

Diverse gebreken aan keukens leiden tot schadevergoeding i.p.v. herstel

Partijen:

Consument: de heer [consument], wonende te [woonplaats], bijgestaan door de heer mr. [gemachtigde]

Ondernemer: [ondernemer], gevestigd te [vestigingsplaats].

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.

Er heeft op 13 juni 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 15 juni 2022 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport.

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat partijen hun standpunten voldoende hebben kunnen toelichten en de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft - samengevat weergegeven - de koop en montage van een keuken.

Standpunt consument

De consument klaagt (in een brief van 29 juli 2021, die als bijlage bij het inleidend formulier is gevoegd) dat bij de levering op 2 februari 2021 veel spullen ontbraken (koelkast, combi-oven, vaatwasser, koffiemachine). Er werd slechts deels gemonteerd en er waren direct beschadigingen. Ondanks meerdere ingebrekestellingen is de ondernemer nog steeds niet correct en volledig nagekomen.

De consument wenst:

- primair: ontbinding van de overeenkomst en restitutie van het bedrag van € 18.450,-;
- subsidiair: vervangende schadevergoeding;
- meer subsidiair: nakoming binnen een vast te stellen termijn, op straffe van een dwangsom.

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

“Wij begrijpen de klacht van de consument. Hierin willen wij heel ver meegaan in het bieden van een oplossing voor de nog te verzorgen werkzaamheden.

In het kort.

** Wij hebben inmiddels poot nummer 3 besteld en ontvangen (levertijd 12 weken) / Deze laten lassen na aanleiding van wens van klant tafel lager te krijgen.*

** Wij hebben een koelkast vervangen daar de bestaande koeler defect was en de klant kosteloos een groter model wilde hebben > klant refereert naar het hebben aangegeven tijdens verkoop goede spullen te willen ontvangen maar we hebben wel een offerte gekregen van de klant waar alle keuzes op stonden en of wij mee konden met de prijs en gegeven producten. Dit hebben wij gerealiseerd voor deze klant.*

** Wij leveren een stuk steen op halfhoge bovenkasten welke geen onderdeel uitmaken van de verkoop. Hier doen wij dit omdat wij ter coulance voor het lange wachten dit willen leveren Wij leveren voor de Achterwand een led-strip omdat hier een kier ontstaat door ongelijke vloer. Dit maakt geen onderdeel uit van de koopovereenkomst maar willen wij leveren ter coulance.*

** Hiernaast is er tijdens reeds uitgevoerde service gevolgschade ontstaan welke wij willen afwerken”*

Deskundigenrapport

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

“1. Kier tussen koelkast en muur is moeilijk te dichten, te groot voor afkitten te klein voor paslijst. Advies; zo laten, is niet zichtbaar

Koelkast zit niet voldoende vast en kunststof strip zit los. Advies; nastellen en vastzetten. Klein beschadigingen aan binnenzijde kast, door herlevering koelkast veroorzaakt, nabewerken.

2. Ontbrekende Led-verlichting die mondeling toegezegd zou zijn ontbreekt, staat niet in koopcontract.

Consument heeft er zelf in voorzien. Aansluiting nog wel naar geschakeld punt boven wandkasten maken.

3. Stenen afdekplaat op buffet zou wel toegezegd zijn maar staat niet in koopcontract. Er is een kunststof witte afdekplaat geleverd die nog wel op maat gemaakt moet worden.

4. Afwasmachine staat scheef en moet nagesteld worden, de paslijst rechts ervan moet in lijn gebracht worden.

5. De stenen achterwand achter spoelbak heeft geen springen gekregen voor stopcontacten. Staat niet in koopcontract. Heeft consument zelf in voorzien door 2 hoekzuilen zwart te kopen die beide voorzien zijn van dubbel stopcontact.

6. Overige achterwanden sluiten netjes aan, gelijk voorzijde werkbladen. Advies; zo laten. Kleine oneffenheid met waterproof schuurpapier glad maken.

7. Huidige tafelpoot is veel te hoog, moet herleverd en gemonteerd worden voor normale tafelhoogte ca. 75 cm.

8. Aansluiting van mechanische afzuiging is losgemaakt maat niet hersteld. Alsnog aan (laten) sluiten met bediening onder wandkasten of in kast (naar keuze van consument).

9. Plintstrippen onder kookplaat-deel is aan kamerzijde is inmiddels in voorzien.

10. Linker zone van Bora kookplaat zoemt niet meer. Indien weer aan de orde dan is 't service/garantie te verlenen door Bora."

[...]

Is herstel technisch mogelijk? Ja nee

Zo ja, op welke manier? Levering en montage van ontbrekende materialen en nastelwerk. Eventueel herstel van vervolgschade.

[...]

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten?

Zoals geadviseerd onder punt 3

Welke herstelkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? Tafelpoot ca. € 250,00 + arbeidsloon + overige arbeidsloon en kleinmateriaal ca. € 500,00

Overwegingen en beoordeling

1. De (gemachtigde van de) consument heeft onder meer als volgt op het deskundigenrapport gereageerd:

Het valt cliënt op dat het rapport dat door de deskundige van de geschillencommissie is geschreven zeer summier van aard is. Derhalve acht cliënt het raadzaam om de gebreken in kwestie zekerheidshalve hieronder op te sommen.

- Graniet op zweefkast ontbreekt.
- Keukenonderkast-verlichting ontbreekt.
- Ladekast voor afvallemmer.
- Granieten achterwand-afmetingen onjuist waardoor er een kier zichtbaar is tussen bovenkast en graniet.
- Granieten achterwand sluit op de hoeken van de wanden niet op elkaar aan waardoor de witte achterwand zichtbaar is.
- Vaatwasmachine staat scheef ten opzichte van de rest van de keuken.
- Tafelpoten ontbreken.
- Koelkast is een geheel ander type dan partijen overeen zijn gekomen.
- Koffiezetapparaat ontbreekt.
- Linker kookpit van kookplaat piept/zoemt als deze aanstaat.
- Hoek van granietenplaat waar kookplaat in is ingebouwd is beschadigd.
- Kraan druppelt.
- Keuken sluit niet goed aan op wand, terwijl het inmeten door wederpartij is uitgevoerd. Gevolg is dat een grote kier nu zichtbaar is.

[...]

In het rapport van de door u ingeschakelde deskundige worden de bovengenoemde punten erkend als zijnde aanwezige gebreken. Echter lijkt de deskundige -zoals reeds besproken- de

aanwezige gebreken acceptabel te vinden dan wel voor een provisorische oplossing vatbaar te zijn. De deskundige gaf tijdens het onderzoek nota bene aan dat bepaalde beschadigingen met een lakstift (!) weggewerkt konden worden. Voor wat betreft de kier tussen de koelkast en de muur zei de deskundige dat cliënt een lat kon kopen bij de GAMMA. De wederpartij greep meteen in door te zeggen dat hij daar niks tussen zou kunnen krijgen. In reactie daarop zei de deskundige vervolgens om dat maar zo te laten (zie deskundigenrapport kopje 3 onder 1). Daar komt bij dat wederpartij de schakelaar van de ventilatie is vergeten in te bouwen. Als nood heeft de wederpartij de schakelaar in de kast gebouwd. De manier waarop de schakelaar is geplaatst is niet alleen bijzonder slordig, maar het is bovendien ook gevaarlijk. Daarbovenop werkt de schakelaar niet, omdat deze inmiddels (vanwege de aansluiting) kapot is gegaan. Een derde heeft geconstateerd dat de aansluiting vervangen moet worden. Dit kan niet meer hersteld worden, zoals de deskundige dat doet voorkomen.

[...]

De consument heeft verzocht het deskundigenrapport buiten beschouwing te laten.

2. Deskundige Jongboer heeft gereageerd op de reactie van de consument op het deskundigenrapport.
3. De consument heeft naar aanleiding van het deskundigenrapport zelf een rapport laten opstellen door [extern expertisebureau]. [Expert] heeft onderzoek verricht in bijzijn van partijen. In het rapport van [expert] is onder meer het volgende vermeld:

“KIER ACHTERWANDEN

De werkbladen en de achterwanden in deze keuken zijn uitgevoerd in graniet met een leather afwerking. De consument reclameert over het feit dat er een ruimte zit tussen de bovenzijde van de achterwand en de onderzijde van de bovenkasten van circa 4mm. Dit komt alleen voor bij het lange keukenblok. De consument heeft in deze opening nu zelf een flexibele strip met ledverlichting geplaatst.

