

Meerdere klachten aan keuken ongegrond 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. Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: oktober 2022.

Inhoud overeenkomst: plaatsing van een keuken tegen een prijs van € 19.500,- plus door de consument betaalde bijkomende kosten ad € 1.262,-.

De levering plus werkzaamheden vonden plaats op 15 maart 2024.

De klacht is op 19 maart 2024 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

De klachten zien uitsluitend op de montagewerkzaamheden en zijn als volgt:

- De achterwand ([naam derde partij]) achter het fornuis en het spoelgedeelte van de keuken is nog niet geplaatst.
- Tussen de muur en het aanrechtblad is een flinke kier aanwezig.
- Het aanrechtblad is verzaagd.
- De fronten van de keuken zijn niet goed gesteld.
- De keuken is in het geheel niet op correcte wijze geplaatst.

De consument wenst in eerste instantie dat de ondernemer zorgt dat alle gebreken kosteloos opgelost worden. De ondernemer heeft de verantwoordelijkheid hierin tot op heden niet genomen en dit in zijn geheel afgewenteld op de consument, dan wel de bouwontwikkelaar die de renovatie heeft uitgevoerd van het gehele pand waartoe de woning van de consument behoort. Daarbij wenst de consument de aanvullend - ten onrechte - in rekening gebrachte kosten á € 1.262,- in het geheel terug te ontvangen. Indien de ondernemer weigert de gebreken binnen een redelijke termijn (door u te bepalen) op te lossen, dan wenst de consument dat u in uw uiteindelijke uitspraak de ondernemer voor dat geval veroordeelt tot het betalen van een vervangende schadevergoeding aan haar. Daarmee kan zij een derde partij inschakelen om de werkzaamheden uit te voeren die nodig zijn voor het uitvoeren van het herstellen van geconstateerde gebreken, waarna afronding van de keuken (plaatsing achterwand - uitgevoerd door [naam derde partij] aangestuurd vanuit de ondernemer) plaats kan vinden. Zoals bij de aanmelding van deze zaak aangegeven, heeft de consument nog geen kostenoverzicht mogen ontvangen van een derde partij. Voor het bepalen van de hoogte van de vervangende schadevergoeding, is het verzoek van de consument dat dit - naast de vaststelling van de oorzaak van de schade - wordt bepaald door een nog door u in te schakelen onafhankelijke deskundige.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

Het gaat om montage van de keuken in een daartoe geschikte werkplaats; helaas is de werkplaats niet in orde zodat de werkzaamheden niet afgerond kunnen worden. De consument is hierop gewezen in het getekende inmeet afsprakenformulier voorafgaand aan de plaatsing van de keuken (voor zover als mogelijk). De werkplaats is door de consument niet in orde gemaakt.

Het standpunt staat verwoord in het bericht van de gemachtigde van de ondernemer van 10 december 2024. Bij dit bericht zijn ook bijlagen toegevoegd, die niet zijn overgelegd door de consument. Deze bijlagen worden bij deze overgelegd. De consument heeft de werkplaats niet in orde laten brengen. Zij is daar wel op gewezen bij het inmeten. De consument heeft een inmeet-afsprakenformulier ondertekend. Er is alvast zo veel als mogelijk voldaan aan onze verplichten en de consument is verzocht om de werkplaats alsnog in orde te brengen om de werkzaamheden af te kunnen ronden. Hieraan is geen gevolg gegeven. Enige gebreken zijn 'omzeild/ gemaskeerd', hiervoor zijn aanvullende kosten in rekening gebracht. Het herstellen van de muren is aan de aannemer/ bouwbedrijf. Die verantwoordelijkheid ligt daar/ bij de consument.

Reactie consument

De consument reageert als volgt.

De reactie van de ondernemer is in meer of mindere mate een herhaling van zetten.

