

Uit deskundigenrapport volgt dat gebrek aan vaatwasser niet door toedoen van de consument is ontstaan, klacht 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. De bindend adviseur heeft nog een aanvullende vraag aan de deskundige laten stellen waarop zowel de ondernemer als de consument nog hebben gereageerd. Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat zij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 12 maart 2022.

Inhoud overeenkomst: levering en montage van een keuken met apparatuur voor een bedrag ad € 20.833,55. Onderdeel hiervan was een vaatwasser ad € 679,61.

De levering vond plaats op 2 december 2022.

De klacht is op 25 juli 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Mijn klacht betreft de [naam merk]-inbouwvaatwasser die in december 2021 als onderdeel van mijn complete keuken is geleverd door de ondernemer. Na minder dan drie jaar normaal gebruik functioneert de vaatwasser niet meer; het apparaat doet niets meer, alsof het geen stroom krijgt. Het stopcontact is gecontroleerd en werkt naar behoren, waardoor het defect duidelijk bij de vaatwasser zelf ligt.

Er is sprake van een vermoedelijk elektrisch probleem dat niet door verkeerd gebruik, beschadiging of nalatigheid van mijn kant is veroorzaakt. Ondanks herhaalde meldingen van dit defect aan de ondernemer, weigerde de verkoper de reparatiekosten volledig te vergoeden. [Naam merk] heeft aangegeven dat de fabrieksgarantie is verlopen en vraagt kosten voor een monteursbezoek zonder garantie op oplossing. De ondernemer wilde slechts met € 100,- bijdragen aan de reparatiekosten en schuift de verantwoordelijkheid naar mij door, terwijl ik volgens het Burgerlijk Wetboek recht heb op kosteloze reparatie of vervanging binnen de redelijke levensduur van het product.

Mijn klacht richt zich daarom op het niet nakomen van deze wettelijke verplichting door de ondernemer en het ontbreken van een redelijke oplossing voor het defecte apparaat binnen de overeenkomst.

De consument eist:

Ik wens dat de ondernemer de volledige kosten voor reparatie of, indien nodig, vervanging van de vaatwasser op zich neemt, inclusief voorrijkosten en arbeidsloon. Mocht reparatie niet mogelijk of economisch onverantwoord zijn, dan verwacht ik dat de vaatwasser wordt vervangen door een vergelijkbaar nieuw model, zonder extra kosten voor mij.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt: de ondernemer heeft uit coulance een bedrag van 100 euro op de geschatte kosten voor herstel van 250 euro toegezegd. De garantie is voorbij want het apparaat is ouder dan twee jaar.

Deskundigenrapportage

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

- het apparaat doet niets, er brandt geen lampje en gaat niet aan;
- met multimeter is de benodigde 233V op stopcontact van de vaatwasser gemeten;
- afgaande op het ingezonden filmpje en het feit dat het apparaat verticaal waterpas staat is beoordeeld dat de montage naar behoren is uitgevoerd.

*Opvallend is wel dat het apparaat nu, anders dan op het filmpje, meer naar achteren lijkt te staan. Dit is echter iets wat we vaker zien bij vaatwassers en staat verder los van het defect;
- met een camera heb ik gezien dat de voedingskabel van het stopcontact richting de onderzijde van het apparaat loopt, echter heb ik niet kunnen vaststellen of deze kabel (bijvoorbeeld door ongedierte) is aangetast. Hiervoor dient het apparaat eerst volledig te worden uitgebouwd.*

Indirect:

*- andere apparaten, te weten de oven, kraan en kookplaat worden onderhouden. Het onderhoud is niet uitbundig te noemen, doch ook niet als zijnde verwaarlozing aan te merken;
- idem voor de vaatwasser. Ondanks wat restgroente bij het zeefje geen noemenswaardige aanleiding tot verwaarlozing of oneigenlijk gebruik;
- de rest van de keuken staat er redelijk tot goed bij. Er is wat kit los tussen 2 bladdelen waarbij moet worden aangemerkt dat die niet 100% op elkaar zijn uitgelijnd en verder zouden de kastjes een keer nagesteld mogen worden. Maar ook hier geen aanleiding om te spreken van een ondeugdelijke montage.*

Op basis hiervan kan ik niet stellen dat de klacht van de consument aan de consument of ondernemer verwijtbaar is. Hierbij merk ik wel op dat niet is vastgesteld of de gehele voedingskabel niet (door ongedierte) is aangetast.

De deskundige heeft geconcludeerd dat de klacht ernstig is en dat technisch herstel mogelijk is door reparatie door de fabrikant dan wel vervanging van het product. Voor reparatie is een diagnose van [naam merk] nodig, waarvan de kosten € 230,= bedragen.

Ter plekke heeft de ondernemer voorgesteld een nieuw vergelijkbaar apparaat te willen leveren tegen betaling van € 250,= inclusief herstel kitrand en nastellen keuken. De consument heeft dat afgewezen op grond van de reeds gemaakte kosten.

De deskundige is verzocht aan te geven hoe groot de kans zou kunnen zijn dat er een defect in de kabel zit zoals als mogelijke oorzaak in het rapport staat vermeld. De reactie van de deskundige was dat hij die kans klein acht, maar het ooit zelf heeft meegemaakt.

Overwegingen en beoordeling

Het betreft hier een consumentenkoop als bedoeld in art. 7:5 BW. Niet in geschil is dat de vaatwasser na twee en half jaar in gebruik te zijn niet meer functioneert en dat dat, gezien de gebruikelijke levensduur van acht jaar, niet conform is aan de verwachtingen die de consument van het apparaat bij aankoop mocht hebben. Ook niet in geschil is of de kennisgeving dat het apparaat niet functioneert tijdig aan de ondernemer is gedaan.

Nu het defect zich na 12 maanden heeft geopenbaard, heeft de ondernemer aangegeven dat de consument aan dient te tonen dat het defect niet door zijn schuld is ontstaan. Door middel van de uitkomst van de deskundigenrapportage acht de bindend adviseur dat voldoende aangetoond.

De consument dient de ondernemer in de gelegenheid te stellen tot herstel. Indien reparatie van het apparaat niet (meer) mogelijk is, dan heeft de consument op grond van art. 7:21 BW recht op vervanging, zonder dat daar kosten voor de consument aan zijn verbonden.

Volgens de deskundige zou voor reparatie eerst onderzoekskosten moeten worden gemaakt ad € 230,=. Er is geen wettelijke grond waarop die kosten aan de consument zouden kunnen worden toegerekend.

De consument heeft zoals aangegeven recht op gratis herstel dan wel vervanging. Het aanbod van de ondernemer om het apparaat te vervangen tegen een bedrag ad € 250,= acht de bindend adviseur dan ook onredelijk. Voor zover dat bedrag ziet op het herstellen van de kitrand en het nastellen van de keuken eveneens.

Het is aan de ondernemer of hij het onderzoek door [naam merk] laat doen en vervolgens voor herstel zorgdraagt, dan wel dat hij de consument een nieuw vergelijkbaar apparaat levert, inclusief montage.

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

Beslissing

- De klacht van de consument is gegrond;
- De ondernemer dient voor herstel van de vaatwasser te zorgen, dan wel deze te vervangen door een vergelijkbaar en nieuw model;
- Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van de reparatiewerkzaamheden dan wel het verwijderen van het bestaande apparaat en de installatie van een nieuw apparaat, waaronder (reële) herstel/levertermijnen;
- Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken m.b.t. de uitvoering van het herstel dan wel de verwijdering van het bestaande apparaat en de installatie van het nieuwe apparaat;
- De ondernemer vergoedt de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 250,= aan de consument binnen 4 weken na heden;
- De ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem;
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 30 maart 2026,