Dergelijke achterwanden worden niet ter plekke pas gezaagd maar volledig op maat besteld. Het is daarbij gebruikelijk om vanaf de absolute maat een 2-5 mm af te halen zodat bladen, achterwanden, vensterbanken, etc. ook goed gemonteerd kunnen worden. In deze specifieke situatie moeten de achterwanden bijvoorbeeld gekanteld worden om tegen de muur te monteren en is het onmogelijk om de absolute maat aan te houden. De kieren die ontstaan worden normaliter afgekit.

De wederpartij laat weten dat de er in overleg met de consument nog kosteloos een vaste strip met ledverlichting wordt geleverd die geheel aan de achterzijde wordt gemonteerd. Deze verlichting die overigens niet op de orderbevestiging staat, zal de kier tussen achterwand en bovenkast maskeren. Dit geldt echter niet voor de kopse kant aan de rechterzijde.

Hier is echter geen sprake van een gebrek.

AANSLUITING ACHTERWANDEN

Zoals bij de omschrijving reeds aangegeven is er sprake van meerdere keukenblokken die separaat van elkaar staan opgesteld. Het grote keukenblok en het gedeelte met de kookplaat eindigen tegen een kolom die groter is dan de diepte van het blad. Concreet betekent dit dat de werkbladen elkaar niet raken en dat er geen sprake is van een hoekkeuken hoewel dit op het eerste gezicht wel zo lijkt.

De consument stelt dat de granieten rugwanden van de beide keukenblokken echter wel hadden moeten doorlopen totdat deze elkaar op de hoek van de kolom zouden ‘raken’. Dit is echter niet gebruikelijk. Achterwanden of rugwanden corresponderen altijd met of de korpusmaten of de bladmaten. In deze situatie is de lijn van de granieten achterwanden gelijk aan de lijn van de werkbladen en is er geen sprake van een gebrek.

KORPUS HOGE KAST

Geheel links staat de hoge kast waarin de koelvriescombinatie is gesitueerd. Volgens opgave van de consument is aanvankelijk de verkeerde koelkast geleverd en is er daarom sprake geweest van in- en uitbouwen van het apparaat. Dit is inderdaad ook te zien aan de korpus. Zichtbaar zijn boringen ten behoeve van scharnieren in de zijwand van de korpus en zijn er op de constructiebodem schadesporen zichtbaar. Hoewel deze schades aan de binnenzijde zitten zijn deze wel storend zichtbaar en het gevolg van een foutieve levering. Er is derhalve sprake van een causaal verband tussen het niet goed uitvoeren hiervan en de ontstane schade en derhalve is de wederpartij hiervoor verantwoordelijk.

KOELVRIESCOMBINATIE

Bij het beoordelen van bovenstaande korpus viel ook op dat de huidige koelvriescombinatie niet geheel deugdelijk is bevestigd. Schroeven zijn niet aangedraaid tot aan de korpuszijwand en één van de afdekkapjes zit los en een ander ontbreekt in het geheel. Ook blijkt het afdichtingsprofiel los te zitten. Hoewel niet met zekerheid gesteld kan worden dat de wederpartij verantwoordelijk is voor het ontbreken van een kapje, is deze wel verantwoordelijk voor de gebrekkige wijze waarop de koelvriescombinatie is ingebouwd.

PASSTUK

Links van bovenstaande hoge kast korpus ontbreekt een passtuk die de verbinding maakt tussen de kast en de muur. In de huidige situatie is er sprake van een smalle open ruimte wat een erg storend gezicht is. Uit meting blijkt dat hier een ruimte zit van circa 16mm breed welke ook ietwat scheef wegloopt omdat de aansluitende muur niet geheel te lood staat. De wederpartij merkt op dat het nagenoeg ondoenlijk is om hier alsnog een passtuk gemonteerd te krijgen. Ik ben dat in technische zin met hem eens. Toch behoort daar een passtuk geplaatst te worden conform de positie 1 op de orderbevestiging van de wederpartij. Omdat de hoge kast korpus ook is beschadigd zal deze vervangen moeten worden. Het is op dat moment wel mogelijk om een passtuk aan de korpus te bevestigen of om een aanslagprofiel te bevestigen op de nieuwe korpus alvorens deze wordt gemonteerd. De wederpartij is verantwoordelijk voor het feit dat er geen passtuk tegen de hoge kast is geplaatst.

INDUCTIEKOOKPLAAT

Volgens opgave van de consument piept en zoemt de kookzone linksvoor. Tijdens het expertisebezoek wordt een pan met water opgezet en is er geen piep of zoem te horen. Wel is algemeen bekend dat inductiekookplaten een zoemend geluid kunnen maken. Dit heeft te maken met de spoelen die in de kookplaat zijn verwerkt. Met name wanneer meerdere zones op vol vermogen in gebruik zijn kan dit leiden tot geluiden. Ook een niet volledige vlakke panbodem of een panbodem met ribbels, kan leiden tot geluidshinder. Op dit moment is er echter geen geluidshinder vastgesteld en is er geen sprake van een verwijtbaar gebrek. Zelfs wanneer dit wel waarneembaar was geweest, kan de wederpartij hiervoor niet verantwoordelijk gehouden worden.

FRONTEN STELLEN

Diverse fronten in de keuken lijnen niet netjes meer ten opzichte van elkaar. Dit is niet ongebruikelijk en fronten dienen over het algemeen na de ingebruikname van de keuken opnieuw afgesteld te worden. Dit heeft ook te maken met het feit dat dan pas de kasten en de laden worden belast met producten. Het front voor de vaatwasser wijkt het meest af. Dit heeft te maken met het afstellen van de vaatwasser. Omdat het front vast gemonteerd zit op het front van de vaatwasser en deze tientallen malen geopend en gesloten wordt, kan het eenvoudig gebeuren dat deze ietwat verschuift en opnieuw gesteld moet worden. Het rechts naast de vaatwasser gemonteerde hoekpasstuk zit niet op de juiste hoogte. Deze lijkt niet met de aansluitende fronten en dit heeft niet te maken met het feit dat deze nog afgesteld moet worden maar met het feit dat deze op een verkeerde hoogte is geplaatst, hiervoor is de wederpartij verantwoordelijk. Hoewel er geen sprake is van een gebrek in de andere fronten mag van een keukenleverancier verwacht worden dat hij ook na levering en montage de fronten deugdelijk afstelt. De wederpartij zegt dit ook toe tijdens het expertisebezoek.

WANDCONTACTDOOS

In de hoek van de keuken treft ik een driehoekige wandcontactdoos aan die volgens opgave van de consument door hem zelf is aangeschaft. Dit omdat er geen sparing was gemaakt in de granieten achterwand voor een wandcontactdoos. Ik tref echter nergens een verwijzing aan naar een dergelijke uitsparing en moet derhalve vaststellen dat hier geen sprake is van een verwijtbaar gebrek.

BEDIENING MECHANISCHE VENTILATIE

In de oorspronkelijke situatie zat er tegen de achterwand van de keuken de bediening voor de mechanische ventilatie van de keuken. Omdat er nu sprake is van een granieten achterwand zonder sparingen is deze bediening verplaatst in het bovenste deel van de rechter hoge kast. Deze is echter nog niet aangesloten en volgens opgave van de consument heeft de door hem ingeschakelde installateur aangegeven dat er een nieuw draad getrokken moest worden. Ik heb de consument gevraagd of dat ook in de bezoek rapportage van de installateur staat maar dat bleek niet het geval. Volgens de consument zat het probleem in het feit dat dan de oven de koffieautomaat uitgebouwd moeten worden omdat de kabel achter de kast langs naar beneden gaat. Mijns inziens is dit echter in het geheel geen 'probleem'. Beide toestellen zijn met twee schroeven gefixeerd in de korpuskopkant en zijn zeer eenvoudig te demonteren.

Gezien bovenstaande kan is geen causaal verband aantonen tussen het uitgevoerde werk van de wederpartij en het feit dat de bediening voor de mechanische ventilatie nog niet is aangesloten.