Het verweer daarop blijkt al uit de namens de consument ingediende stukken, tezamen met het ingevulde vragenformulier. Waar ik namens de consument nog wel op wens te reageren, is het document dat de ondernemer heeft toegevoegd onder de titel: Inmeet en afsprakenformulier. De consument kent alleen het deel van het formulier waarop zij haar handtekening heeft geplaatst. De voorliggende pagina's (1 en 2 van het toegevoegde document) heeft zij niet eerder gezien, dan op het moment dat dit door de gemachtigde van de ondernemer is toegezonden. De daarop vermelde informatie was (en is nog steeds) nieuw voor de consument. Betreffende pagina's zijn ook niet voorzien van een paraaf van de consument. De consument blijft dan ook bij haar standpunt, dat zij niet op voorhand is gewaarschuwd/geïnformeerd door de ondernemer over mogelijke problemen in de ruimte waar de keuken geplaatst zou worden. Daarvan heeft de ondernemer pas voor het eerst melding gedaan bij de consument, nadat de keuken al geplaatst was. Naar de stelling van de consument heeft de ondernemer daarmee gepoogd gemaakte fouten in de plaatsing van de keuken af te schuiven op andere partijen. Ten aanzien van de toegevoegde verklaring van [naam derde partij] heeft de consument geen opmerkingen. Dit is een verklaring van een derde partij, die begrijpelijkerwijs op haar beurt haar eigen belangen tracht te beschermen richting beide partijen (de ondernemer en de consument).

Deskundigenrapport

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

De omschrijving van de klacht(en) zoals door consument in geschilformulier gemeld ziet uitsluitend op de montagewerkzaamheden. De klachten luiden als volgt:

- De achterwand ([naam derde partij]) achter het fornuis en het spoelgedeelte van de keuken is nog niet geplaatst.
- Tussen de muur en het aanrechtblad is een flinke kier aanwezig.
- Het aanrechtblad is verzaagd.
- De fronten van de keuken zijn niet goed gesteld.
- De keuken is in het geheel niet op correcte wijze geplaatst.

Situering klachten

Het betreft hier een keuken in een U-opstelling waarbij het rechter deel vrij in de ruimte staat en fungeert als roombdiver. Aan de achterzijde hiervan is ook een onderkast geplaatst in de loze hoek. Geheel links van de keukenopstelling staat naast het venster een vrijstaande koelkast. Op de middelste wand zijn ook bovenkasten en een regaalkast geplaatst en op de onderkasten ligt een driedelig laminaat werkblad in 38 millimeter dik en met een multiplex kern. Separaat staan tegen een andere wand twee hoge kasten opgesteld. In de rechter kast is op ooghoogte de oven gesitueerd. De door de consument ingediende klachten zijn op verschillende posities in de keuken aanwezig. Puntsgewijs zullen de door de consument genoemde klachten door de deskundige worden behandeld:

- De achterwand ([naam derde partij]) achter het fornuis en het spoelgedeelte van de keuken is nog niet geplaatst.

In de orderbevestiging van 6 oktober 2022 met kenmerk [kenmerk nummer] staat bij punt 19 onder 'diversen' en [naam derde partij] keukenwandpaneel 150 x 60 centimeter op maat gemaakt volgens tekening. Breedte: 1200 millimeter. De betreffende wand blijkt niet geplaatst te zijn en ook niet aanwezig te zijn. De oorzaak wordt bij het volgende punt beschreven. Wanneer deskundige doorvraagt blijkt dat het hier om wanden gaat die in de twee verschillende [naam merk]-kleuren geleverd zouden worden. Dat staat niet vermeld op de tekening. Vervolgens blijkt dat er tussen partijen een verschil van mening is over de uitvoering.

De consument is van mening dat op de beide muren een wand aangebracht zou worden met een hoogte van 50 centimeter. Dit is ook de hoogte tussen het werkblad en de onderzijde van de bovenkasten. De ondernemer laat echter weten dat de panelen slechts 20 centimeter hoog zijn en dat dit dus feitelijk smetplinten zijn achter het werkblad. Alleen achter de kookplaat zou een deel van 120 centimeter breed x 50 centimeter hoog worden geplaatst. Wanneer de twee dimensionale vooraanzichttekening bekeken wordt die bij de orderbevestiging zijn toegevoegd is de situatie zoals door de ondernemer geschetst inderdaad zichtbaar op de tekening. Onduidelijk blijft of dit ook daadwerkelijk besproken is bij het verkoopadviesgesprek. Boven het werkblad is inderdaad een horizontale lijn op een afstand van circa 20 centimeter zichtbaar maar in deze tekening, die feitelijk bedoeld is als installatieschema, staan geen specificaties vermeld.

- Tussen de muur en het aanrechtblad is een flinke kier aanwezig.

Het gaat hier om het middelste deel van de keuken, de wand waartegen ook de bovenkasten zijn geplaatst. Zoals reeds aangegeven, bestaat het werkblad van de keuken uit drie delen welke precies haaks worden gemaakt. Ook de keukenmeubelen worden haaks geplaatst. Wanneer de wanden van een keuken geen haakse hoek hebben of niet te lood staan zal zich dit achter het werkblad openbaren. Kleine openingen kunnen worden voorzien en bij grotere openingen worden veelal smetplinten of achterwanden toegepast. Bij het inmeten van deze keuken, uitgevoerd door de ondernemer, is reeds gebleken dat de wanden niet recht zijn en dat ook de vloer niet waterpas is. De ondernemer toont ter plekke aan dat dit ook is vermeld op het inmeetrapport en dat de consument hiervoor getekend heeft. Op dit inmeetrapport staat echter naast de constatering van de feiten niet vermeld wat de consequentie hiervan is en of er vanuit de zijde van de consument een actie verlangd wordt. De consument geeft dan ook aan dat er door haar geen aanpassingen zijn uitgevoerd. Op de dag van montage van de keuken moet door de keukenbouwer zijn opgemerkt dat de hoek niet haaks was en dat de wand naar rechts toe steeds verder uit de haak was. Ook moet hij hebben geconstateerd dat de vloer niet waterpas was. Desondanks is de keuken volledig gemonteerd en aangesloten, uitgezonderd de [naam derde partij] wanden. Volgens opgave van partijen heeft de monteur laten weten deze niet te kunnen monteren vanwege de muur. In technisch opzicht is dit niet geheel juist. De wanden konden volgens deskundige prima gemonteerd worden en bij de linker wand was er niets aan de hand geweest. [Naam derde partij] wanden zijn echter 3 millimeter dikke aluminium wanden en omdat geheel rechts het werkblad circa 12 millimeter open staat naar de muur zou er na het plaatsen van de wand nog steeds een kier zichtbaar zijn geweest. De ondernemer heeft de situatie voorafgaande aan de keukenmontage beoordeeld en de feiten vastgelegd. De keukenmonteur heeft de keuken geplaatst tegen de wanden en uit geen van de dossierstukken blijkt dat de consument enige aanpassing had moeten doen aan de keuken. Sterker nog; bekend is dat geen enkele woning geheel zuiver haaks en te lood staat en daarom dient er in het werk van een keukenbouwer met regelmaat een aanpassing te worden uitgevoerd. In dit geval had ervoor gekozen kunnen worden om achterwanden in een dikkere uitvoering te plaatsen of om bijvoorbeeld de achterwanden met 10 millimeter MDF uit te vullen zodat er geen kier meer zou ontstaan.

- Het aanrechtblad is verzaagd.

Het blad aan de spoelzijde is indertijd verzaagd door de keukenmonteur maar beide partijen geven aan dat dit inmiddels naar tevredenheid is hersteld. Deze klacht is komen te vervallen.

- De fronten van de keuken zijn niet goed gesteld.

Uit algehele inspectie van de keuken is gebleken dat nagenoeg alle fronten opnieuw afgesteld moeten worden. Dit betekent echter nog niet dat de fronten aanvankelijk niet goed zijn gesteld. Een keukenmeubel wordt waterpas gemonteerd, de fronten afgesteld en het geheel wordt leeg opgeleverd. Vervolgens worden de kasten en laden belast met inhoud en worden deuren en laden honderden malen geopend en gesloten. Mede door het eigen gewicht van de fronten gaan deze in de loop van de tijd ietwat verzakken.

In deze specifieke situatie is gebleken dat het stellen nodig is. Er is sprake van hoogteverschillen bij aansluitende fronten maar ook scheef gepositioneerde fronten. Bij de apothekerskast staat het front ver naar voren en bij de rechter hoek blijkt onregelmatigheid in de hoogte. Ook is daar gebleken dat de beschermfolie van de fronten nog niet geheel verwijderd is. De ondernemer geeft aan deze gebreken allen te willen herstellen. Bij het beoordelen van de fronten heeft deskundige ook impactschade vastgesteld in het front aan de achterzijde van de keuken. Deze schade is dermate zichtbaar dat het zeer onwaarschijnlijk is dat deze vanaf het begin aanwezig is geweest. Meer aannemelijk is dat het hier om slag- en/of stootschade gaat.

- De keuken is in het geheel niet op correcte wijze geplaatst.

Algehele inspectie van de keuken leert dat deze wel degelijk op een normale wijze is geplaatst. Hier en daar zijn wel slordigheidsfoutjes zichtbaar zoals bijvoorbeeld kitrestanten op de hoekverbinding van het blad, het onjuist afgestelde front van de apothekerskast en het verschil bij het fronthoekpasstuk. De consument refereert echter aan het feit dat zij heeft moeten betalen voor een nieuwe stolwand die geheel rechts is geplaatst.

Bij de montage van de keuken bleek deze wand, alsmede een wand in de linker hoek, niet lang genoeg te zijn en boven de vloer te zweven. De ondernemer geeft aan dat dit is ontstaan vanwege de vloer die niet waterpas is en dat de consument hiervoor verantwoordelijk is.

Op te merken valt dat er op de orderbevestiging en op de tekening geen hoogte staat vermeld die is afgesproken als werkbladhoogte. Een dergelijke hoogte wordt tijdens het verkoopadvies gesprek meestal vastgesteld en is afhankelijk van de wensen en het postuur van de consument. Op de orderbevestiging staat enkel in de kop vermeld dat de plintheogte 10 centimeter is. Dit kan echter niet kloppen omdat de hier gebruikte onderkasten 72 centimeter hoog zijn en het werkblad 3,8 centimeter dik is. Wanneer deze maten bij elkaar opgeteld zouden worden zou het werkblad op 85,8 cm hoog zitten. De betreffende stolpanelen of steunwanden worden in het geheel niet vermeld op de orderbevestiging. Uit verschillende metingen is gebleken dat ten opzichte van de vloer het werkblad uiterste rechts op 96,6 centimeter hoog zit, in het midden bij de linker hoek op 95 centimeter hoog zit en geheel links op 96,8 centimeter hoog zit. Hier blijkt inderdaad uit dat het waterpas liggende werkblad verschillende hoogtes heeft door onregelmatigheden in de vloer. Uit het document onder het leidingschema blijkt ook dat de 10 centimeter hoge plint met pen is gewijzigd in een hoogte van 18 centimeter.

Ook is al eerder vastgesteld dat de ondernemer heeft opgemerkt dat de vloer niet geheel waterpas staat. Voor de montage van een keuken is dit echter ook niet van belang. De onderkasten staan immers op kunststof stelpoten en deze kunnen naar gelang de vloer worden in en uitgedraaid. Ook zijn deze stelpoten in verschillende hoogtes te bestellen, afhankelijk van de afgesproken hoogtemaat van het werkblad. Bij de keukenmontage worden de onderkasten altijd uitgelijnd op de laagste positie van de vloer, dat voorkomt dat steunwanden of stolpanelen die in het zicht komen te zitten aan de onderzijde te kort zouden zijn. De ondernemer toont tijdens het deskundigenbezoek een foto waarop duidelijk te zien is dat de stol aan de onderzijde boven de vloer zweeft. De ondernemer had op voorhand dus al vastgesteld dat de vloer onregelmatig is en hierop had geanticipeerd kunnen worden. Tijdens het gesprek wordt ook duidelijk dat er in de linker hoek ook een stolpaneel is vervangen vanwege dezelfde klacht. Juist op dit punt is de afstand tussen vloer en werkblad het kleinst en had de wand moeten passen wanneer de onderkasten juist waren afgesteld. Temeer omdat bij het opbouwen van een keuken juist in de hoek begonnen wordt.

Als laatste kwam naar voren dat de ondernemer extra werk heeft moeten verrichten om de bovenkasten op te hangen. Hoewel van tevoren is vastgesteld dat het hier om een holle wand ging staat nergens vermeld dat de consument deze wand moest aanpassen. Tijdens de keukeninstallatie is de ophanging aangepast door een extra regel in de wand te maken en dit is doorbelast aan de consument.

Deugdelijk technisch herstel kan verkregen worden door de [naam derde partij] achterwanden uit te vullen en alsnog te plaatsen en de fronten van de keuken deugdelijk worden afgesteld.

Reactie ondernemer op deskundigenrapport

De ondernemer heeft een reactie gegeven op het deskundigenrapport.

1. Op de tekeningen is te zien dat de panelen 20 centimeter zijn, met uitzondering van het paneel/ de smetplint achter de kookplaat. Dit is ook duidelijk weergegeven in de definitieve opdrachtbevestiging. Er is dus geen onduidelijkheid, zoals de deskundige stelt. Daarbij is dit uiteraard besproken in het verkoopadviesgesprek. Niet in de laatste plaats omdat er een gewijzigde en definitieve opdrachtbevestiging is. De consument heeft de meerprijs ook betaald. Voor de volledigheid, de klant heeft zelf op de tekeningen aangegeven waar en hoe hoog de panelen/ de spatrand moet worden, dat is op deze manier verwerkt in de uiteindelijke opdrachtbevestiging.

2. Tussen de muur en het aanrechtblad is een flinke kier aanwezig. De deskundige geeft aan dat de keuken haaks is geplaatst. Correct is dat wanneer de muren niet haaks of te lood staan, dit tijdens montage van de keuken opvalt. Dit is tijdens de installatie ook opgevallen, zelfs daarvoor al! De consument is er meermaals op geweest. Niet in de laatste plaats door middel van het ingevulde inmeetrapport voor de montage. Daarin is de consument al geïnformeerd dat de muren niet haaks of te lood zijn en dat actie vanuit de klant wordt verwacht. In het inmeetrapport staat geschreven "indien nee, klant erop attent gemaakt dat de wanden vlak (of te lood) moeten zijn". Dit is in deze met 'ja' omcirkeld. De consument wist derhalve dat zij actie moest laten ondernemen. Helaas heeft zij dat echter nagelaten en dat is tot op heden het geval. Dit is ook de crux in deze procedure.

Met de deskundige zijn wij het eens dat in technisch opzicht de [naam derde partij] achterwanden gemonteerd kunnen worden na plaatsing van de keuken. Echter, dan zou er een kier overblijven tussen werkblad en achterwand en dat is niet wat de consument wilde. Hiermee ontstond een impasse.

De deskundige geeft aan dat de [naam derde partij] achterwanden in een dikkere uitvoering geplaatst zouden kunnen worden. Dit is niet correct! [Naam derde partij] is alleen verkrijgbaar in een dikte van 3 millimeter. De deskundige lijkt als oplossing aan te dragen een oplossing die wij al eerder hebben aangedragen: werken met een MDF plaat van 10 millimeter. De consument wilde echter niet eerst een MDF-plaat van 10 millimeter en dan de achterwand, want dan is aan de bovenzijde weer de extra plaat zichtbaar en dat vond de consument niet mooi. Zie ten aanzien van deze oplossing bijvoorbeeld ook het bericht van onze jurist d.d.10 januari 2025 aan de gemachtigde aan. Hiermee werd de impasse dus niet doorbroken. De oplossing die resteerde en resteert is dan ook dat de consument alsnog de werkplaats in zodanig staat brengt dat wij onze werkzaamheden kunnen afronden. Een derde/ aannemer heeft daartoe ook de mogelijkheid ondanks de reeds uitgevoerde werkzaamheden. Wij zijn niet gehouden om de muren te herstellen. Wij zijn verantwoordelijk voor de materialen en (keuken)montagediensten, wij zijn geen bouwbedrijf die bouwtechnische voorzieningen aanpassen. Van herstel aan muren door ons kan geen sprake zijn, nu wij hiervoor niet verantwoordelijk zijn. De verantwoordelijkheid lag en ligt bij de consument. Deze impasse is er nog altijd!

3. Het aanrechtblad is verzaagd. De deskundige geeft terecht aan dat deze klacht is komen te vervallen.

4. De fronten van de keuken zijn niet goed gesteld. De deskundige geeft de situatie correct weer, de genoemde 'gebreken' worden hersteld. De term 'gebrek' is helaas niet correct. Meer correct is dat keukenfronten na enige tijd opnieuw gesteld dienen te worden om de door de deskundige genoemde redenen. Dit is ook wat wij altijd doen.

5 De keuken is in het geheel niet op correcte wijze geplaatst. De deskundige komt tot het oordeel dat de keuken op de normale (en dus correcte!) wijze is geplaatst. De deskundige geeft aan dat er geen hoogte (van het werkblad) staat vermeld op tekeningen. Dit is echter niet correct, verwezen wordt naar een tekening hiervoor. Daarop staat weldegelijk een (indicatie van) de werkhogte: 94 centimeter. De werkhogte heeft in de praktijk een iets hogere werkhogte (circa 95 centimeter), dit is het gevolg van onregelmatigheden in de vloer. Nogmaals, de werkhogte is door de consument zelf aangegeven en besproken in het verkoopadviesgesprek. De uiteindelijk hoogte van de uiteindelijk hoogte is mede afhankelijk van de vloer. Overigens is dit ook geen punt van discussie tussen partijen. De deskundige maakt nog een opmerking over de hoogte van de plint. Deze maakt op uit de inhoud van het document onder het leidingschema dat de plinthoogte is gewijzigd naar 18 centimeter. Ik merk op dat ook uit de gewijzigde, definitieve opdrachtbevestiging blijkt dat de plinthoogte is gewijzigd naar 18 centimeter. Op pagina 5 van het rapport wordt melding gemaakt van stelpoten en het uitlijnen van de keuken. Opgemerkt wordt dat stelpoten uiteraard niet oneindig kunnen worden in- of uitgedraaid. Zoals de deskundige al aangeeft, ligt het werkblad waterpas en zijn er onregelmatigheden in de vloer. Door deze onregelmatigheden is het nodig geweest om de panelen met een langere lengte te leveren, zodat deze goed zouden aansluiten bij de vloer.

Als laatste punt wordt door de deskundige vermeld dat wij voor de ophanging van de wandkasten een extra regel in de wand hebben gemaakt én dat wij dit hebben doorbelast aan de klant. De monteur die de werkzaamheden heeft verricht is niet meer werkzaam bij ons, we kunnen op dit moment niet meer duidelijk herleiden of de extra regel is aangebracht of niet. Wel is duidelijk dat onterecht wordt opgemerkt dat wij de kosten zouden hebben doorbelast aan de consument. Het is volstrekt onduidelijk hoe de deskundige tot deze conclusie komt.

Herstel/ vervanging. Het klopt inderdaad dat de oplossing is om de wand uit te vullen en daarna de [naam derde partij] achterwand te plaatsen. Wij zijn van mening dat wij hier niet verantwoordelijk zijn en dat (de aannemer van de consument) dit moet doen. Zoals eerder aangegeven, blijft dit de crux in het geschil. Verwezen wordt nogmaals naar het bericht van onze jurist van 10 januari 2025 en naar onze eerdere berichten, waaronder de stukken in deze procedure, niet in de laatste plaats de reactie op de inhoud van het reactieformulier van de consument met daarbij de verklaring van de adviseur en inmeter. Daaruit blijkt dat we meermaals hebben gewezen op ondeugdelijkheden in de werkzaamheden van de aannemer. Het is aan de consument om deze ondeugdelijkheden te bespreken met de aannemer en zorg te dragen dat deze de werkzaamheden naar behoren verricht.

We worden aansprakelijk gehouden voor ondeugdelijk werk van deze aannemer, terwijl wij juist veelvuldig hebben gewezen naar de verantwoordelijkheid van de aannemer en de consument zelf.

Reactie consument op deskundigenrapport

Consument is van mening dat de achterwand in de keuken overal dezelfde hoogte moet hebben en niet 50 centimeter achter het fornuis en 20 centimeter achter de spoelbak. Dat is nooit met haar besproken en zij heeft vanaf het begin duidelijk aangegeven dat achterwand overal dezelfde hoogte moet hebben. De achterwand is nog steeds niet geleverd.

Zou aan de ondernemer worden opgedragen om herstelwerkzaamheden uit te voeren, dan verzoekt consument om een duidelijke en korte periode voor de uitvoering. Uit het rapport van deskundige blijkt dat de extra kosten van € 1.262,- ten onrechte bij consument in rekening zijn gebracht. Zij verzoekt om aanvulling op haar eis en restitutie van dit bedrag.

Reactie ondernemer op reactie consument op deskundige

De ondernemer heeft gereageerd op de reactie van consument op het deskundigenrapport. De ondernemer wijst op de orderbevestiging en de tekening voor wat betreft de maatvoering van de achterwand. De achterwand is nog niet geleverd omdat er eerst nog werkzaamheden door of namens de consument moet worden verricht. Zou de consument gelijk krijgen en de ondernemer worden voor oordeelt gelast om werkzaamheden te verrichten dan wordt verzocht rekening te houden met een redelijke termijn. Er zijn geen onterechte extra kosten ad € 1.262,-.

Overwegingen en beoordeling

De bindend adviseur komt tot het volgende oordeel.

1

De bindend adviseur stelt allereerst vast dat de door de consument voorgelegde punten 3 en 4 inmiddels zijn opgelost. Ten aanzien van punt 3, het verzaagde aanrechtblad, kan worden vastgesteld dat de klacht is komen te vervallen. En ten aanzien van punt 4 is tussen partijen duidelijk geworden dat het keukenfront na enige tijd opnieuw gesteld dient te worden en dat de ondernemer dat ook zal doen.

2

Met betrekking tot punt 1 (kort gezegd: 50 centimeter of 20 centimeter) wijst de bindend adviseur allereerst op de constatering van de deskundige. Deze bespreekt eerst de stellingen van beide partijen: de consument is van mening dat op de beide muren een wand aangebracht zou worden met een hoogte van 50 centimeter. Dit is ook de hoogte tussen het werkblad en de onderzijde van de bovenkasten. De ondernemer laat echter weten dat de panelen slechts 20 centimeter hoog zijn en dat dit dus feitelijk smetplinten zijn achter het werkblad. Alleen achter de kookplaat zou een deel van 120 centimeter breed x 50 centimeter hoog worden geplaatst. Daarna stelt de deskundige vast dat, wanneer de tweedimensionale vooraanzichttekening bekeken worden die bij de orderbevestiging zijn toegevoegd, de situatie zoals door de ondernemer geschetst inderdaad zichtbaar is op de tekening. De bindend adviseur volgt de deskundige in deze constatering.

Maar de deskundige voegt daaraan toe dat onduidelijk blijft of dit ook daadwerkelijk besproken is bij het verkoopadviesgesprek. De deskundige rept van "de orderbevestiging van 6 oktober 2022 met kenmerk [kenmerk nummer]". De ondernemer concludeert evenwel dat er geen onduidelijkheid is, zoals de deskundige wel stelt. Daarbij is dit volgens de ondernemer uiteraard besproken in het verkoopadviesgesprek, niet in de laatste plaats omdat er een gewijzigde en definitieve opdrachtbevestiging is. De consument heeft de meerprijs ook betaald. Naar het oordeel van de bindend adviseur heeft de ondernemer in de orderbevestiging, en met name op pagina 5, er blijk van gegeven de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze de voornaamste kenmerken van de zaken en diensten, in de mate waarin dit gezien de gebruikte drager en de zaken of diensten passend is, te hebben verstrekt. Daaruit blijkt ook genoegzaam, naar het oordeel van de bindend adviseur, dat de wijziging van de hoogte tijdens het verkoopadviesgesprek met de consument besproken is.

3

Tussen partijen staat vast dat tussen de muur en het aanrechtblad een flinke kier aanwezig is. De deskundige geeft aan dat de keuken haaks is geplaatst. De ondernemer heeft erkend dat het correct is dat wanneer de muren niet haaks of te lood staan, dit tijdens montage van de keuken opvalt. De ondernemer voert aan dat dit tijdens de installatie ook is opgevallen en zelfs daarvoor al en dat de consument er meermaals op is gewezen.

De ondernemer wijst op het ingevulde inmeetrapport vóór de montage. Daarin is de consument al geïnformeerd dat de muren niet haaks of te lood zijn en dat actie vanuit de klant wordt verwacht. In het inmeetrapport staat geschreven "indien nee, klant erop attent gemaakt dat de wanden vlak (of te lood) moeten zijn". Dit is in deze met 'ja' omcirkeld.

De consument, aldus de gemachtigde, kent alleen het deel van het inmeetformulier waarop zij als consument haar handtekening heeft geplaatst. De voorliggende pagina's (1 en 2 van het toegevoegde document) heeft zij niet eerder gezien dan op het moment dat dit door de gemachtigde van de ondernemer is toegezonden. De daarop vermelde informatie was (en is nog steeds) nieuw voor de consument. Betreffende pagina's zijn ook niet voorzien van een paraaf van de consument. De consument blijft dan ook bij haar standpunt, dat zij niet op voorhand is gewaarschuwd/geïnformeerd door de ondernemer over mogelijke problemen in de ruimte waar de keuken geplaatst zou worden.

De bindend adviseur verwerpt het verweer van consument. Voor een genoegzaam gedetailleerd informatieformulier als het inmeet-formulier is het niet nodig dat per pagina een paraaf wordt gezet voor aanvaarding van de inhoud ervan. De bindend adviseur is dus van oordeel dat door de handtekening onderaan het formulier de consument voldoende instemming heeft betuigd met het langslopen van de verschillende onderdelen die in het formulier zijn vermeld en derhalve ook met de pagina's waarop geen handtekening of paraaf staat. Als de consument in dit geval betoogt wel de pagina te kennen die ze heeft ondertekend maar de rest niet, dan komt dat voor het risico van de consument. De ondernemer heeft door de invulling van het inmeetformulier (en dit onderaan het formulier laten tekenen door de consument) op duidelijke en begrijpelijke wijze voldoende informatie verzameld en voldoende de wensen van de consument langsgelopen en informatie verstrekt, om tot verantwoorde uitvoering van de hem gegeven opdracht te kunnen overgaan.

