

Werkblad keuken onvoldoende ondersteund

Partijen:

Consument: [consument], wonende te [woonplaats]
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 te laten beoordelen.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige [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: 14 december 2020.

Inhoud overeenkomst: aankoop en plaatsen keuken.

De levering heeft daadwerkelijk plaatsgevonden.

De klacht is op 4 januari 2022 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt: Na plaatsing van onze nieuwe keuken is er een flinke scheur in ons werkblad gekomen vanuit de hoek van de wasbak. De consument vordert de kosteloze vervanging van het composiet aanrechtblad.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt: Het materiaal waar dit blad van gemaakt is, is composiet 2 cm door en door. Dit materiaal is voor 93% natuurproduct en 7% K Kunsthar. Ook de toeleverancier geeft aan dat ze 500 werkbladen maken per maand en dat dit materiaal niet uit zichzelf breekt en of scheurt! Het werkblad ligt voldoende ondersteund. Dit is nogmaals gecontroleerd door onze toeleverancier. Deze geeft aan dat ze vermoeden dat het blad is gescheurd door druk van bovenaf. Als het graniet en keramiek was geweest was het een hele andere discussie geweest. Omdat we dan ook met haarscheuren en spanningen te maken hebben. Dit is een gestort en geperst product de eigenschappen zijn dus compleet anders. Een blad scheurt niet na 7 maanden uitzicht zelf. Ons standpunt is dan ook duidelijk. Iets wat wij niet hebben stuk gemaakt gaan wij ook niet vergoeden. Daar heb je een eigen verzekering voor.

Deskundigenrapportage

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft, samengevat en voor zover relevant, het volgende vastgesteld en gerapporteerd in zijn rapportage van 25 juni 2022. De ondernemer heeft gemeld niet bij het bezoek op 18 juni 2022 aanwezig te zullen zijn. Als eerste is op de bovenzijde van het keukenblad met een waterpas van 1800 mm lengte gecontroleerd of er afwijkingen in het waterpas zijn. Geconstateerd dat het blad hol ligt in de breedte(diepte), en niet waterpas ligt in de lengte. De holling in de breedte van het keukenblad is op sommige plaatsen wel 3 mm. De onderzijde van het blad ook bekeken en die ligt overal op de kasten en op het overhangende gedeelte buigt het blad naar beneden. Dat zou betekenen dat als het blad aan de bovenzijde volledig waterpas is, het blad aan de onderzijde niet volledig op de kasten zou rusten. Met de diverse uitsparingen in het blad is dat niet duurzaam en vergroot je risico's op breuk.

Herstel/vervanging is technisch mogelijk door een nieuw blad te leveren à raison van € 3.000,-.

De ondernemer heeft daarna (dus nadat de deskundige op bezoek bij de consument was geweest en een onderzoek had ingesteld, terwijl de ondernemer daar niet bij was omdat hij van tevoren aan de deskundige had medegedeeld niet aanwezig te zullen zijn) medegedeeld dat hij zelf met de monteur naar de familie Tiesing is geweest. Ook is een regiomanager gevraagd bij dit bezoek aanwezig te zijn.

Van tevoren hadden we, zo meldt de ondernemer, met elkaar afgesproken dat “als we dingen niet goed gedaan zouden hebben we onze verantwoordelijkheid zouden pakken en over zouden gaan tot vervanging. Echter concluderen wij compleet andere dingen als de expert. We hebben een professionele rij meegenomen van 240 cm en als we deze op het blad leggen hangt het blad maar 0.8mm door en dit is ook alleen achter de breuk en geen 3 mm. De enige plek die iets doorhangt is op het zitje. Daarbij hebben wij foto's gemaakt waarbij we de keuken op 5 plekken op waterpas hebben gecontroleerd en deze is overall 100% waterpas. Wij vragen ons dus werkelijk af hoe nu verder. Verder hebben we ook geconstateerd dat er een kleine radius is bij de kookplaat wat juist scheuren uit zichzelf tegen gaat. Daarbij is het ook zo dat er in deze keuken achter de kookplaat waar hij gescheurd is een 16 mm achterwand zit i.p.v. een hardboard achterwandje.”

Overwegingen en beoordeling

De bindend adviseur is allereerst van oordeel dat het optreden van de ondernemer binnen de procedure van UitgesprokenZaak.nl niet is zoals het in de procedure hoort. Als in het kader van de behandeling van een zaak bij Uitgesproken Zaak een deskundige zich bij beide partijen meldt en hun voorstelt of zij op een bepaalde datum met de deskundige een bezoek zullen brengen aan het adres van de consument ter onderzoek van de voorgelegde kwestie, dan dienen beide partijen, wanneer zij niet gerechtvaardigde redenen aan deskundige hebben opgegeven waarom zij op een bepaalde voorgestelde datum niet zouden kunnen komen opdagen, in beginsel te verschijnen. Bij die gelegenheid kan de ondernemer ook eventueel 1 of 2 mensen uit zijn eigen onderneming meenemen om zijn standpunt bij de deskundige te doen onderbouwen, maar het past niet dat ondernemer niet verschijnt en dan achteraf, zelfs met eigen kennelijk deskundig personeel bij zich, alsnog een eigen onderzoek pleegt. Zo behoort de procedure bij Uitgesproken Zaak niet te verlopen. Dat zou alleen al reden kunnen zijn om de latere argumenten van de ondernemer bij voorbaat buiten beschouwing te laten.

Dat doet de bindend adviseur evenwel niet. Want ook afgezien van het bovenstaande is de bindend adviseur van mening dat de tegenargumenten van ondernemer niet slagen. Daartoe wordt het volgende overwogen. De bindend adviseur is van oordeel dat het rapport van de door de Stichting uitgesproken zaak ingeschakelde deskundige moet worden gevolgd. Onvoldoende, ook na het bezoek dat de ondernemer samen met twee mensen uit de onderneming heeft gebracht aan de consument nadat het rapport van een deskundige al was uitgebracht, is door de ondernemer weersproken dat het blad hol ligt in de breedte (diepte) en dat het op het overhangende gedeelte van het keukenblad naar beneden buigt. Daarmee is naar het oordeel van de bindend adviseur ook onvoldoende door de ondernemer weersproken dat het blad aan onderzijde niet volledig op de kast rust en dat het met de diverse uitsparingen in het blad niet duurzaam is en dat de risico's op breuk daardoor vergroot worden. De later, nadat de deskundige op bezoek is geweest, aangevoerde tegenargumenten van ondernemer dat bijvoorbeeld geconstateerd is dat er een kleine radius is bij de kookplaat wat juist scheuren uit zichzelf tegen gaat, betekent niet dat er geen scheur heeft kunnen optreden zoals door consument in deze zaak aan de orde gebracht. Verder is naar het oordeel van de bindend adviseur onvoldoende duidelijk wat ondernemer met zijn tegenargument heeft bedoeld toen hij opschreef dat achter de kookplaat een 16 mm wand zit in plaats van een hardboard achterwand. Als daarmee door ondernemer wordt bedoeld dat de consument een fout heeft gemaakt of van zijn kant wanprestatie heeft gepleegd, moet dit argument worden afgewezen omdat bij het onderzoek door de ondernemer bij het plaatsen van de keuken dit onderwerp, voor zover al relevant, mee beoordeeld zou hebben moeten zijn, waardoor scheuring van het blad voorkomen had kunnen worden.

De bindend adviseur volgt de deskundige ook in zijn standpunt dat de klacht van de consument ernstig is en dat herstel en vervanging de enige mogelijkheid is in de vorm van een nieuw keukenblad. De ondernemer heeft geen opmerkingen gemaakt ten aanzien van het door de deskundige geschatte bedrag ter zake van de vervanging van het keukenblad. De bindend adviseur gaat derhalve uit van het door de deskundige genoemde bedrag van € 3.000,-.

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht 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 voert de volgende werkzaamheden uit:

- Vervanging van het gescheurde keukenblad door een geheel nieuw keukenblad.

Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder (reële) (lever)termijnen. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, 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, 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 € 3.000,-.

De ondernemer vergoedt bovendien de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 250 aan de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 11 oktober 2022.

Mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur