koopprijs (en het depot) aan de consument moeten worden geretourneerd. Deze vergaande eis kan alleen aan de orde zijn als herstel in het geheel niet mogelijk is. Maar herstel is wel mogelijk, zo concludeert de deskundige en de bindend adviseur zal dat standpunt volgen.

Dat betekent dat de keuken zal moeten worden hersteld, althans de consument zal in de positie moeten worden gebracht dat deze voor herstel van zorgdragen. De vraag is: wie dient het herstel uit te voeren? Daarvoor zijn twee opties, namelijk het herstel wordt uitgevoerd door de ondernemer op zijn kosten of de consument ontvangt een schadevergoeding, waarmee zij het herstel door een derde kan laten uitvoeren. Bij deze twee mogelijkheden kiest de bindend adviseur voor het laatste. Tussen de consument en de ondernemer is zoveel voorgevallen over een betrekkelijk lange tijd, dat het wederzijds vertrouwen tussen partijen is afgenomen. Herstel is op zichzelf genomen dan weer een bron voor verdere geschillen, terwijl het in het belang van beide partijen is dat hun wegen zich scheiden.

Nu de bindend adviseur de keuze heeft gemaakt dat het herstel door een derde kan plaatsvinden, gaat het in feite alleen nog om de hoogte van de door de ondernemer te betalen schadevergoeding. De bindend adviseur neemt daarbij als uitgangspunt, dat het in dit stadium niet mogelijk is de hoogte van de schadevergoeding exact vast te stellen. Alleen een benadering van de kosten is mogelijk. Vanwege het tweede antwoord van de deskundige behoeft bij de herstelkosten geen voorziening opgenomen te worden voor mogelijke nevenschade, want het risico daarvan schat de deskundige als laag in.

Uit het procesdossier komen twee bedragen naar voren. In de eerste plaats een bedrag van € 6.700,- dat de deskundige heeft bepaald als de kosten die gemaakt zouden worden als de ondernemer het herstel zou uitvoeren. In de tweede plaats een bedrag van € 10.000,-, dat de consument noemt als een derde het herstel zou uitvoeren. Om in deze een knoop door te hakken zal de bindend adviseur het gemiddelde van deze twee bedragen vaststellen als het aan de consument toekomende bedrag als schadevergoeding. Dat gemiddelde bedrag is € 8.350,-. Het kan zijn dat dit bedrag voldoende is, het kan ook zijn dat de consument aan dit bedrag iets te kort komt. Maar het risico voor het een of ander is niet te vermijden.

Na de videoconferentie heeft de ondernemer nog een bericht overgelegd, waarbij hij alsnog aanspraak maakt op een bedrag van € 1.500,- voor meerwerk. De consument heeft deze aanspraak gemotiveerd betwist. Gelet op deze betwisting kan de bindend adviseur op grond van het dossier niet vaststellen, wie op dit punt het gelijk aan zijn zijde heeft. In deze procedure is voor verdere bewijsvoering geen ruimte, nog afgezien van het feit dat het woord van de ondernemer tegenover het woord van de consument zou zijn. Dat betekent dat de bindend adviseur geen gevolg zal geven aan deze aanspraak van de ondernemer.

Concluderend komt de bindend adviseur tot het oordeel dat de consument een bedrag van € 8.350, toekomt. Momenteel bevindt zich een bedrag van € 9.500,- in depot bij UitgesprokenZaak. Van dit bedrag zal derhalve een bedrag van € 8.350,- worden terugbetaald aan de consument en het saldo zal worden overgemaakt naar de ondernemer, met verrekening van de kosten van de procedure.

Omdat de consument grotendeels in het gelijk wordt gesteld komt deze ook nog de betaalde geschilkosten toe, als in de beslissing te vermelden.

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gerond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

- Het bedrag van € 8.350,- zal aan de consument betaald worden vanuit het depot in handen van UitgesprokenZaak van een bedrag van € 9.500,-;
- Aan de consument komt tevens een bedrag van € 250,- voor de door deze aan de stichting betaalde geschilkosten. Ook het bedrag van € 250,- zal uit het depotbedrag aan de consument worden vergoed;
- Het resterende depotbedrag ($€ 9.500,- - € 8.350,- - € 250,- =$) € 900,- wordt betaald aan de ondernemer;
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem. Ook dat bedrag zal in mindering worden gebracht op het aan de ondernemer toekomende saldo van het depotbedrag.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 6 januari 2026,