De bindend adviseur volgt de ondernemer in de stelling dat de consument derhalve wist dat zij actie moest laten ondernemen. Dat zij dat heeft nagelaten komt voor rekening van de consument.

4

De klacht van de consument dat de keuken in het geheel niet op correcte wijze is geplaatst, is een erg algemene klacht. Algehele inspectie van de keuken leert, zo stelde de deskundige vast, dat deze wel degelijk op een normale wijze is geplaatst. Daar doet naar het oordeel van de bindend adviseur niet aan af dat, in de woorden van de deskundige, hier en daar wel slordigheidsfoutjes zichtbaar zijn zoals bijvoorbeeld kitrestanten op de hoekverbinding van het blad, het onjuist afgestelde front van de apothekerskast en het verschil bij het fronthoekpasstuk. De kitrestanten en het passtuk kunnen immers bij de door de ondernemer uit te voeren afstelbeurt meegenomen worden.

Ten aanzien van de discussie over de werkhoogte wijst de bindend adviseur erop dat onvoldoende door de consument is weersproken dat het de consument zelf is geweest die aangegeven heeft (en wat ook is besproken in het verkoopadviesgesprek) dat de uiteindelijke hoogte mede afhankelijk is van hoogte van de vloer. De werkhoogte heeft in de praktijk een iets hogere werkhoogte (circa 95 centimeter), wat het gevolg is van onregelmatigheden in de vloer. Overigens, zo stelt de ondernemer, is dit ook geen punt van discussie tussen partijen. Ook dat is door de consument niet betwist.

Ten aanzien van het tijdens de deskundigenbezoek geconstateerde feit dat de stol aan de onderzijde over de vloer zweeft, de ondernemer daarmee al op voorhand had vastgesteld dat de vloer onregelmatig is en hierop geanticipeerd had kunnen worden, overweegt de bindend adviseur als volgt. Uit de invulling van het hierboven al besproken inmeetformulier blijkt dat de ondernemer tijdig met de consument heeft gesproken over bepaalde keuzes in het montage-proces. De opmerking van de deskundige over de stol heeft dus geen gevolgen voor de behandeling van klachten van de consument in deze procedure.

Ten slotte oordeelt de bindend adviseur als volgt over de € 1.262,- die de ondernemer volgens de consument aan haar verschuldigd is. De ondernemer zou voor de ophanging van de wandkasten een extra regel in de wand hebben gemaakt én dit hebben doorbelast aan de klant. De ondernemer ontkent dat hij de kosten heeft doorbelast aan de consument. Het is volstrekt onduidelijk hoe de deskundige tot deze conclusie komt, zo stelt de ondernemer. De consument heeft hierover niets inhoudelijk meer opgemerkt, terwijl zij wel in de gelegenheid daartoe was en dat ook had moeten doen. Bijgevolg zal deze aanvulling van eis door de bindend adviseur worden afgewezen.

Voor zover consument nog anderszins meent € 1.262,- terug te moeten krijgen van de ondernemer is die eis op geen enkele wijze uitgewerkt noch onderbouwd. Zij wordt dus afgewezen.

Op grond van al het bovenstaande is een aanvullende schadevergoeding niet aan de orde. Die eis wordt afgewezen. Ten overvloede merkt de bindend adviseur op dat het restant van de opdrachtovereenkomst door de ondernemer kan worden nagekomen. De ondernemer wil en kan dit ook.

5

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is, maar dat de ondernemer wel wordt gehouden aan zijn aanbod dat de achterwand nog geplaatst moet worden (maar wel nadat de consument alsnog de werkplaats in zodanige staat heeft gebracht dat de ondernemer de werkzaamheden kan afronden) en dat de ondernemer het keukenfront na enige tijd opnieuw stelt, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De eis van de consument wordt afgewezen, maar wel wordt de ondernemer gehouden aan zijn aanbod om het keukenfront en de in r.o. 4 eerste alinea genoemde onderdelen nog bij te werken en af te stellen en de achterwand te plaatsen nadat de consument alsnog de werkplaats in zodanige staat heeft gebracht dat de ondernemer de werkzaamheden kan afronden;

de consument draagt de eigen kosten (het klachtengeld) van deze procedure;

de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 18 maart 2026,