BESCHADIGING WERKBLAD

Het werkbladdeel waarin de kookplaat is gesitueerd blijkt op de hoek rechtsachter beschadigd te zijn. Beter gezegd gaat het hier niet om de hoek maar om een schadeplek in het midden van de onder verstek aangezette randafwerking. Gezien de positie van de plek is het onwaarschijnlijk dat het hier gaat om slag- en/of stootschade. Immers; in dat geval was het aannemelijker geweest wanneer de hoek aan de boven- of onderzijde beschadigd was. Toch kan een dergelijke oorzaak ook niet worden uitgesloten. Inmiddels is deze keuken ruim anderhalf jaar in gebruik bij de consument en volgens opgave van de wederpartij is deze schade niet eerder aan de orde geweest. Nadere bestudering van de dossierstukken leert dat deze schade niet is opgenomen in de rapportage van UitgesprokenZaak.nl en voor het eerst benoemd wordt in het schrijven van 1 juli 2022 van [gemachtigde].

De plek van de schade is een duidelijke zichtplek en verwacht had mogen worden dat wanneer deze schade vanaf het begin af aan aanwezig was geweest, deze ook eerder was gezien en gemeld. Een dergelijke schade is echter wel goed door een schadeherstelspecialist te herstellen door middel van zogenaamde spot-repair.

TAFEL

Aan de achterzijde van het kookgedeelte is een tafelblad bevestigd. Aan de ene zijde is deze verbonden aan de rugwandbekleding van het schiereiland en aan de andere zijde rust dit tafelblad op een poot. Consument en wederpartij laten weten dat de poot inmiddels al is vervangen omdat aanvankelijk een verkeerde poot geleverd was. Het euvel met de huidige tafel is echter dat deze op een hoogte zit van 81 cm. Dit terwijl een tafelblad normaliter tussen de 72 en 75 cm zit. Beide consumenten zijn klein van stuk wat pleit voor een hoogte van 72cm. De huidige tafel, die voorzien is van normale eetkamerstoelen is dan ook 9 cm te hoog.

De wederpartij onderkent dit als een gebrek waarvoor hij verantwoordelijk is en geeft aan inmiddels een nieuwe tafelpoot klaar te hebben liggen in de juiste hoogte. Zekerheidshalve telefoneert de wederpartij hierover en blijkt dit het geval te zijn. Omdat deze nieuwe poot in het RVS is geleverd dient deze nog zwart gemaakt te worden door middel van poedercoating.

Het plaatsen van een nieuwe poot in een andere hoogte heeft echter ook een consequentie voor de rugwandbekleding van het schiereiland. Het tafelblad is immers ook aan die zijde

gefixeerd wat zou betekenen dat er schroefgaten in het zicht komen te zitten. Ook dit wordt onderkend door de wederpartij en hij zegt toe ook hiervoor een vervangende rugwand te leveren.

BOVENDEK

Zoals in de omschrijving reeds aangegeven zijn tegenover het keukenblok een tweetal bovenkasten gemonteerd met een wit melamine bovendek. Merkwaardig genoeg staat in de orderbevestiging vermeld dat het hier om twee kasten van 60cm breed gaat met een bovendek van 100cm breed. In de praktijk blijkt dit inderdaad 100 x 34,6 cm te zijn. De consument heeft indertijd al bij de wederpartij gereclameerd dat het bovendek van graniet behoorde te zijn. Hoewel dit niet op de orderbevestiging staat vermeld heeft de wederpartij dit toegezegd en herhaalt hij zijn toezegging tijdens het expertiserapport. Ook geeft hij aan dat het nieuwe bovendek al klaarligt in het magazijn van de wederpartij.

Strikt genomen was de wederpartij, conform de orderbevestiging, niet verplicht tot het kosteloos leveren en plaatsen van een granieten bovendek.

AFVALEMMER

De meest rechter onderkast in het schiereiland is een onderkast van 45 cm breed met een draaideur. Voor deze kast was een afvallemmer besteld die ook op de orderbevestiging onder positie 8 en 17 staat vermeld. Dit afvalscheidingsysteem is echter geschikt voor toepassing in een korflade en niet voor toepassing achter een draaideur en is daarom nooit gemonteerd. Naar alle waarschijnlijkheid is dit afvalstelsel ook retour genomen omdat ik deze niet meer bij de consument aantref en deze bevestigt dat hij deze niet bezit. De consument heeft een vrijstaande afvallemmer in de keuken geplaatst en geeft tijdens het expertisebezoek aan geen prijs meer te stellen op een inbouw afvalscheidingsysteem. De wederpartij had echter op voorhand kunnen zien dat het beoogde systeem en de bestelde kast niet geschikt waren voor elkaar en is derhalve verantwoordelijk voor het niet nakomen van dit gedeelte van de overeenkomst.

[...]

Herstel kan worden verkregen door het vervangen of nieuw plaatsen van de volgende zaken.

- Vervangende hoge kast korpus
- Hoog passtuk
- Granieten bovendek
- Tafelpoot
- Nieuwe rugwand (Melamine)
- Ledverlichting

Naar verwachting zullen deze goederen tezamen € 950,- incl. BTW kosten. Naast deze nieuwe zaken zullen de volgende zaken hersteld moeten worden wat de nodige montage ren zal kosten:

- De- en monteren van hoge kast inclusief koelvriescombinatie en passtrook
- Stellen van alle keukenfronten, vaatwasser en hoekpasstuk
- De- en monteren van bovendek op bovenkasten
- De – en monteren van tafel inclusief tafelpoot en nieuwe rugwand
- Plaatsen van ledverlichting

Naar verwachting zullen bovenstaande werkzaamheden in totaal 9 arbeidsuren in beslag nemen à € 65,- per uur wat neerkomt op een totaal van € 585,- incl. BTW aan montagekosten.

De totale herstelkosten worden begroot op € 1.535,- incl. BTW.

De kosten voor herstel van de schade aan het werkblad en de kosten voor het aansluiten van de mechanische ventilatie zijn in deze calculatie buiten beschouwing gelaten.

Partieel herstel van het werkblad kan worden uitgevoerd door een schadeherstelspecialist en kan mogelijk worden geclaimd bij de opstalverzekeraar.”

4. De consument heeft bij het inbrengen van het rapport van [expert] nog te kennen gegeven dat [expert] separaat heeft gekeken naar een gebrek aan de koelkast.¹ Daarnaast heeft de consument verzocht om vergoeding van de met het rapport gemoeide kosten ter hoogte van € 1.231,77.
5. De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“ [...]”

1. *Kier achterwanden*
Ik heb inderdaad aangegeven dat we de kier tussen de achterwand en de bovenkasten op gaan lossen zonder extra kosten. Ondanks dat dit niet een gebrek is.
2. *Aansluiting achterwanden*
Geen actie vanuit ons
3. *Korpus hoge kast*
Hier is tijdens de afspraak wel over gesproken maar niet dat we deze zouden vervangen. We zouden de gaten die ontstaan waren opvullen.
4. *Koelvriescombinatie*
Kunnen we opnieuw monteren als klant dit wil. De afdekkapjes en het afdichtingsprofiel zal klant zelf moeten oplossen
5. *Passtuk*
Omdat we de kast niet gaan vervangen is het ook niet mogelijk om het passtuk hier te plaatsen. We kunnen proberen om hier plaatmateriaal tussen te krijgen maar omdat de maat niet overal gelijk is zal er op plaatsen nog een kier blijven zitten.
6. *Inductieplaat*
Geen actie vanuit ons
7. *Fronten stellen*
Tijdens het servicebezoek zal ik de monteur dit ook laten doen.
8. *Wandcontactdoos*
Geen actie vanuit ons
9. *Bediening mechanische ventilatie*
Geen actie vanuit ons
10. *Beschadiging werkblad*
Geen actie vanuit ons
11. *Tafel*
De tafelpoot welke in de oorspronkelijke order stond is ook geleverd en destijds ook gemonteerd. Omdat er al een tafelpoot aanwezig is bij ons heb ik toegezegd deze te vervangen. Ook de rugwand zal vervangen worden.

¹ Volgens de consument heeft [expert] hierover het volgende geschreven: “Het is helemaal niet ongebruikelijk om de nishoogte van een koelkast of koelvriescombinatie aan de onderzijde te verkleinen door middel van het inleggen van een constructiebodem. Nu is er echter een lelijke kier ontstaan aan de bovenzijde en zie je de schroeven. Het beeld dat ontstaat is uiterst onprofessioneel en onacceptabel. Het houdt verband met de nismaten die feitelijk weer worden bepaald door de rastermaten waarbinnen de fronten leverbaar zijn. Het kan opgelost worden door een constructiebodem onder de koelkast te plaatsen zodat de koelkast wel op een correcte wijze in de nis kan worden vastgezet en waarbij de schroeven niet zichtbaar zijn maar de koelkast aansluit op de kast.” De herstelkosten hiervoor heeft [expert] volgens de consument als volgt berekend: “Arbeid: ½ uur a € 65,- per uur incl. BTW, Constructiebodem € 45,- incl. BTW, Herstelkosten totaal € 77,50 incl. BTW”.

12. *Bovendek*
Stond niet in de order maar ook toegezegd dit kosteloos te doen.

13. *Afvalemmmer*
Geen actie vanuit ons"

Verder heeft de ondernemer te kennen gegeven niet bereid te zijn de expertisekosten te vergoeden.

6. De consument heeft tot slot kenbaar gemaakt dat hij niet akkoord gaat met herstel door de ondernemer en dat hij een bindend advies wenst.
7. Overwogen wordt als volgt.
8. Ingevolge artikel 13 lid 1 van het Reglement Geschillenregeling Wonen (hierna: het Reglement) beslist de bindend adviseur naar redelijkheid en billijkheid, op basis van de tussen partijen gesloten overeenkomst en de toepasselijke voorwaarden en de wet.
9. De bindend adviseur ziet in de kritiek van de consument op het deskundigenrapport geen aanleiding om het deskundigenrapport volledig buiten beschouwing te laten. Wel is er reden om het deskundigenrapport te bezien in samenhang met de door de consument geleverde kritiek, het rapport van [expert] en de reactie van de ondernemer.
10. Zowel uit het deskundigenrapport als uit het rapport van [expert] volgt dat de ondernemer de verplichtingen uit de overeenkomst niet volledig is nagekomen. Dit wordt dan ook als vaststaand aangenomen. De vraag is welke gevolgen dit moet hebben.
11. De consument heeft primair gevraagd om ontbinding van de overeenkomst. De bindend adviseur acht ontbinding van de overeenkomst echter niet aangewezen. Hierbij neemt hij in aanmerking de werkzaamheden die al hebben plaatsgevonden en de kosten/bedragen die daarmee zijn gemoeid, afgezet tegen de omvang van het herstel dat nog zou moeten plaatsvinden en de daarmee gemoeide kosten/bedragen.
12. Gelet op het verloop van het geschil en in aanmerking genomen de laatste reactie van de consument in het geschillensysteem, acht de bindend adviseur evenmin aangewezen dat de ondernemer gelegenheid krijgt alsnog herstel te doen plaatsvinden.
13. Een financiële afwikkeling ligt naar het oordeel van de bindend adviseur dan ook het meest in de rede. Wat betreft de omvang van de gebreken en de schade zal worden aangesloten bij het rapport van [expert], nu de ondernemer de in dat rapport uiteengezette bevindingen niet en/of onvoldoende gemotiveerd heeft bestreden. De compensatie die de ondernemer aan de consument dient te vergoeden, wordt naar redelijkheid en billijkheid vastgesteld op € 1.535,-.
14. Wat betreft het gebrek aan de koelkast dat separaat zou zijn beoordeeld en de daarmee gemoeide herstelkosten van € 77,50 (zie het bericht van de zijde van de consument van 7 oktober 2022 in het digitale geschillensysteem), wordt overwogen dat dit niet uit het rapport van [expert] blijkt. De bindend adviseur neemt dit daarom niet mee bij het bepalen van de omvang van de compensatie.
15. De consument heeft tevens gevraagd om vergoeding van de expertisekosten ter hoogte van € 1.231,77. Deze kosten komen echter niet voor vergoeding in aanmerking, gezien artikel 16 van het Reglement. Wel dient de ondernemer de door de consument betaalde kosten van behandeling van dit geschil te vergoeden, dat is een bedrag van € 250,-.
16. Het staat partijen uiteraard vrij om - in afwijking van dit bindend advies - alsnog afspraken met elkaar te maken over herstel door de ondernemer.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na dit bindend advies de volgende bedragen aan de consument:

BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl



- ✓ € 1.500,- wegens compensatie;
- ✓ € 250,- wegens vergoeding kosten behandeling geschil.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 10 november 2022,

mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur