

Loslatende coating spoelbak niet door chemische aantasting, maar vermoedelijk door beschadiging bij montage afvoerplug

Partijen:

Consument: mevrouw [consument], wonende te [woonplaats], bijgestaan door mevrouw mr. [gemachtigde] ([organisatie gemachtigde]).

Ondernemer: [ondernemer], statutair 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 9 augustus 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige ing. G.F. Döbken, waarvan dezelfde dag 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 naar voren hebben kunnen brengen en de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft de koop van een werkblad met spoelbak voor de keuken.

Standpunt consument

De consument heeft de klacht bij inleidend formulier als volgt verwoord:

“De klacht ziet op de spoelbak. Deze is in de fabriek voorgeassembleerd in het werkblad. De coating in de spoelbak laat los. De spoelbak is op dat moment net tien maanden in gebruik.”

De vraag hoe zij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord.

“De wens is nu om de schade vergoed te krijgen. Superkeukens is niet met een oplossing gekomen en daarmee in verzuim. Mijn visie is dat deze spoelbak van inferieure kwaliteit is. Ik wil graag een schadevergoeding ontvangen om een derde partij in te kunnen schakelen voor demontage en montage en kosten nieuwe spoelbak.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“Aan de hand van de foto en overleg met de fabrikant is de klacht afgewezen. Zoals de coating van de spoelbak loslaat is er sprake van chemische schade. De foto die opgestuurd is laat duidelijk de schade zien, een bezoek aan de consument had hier geen verandering in gebracht.”

Deskundigenrapport

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

“De coating van de spoelbak is op het moment van het bezoek op de bodem volledig verdwenen. Op eerdere foto's is te zien dat de blaasvorming begonnen is bij de uitstroom-opening. Er zijn geen beschadigingen in het R.V.S.-materiaal geconstateerd. Een kleine mechanische schade in de coating is er te vinden aan de bovenrand (bij het blad) van de spoelbak. De oorsprong van de blaasvorming is, naar waarschijnlijkheid, te vinden in een beschadiging aan de coating bij montage van de afvoerplug, in samenhang met een slechte hechting van de coating aan het R.V.S.-materiaal. De blaasvorming is rondom deze opening begonnen, dit is te zien op de eerdere foto's in het dossier.

[...]

Is herstel technisch mogelijk? Ja nee

Zo ja, op welke manier? Het vervangen van de bak; omdat deze geïntegreerd is, zal ook het blad moeten worden vervangen.

[...]

Welke herstelkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd?

Kosten van identieke bak en blad	€ 1400,-
Dé- en montage 4 uur à € 60,-	€ 240,-
Kleinmateriaal en hulpmiddelen	€ 50,-
Totaal	€ 1690,- incl. BTW*

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 9 augustus 2022 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De motivering en conclusies van dat rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). De bindend adviseur gaat dan ook in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. In reactie op het deskundigenrapport heeft de consument onder meer geschreven dat de deskundige niet de conclusie van de ondernemer deelt. Verder heeft de consument een nadere toelichting van de deskundige gevraagd over hoe een beschadiging bij het monteren van de afvoerplug kan ontstaan, nu de afvoerplug van onder de spoelbak wordt gemonteerd.
3. De ondernemer heeft via het digitale geschillensysteem te kennen gegeven dat hij heeft geprobeerd een afspraak met de consument te maken in verband met een nieuwe spoelbak, maar dat de consument hier niet op ingaat.
4. De deskundige heeft vervolgens, in een op 24 augustus 2022 met partijen gedeeld document, nog de volgende toelichting gegeven:

“De plug, op de rechter foto, wordt meestal gemonteerd meegeleverd met de spoelbak.

Om afvoerleidingen goed gemonteerd te krijgen, wordt deze bij de montage vaak losgedraaid. Het roostertje van de plug is van R.V.S. en kan een braam hebben die bij een gecoate bak tot een beschadiging kan leiden.

Als de hechting van de coating matig is, is de kans op verergering van het losgaan door thermische werking groter.

Het lijkt mij plausibel dat in deze situatie de schade is veroorzaakt.”

5. De ondernemer heeft naar aanleiding hiervan het volgende bericht geplaatst:

“Het werkblad hoeft niet in zijn geheel vervangen te worden. Het vervangen van de spoelbak is voldoende om de klacht op te lossen. Wij zijn nog steeds bereid zoals eerder voorgesteld dit te doen. Dat de deskundige vindt dat het hele werkblad vervangen moet worden, snap ik. In het verleden was dit ook gebruikelijk. Tegenwoordig komt het zelden voor dat we bij een defect aan de spoelbak, van welke aard dan ook het complete werkblad vervangen.

Wanneer de consument kiest voor RVS i.p.v. zwart, dan behoort dit nog steeds tot de mogelijkheid. Mocht blijken dat de spoelbak onverhoopt niet vervangen kan worden, ook dan geldt dat we kosteloos het werkblad inclusief de spoelbak zullen vervangen.”

6. De consument heeft in reactie hierop te kennen gegeven dat zij geen RVS-spoelbak wenst.
7. De ondernemer heeft daarna het volgende bericht geplaatst:

“Even voor de goede orde, wij kunnen de spoelbak opnieuw leveren en monteren. Mocht het onverhoopt fout gaan met de (de)montage van alleen de spoelbak mislukken dan wordt het gehele werkblad inclusief spoelbak vervangen. De klant hoeft geen RVS-spoelbak te kiezen, het behoort tot de mogelijkheden, mocht de klant willen afzien van een zwarte spoelbak. Dit omdat de klant heeft aangegeven een andere leverancier te willen.

Helaas wenst de klant geen contact met ons.”

8. De consument heeft hier als volgt op gereageerd:

“Mijn reactie is dat wij een goed werkend aanrechtblad met spoelbak hadden. Deze was wat sleets en vonden wij niet meer mooi. Daarom hebben wij ervoor gekozen deze te vernieuwen. Zouden wij ingaan op het aanbod dat zijn wij er bij definitie niet op vooruit gegaan en hebben wij opnieuw een aanrechtblad met spoelbak die wij niet mooi vinden. Wel hebben wij de kosten gemaakt. En nu uiteindelijk een hoop narigheid door de houding van Superkeukens.”

9. De bindend adviseur stelt vast dat de ondernemer de klacht aanvankelijk van de hand heeft gewezen, omdat de schade aan de spoelbak volgens de fabrikant werd veroorzaakt door een chemische aantasting van buitenaf. Inmiddels heeft de ondernemer, naar aanleiding van het deskundigenrapport, de klacht erkend. Van de zijde van de ondernemer is uitdrukkelijk aangeboden tot herstel over te gaan.
10. Hoewel de consument heeft gevraagd om een schadevergoeding, ziet de bindend adviseur in de in randnummer 9 geschetste omstandigheden aanleiding de ondernemer opdracht te geven tot herstel.
11. De herstelwerkzaamheden kunnen er - gelet op de door de ondernemer gegeven toelichting - in eerste instantie uit bestaan dat de ondernemer de spoelbak vervangt. Als de consument een andere kleur of ander model spoelbak wenst is dat mogelijk, voor zover dat past binnen het werkblad. Indien die spoelbak duurder is dan de thans aanwezige spoelbak, dient de consument de meerprijs bij te betalen. Voor de werkzaamheden mogen - uiteraard - geen kosten in rekening worden gebracht.
12. Mochten na deze herstelwerkzaamheden wederom gelijksoortige problemen met de spoelbak ontstaan, dan dient de ondernemer het gehele blad inclusief spoelbak kosteloos te vervangen.
13. Nu de consument grotendeels in het gelijk wordt gesteld, dient de ondernemer de door de consument betaalde kosten voor de behandeling van dit geschil te vergoeden (€ 250,00).

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer vervangt de spoelbak (zie randnummer 11 hiervóór). 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, aantoonbaar, over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk.
- Indien na vervanging van de spoelbak wederom gelijksoortige problemen met de spoelbak ontstaan, dient de ondernemer het gehele blad met spoelbak kosteloos te vervangen.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 250,00 aan de consument wegens de kosten van behandeling van dit geschil.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 28 september 2022,

mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur