

Ondernemer heeft volgens consument onjuiste maatvoering gehanteerd, klacht blijkt ongegrond

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. De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft op 7 mei 2025 in het bijzijn van partijen een onderzoek verricht. De deskundige heeft zijn bevindingen neergelegd in een schriftelijk rapport van 12 mei 2025 (hierna: het deskundigenrapport). De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport. 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

Partijen hebben op 17 november 2023 een overeenkomst gesloten, waarbij de ondernemer zich verplicht heeft om voor een totaalbedrag van € 13.125,00 een keuken te leveren en te plaatsen in de woning van de consument. De keuken is op 4 maart 2024 geleverd en geplaatst. Op 6 maart 2024 heeft de consument voor de eerste keer geklaagd bij de ondernemer. De consument heeft de overeengekomen prijs voor het leveren en het plaatsen van de keuken volledig voldaan.

Standpunt consument

De consument heeft zijn klacht in het inleidend (vragen)formulier als volgt geformuleerd:

“Consument is van mening dat de maatvoering van zijn keuken niet correct in het definitieve ontwerp van de keuken is verwerkt. In de winkel is samen met de consument een schets gemaakt, daarna zijn de maten bij de consument thuis opgemeten. Op basis daarvan (schets en inmeetrapport) is de definitieve tekening gemaakt, die tekening heeft de consument zelf nooit gezien en dus geen akkoord op gegeven. Bij plaatsing van de keuken zag de consument de tekening voor het eerst en pas toen zag hij dat de maatvoering op de definitieve tekening niet klopte. Het aanrechtblad is namelijk twee centimeter te kort geworden en de op maat gemaakte kastjes zijn te breed, met als gevolg dat de afwerkplaat van de koelkast (de stol) op de afwerklijst van het raamkozijn valt (in plaats van ertegenaan, zoals de bedoeling was). Het linker kastje is flexibel qua maatvoering. Dat kastje is al smaller gemaakt dan de standaardmaat, maar had eenvoudig nog smaller gemaakt kunnen worden (en dat was ook de bedoeling) zodat de koelkastkast met zijwand tegen de kozijnlijst gekomen was in plaats van er bovenop.”

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, is als volgt geantwoord:

“De zijwand van de koelkast moet op 89 centimeter komen te staan (dus tegen de kozijnlijst in plaats van erop). De rest van de keuken moet daarop aangepast worden, dat wil zeggen: de bovenkastjes smaller, de onderkastjes met bijbehorend werkblad smaller, het werkblad langer en het hoekpasstuk langer.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in haar reactie, voor zover relevant, het volgende geschreven:

“De keuken is geleverd en geplaatst zoals overeengekomen.”

Deskundigenrapportage

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

“3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)

Desgevraagd heeft de consument tijdens het verkoopgesprek aangegeven dat de nieuwe keuken nagenoeg gelijk moest zijn aan de oorspronkelijke keuken. Hiertoe zijn dan ook de kasten, die gepositioneerd zijn op de linker wand, in diepte aangepast. Het kenmerkende verschil tussen de oorspronkelijke uitvoering en de huidige uitvoering is de toepassing van de twee stollen of wangen naast de hoge kasten. Deze zijn 75 centimeter diep, 214 centimeter hoog en 1,6 centimeter dik. In diepte zijn de wangen ter plekke op maat gemaakt.

Door de twee wangen van 16 millimeter is de rechter zijwand naast de hoge kast 32 millimeter verder naar rechts gepositioneerd dan in de oorspronkelijke keuken en eindigt deze op de kozijnlijst. In de oorspronkelijke keuken was de zijwand van de hoge kast naast het kozijn gepositioneerd maar liep wel de overstekende kroonlijst door tot op het kozijn. Eenvoudiger gedacht zou het verwijderen van de beide stollen de oplossing zijn maar vanwege het feit dat de kast niet aansluit op de muur aan de achterzijde, zouden er daar kieren ontstaan. Ook zou het werkblad en de onderbouw onder het werkblad niet meer aansluiten. Tijdens het gesprek geeft de consument aan dat de huidige situatie niet deugt en dat er verkeerd gemeten is. Dit laatste blijkt niet het geval omdat de juiste maatvoering op de tekening staat vermeld. Er staat op de keukentekening of orderbevestiging ook niet vermeld dat de consument wenst dat de zijwand naast het kozijn zou zitten. Andersom is echter ook waar; na het inmeten heeft de ondernemer niet kenbaar gemaakt dat de stol op de kozijnlijst terecht zou komen. Vorenstaande staat de functionaliteit van de keuken niet in de weg en er is hier sprake van een esthetisch geschil. Resumerend moet gesteld worden dat:

- Het inmeten is correct uitgevoerd en de juiste maten staan vermeld;*
- Hetgeen hierboven uiteen is gezet staat de functionaliteit van de keuken niet in de weg en er is hier sprake van een esthetisch geschil;*
- Er is geen schade aangebracht aan de woning, er is immers niet in het kozijn gezaagd maar de wand is ervoor geplaatst.*

4. Ernst van de klacht(en)

Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk?

- ☐ ernstig
- ☐ opvallend
- ☒ gering
- ☐ onopvallend
- ☐ (bijna) niet waarneembaar
- ☐ anders, namelijk:

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? ☒ Ja ☐ Nee

Zo ja, op welke manier?

Door de beide kasten links te vervangen door ondiepere uitvoeringen. De hoge kast inclusief wangen 20 millimeter op te schuiven naar links. De gehele onderbouw voor de middelste wand op te schuiven naar links en te voorzien van een vervangend blad en spoelbak. Ook het hoekpasstuk en de stolwand zullen nieuw geleverd moeten worden.

De materiaalkosten worden begroot op € 1.500,- inclusief BTW

De arbeidskosten worden begroot op 12 arbeidsuren à € 65,- per uur wat neerkomt op een totaal van € 780,- aan arbeid."

Overwegingen en beoordeling

De consument stelt dat de ondernemer de keuken gebrekkig heeft geplaatst door de maten van zijn keuken niet juist te verwerken in de definitieve ontwerptekening, waardoor de stolwand deels over de sierlijst van het kozijn valt. Volgens de consument heeft hij tijdens het verkoopgesprek met de ondernemer aangegeven dat de nieuwe keuken nagenoeg gelijk moest zijn aan de oorspronkelijke keuken en bevond de stolwand zich in de oude situatie tegen de sierlijst van het kozijn. De consument vindt dat hij dit bij gebreke van een bijzondere aantekening daarover in de orderbevestiging ook mocht verwachten bij de nieuwe keuken. Volgens de consument had het op de weg van de ondernemer als professionele partij gelegen om de consument bewust te maken van dit verschil en hem daarvoor te waarschuwen. De consument wil dan ook dat de ondernemer de keuken alsnog aanpast, in die zin dat de stolwand tegen in plaats van over de sierlijst van het kozijn geplaatst wordt.

Juridisch kader

Partijen zijn een overeenkomst aangegaan, op grond waarvan de ondernemer in opdracht van de consument een keuken zou leveren en plaatsen.

De bindend adviseur stelt voorop dat de tussen partijen gesloten overeenkomst een gemengde overeenkomst is, waarop op grond van artikel 7:5 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) de regels van aanneming van werk en de regels van consumentenkoop naast elkaar van toepassing zijn. In geval van strijd tussen die regels prevaleren de regels van consumentenkoop (artikel 7:5 lid 4 BW).

Een zaak beantwoordt volgens het tweede lid van artikel 7:17 BW niet aan de overeenkomst (is non-conform) als zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, op het moment van aflevering niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet hoefde te betwijfelen. Op grond van artikel 7:18a lid 1, aanhef en onder a, BW wordt elk gebrek aan overeenstemming van de zaak met de overeenkomst als gevolg van een verkeerde installatie van de zaak beschouwd als het niet beantwoorden van het afgeleverde aan de overeenkomst, indien de installatie deel uitmaakt van de koop en werd uitgevoerd door of onder verantwoordelijkheid van de verkoper.

Wanneer een verkoper een gebrekkige (non-conforme) zaak aflevert, dan kan de koper op grond van artikel 7:21 lid 1 BW in beginsel aflevering van het ontbrekende (sub a), herstel van de afgeleverde zaak (sub b) of vervanging van de afgeleverde zaak (sub c) eisen. Uit lid 2 volgt dat de verkoper de verplichtingen van lid 1 kosteloos moet verrichten. In lid 3 staat dat de verkoper dit ook binnen een redelijke termijn moet doen en zonder ernstige overlast voor de koper. Het recht op herstel (art. 7:21 lid 1 onder b BW) en vervanging (art. 7:21 lid 1 onder c BW) zijn voor de consumentenkoop in de leden 4 en 5 uitgewerkt: aan de koper komt alleen dan geen herstel of vervanging toe, indien herstel of vervanging onmogelijk is of niet van de verkoper kan worden gevergd (lid 4). Dat laatste is – kort gezegd – het geval indien de kosten van herstel of vervanging in geen verhouding staan tot de kosten die uitoefening van de alternatieve sanctie (herstel indien voor vervanging gekozen was, of omgekeerd) voor de verkoper veroorzaakt (lid 5).

Non-conformiteit

De eerste vraag die moet worden beantwoord, is of de keuken de eigenschappen bezit die de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten.

Vooropgesteld wordt dat de deskundige op 7 mei 2025 ter plaatse bij de consument is geweest om de keuken te onderzoeken. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De motivering en conclusies van dat rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Geen van partijen heeft hier een andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement Geschillenregeling Wonen). De bindend adviseur neemt het deskundigenrapport dan ook tot uitgangspunt bij de beoordeling.

De bindend adviseur is van oordeel dat de keuken niet gebrekkig (non-conform) is. In tegenstelling tot wat de consument stelt, volgt uit de foto's uit het deskundigenrapport dat de stolwand ook bij de oude keuken niet tegen de sierlijst van het kozijn geplaatst was, maar dat tussen de stolwand en de sierlijst nog ruimte zat en dat de koof van de keuken over de sierlijst viel. Uit de eerste tekening die de consument aan de ondernemer heeft verstrekt, valt niet af te leiden dat de stolwand tegen de sierlijst geplaatst moest worden. Hetzelfde geldt voor de eerste tekening van de ondernemer. De consument erkent dit ook in zijn reactie op het deskundigenrapport.

Noch uit de overgelegde stukken, noch uit de stellingen van partijen volgt dat de consument over de situering van de stolwand mededelingen heeft gedaan aan de ondernemer, en dat de ondernemer heeft moeten begrijpen dat de consument wilde dat de stolwand tegen de sierlijst geplaatst moest worden. De consument heeft ook geen andere feiten gesteld op grond waarvan hij mocht verwachten dat de stolwand tegen de sierlijst van het kozijn geplaatst zou worden. In tegenstelling tot wat de consument stelt, volgt uit het deskundigenrapport dat de ondernemer bij het plaatsen van de keuken gebruik heeft gemaakt van een tekening met daarop de juiste maten.

Uit het deskundigenrapport volgt verder dat de huidige situering van de stolwand niet in de weg staat aan de functionaliteit van de keuken, en dat het gestelde gebrek een esthetisch aspect betreft. Hoewel esthetische aspecten ook een rol kunnen spelen bij de vraag of er sprake is van non-conformiteit, heeft de consument onvoldoende feiten gesteld die de conclusie rechtvaardigen dat sprake is van non-conformiteit. Hierbij neemt de bindend adviseur in aanmerking dat de stolwand ook in de oude situatie niet direct aansloot op de sierlijst van het kozijn en de koof van de oude keuken zelfs over de sierlijst gepositioneerd was.

De bindend adviseur is in de gegeven omstandigheden van oordeel dat op de ondernemer ook geen waarschuwingsplicht rustte. Een dergelijke plicht rust op grond van artikel 7:754 BW slechts op de aannemer wanneer sprake is van onjuistheden in de opdracht, waaronder uitvoeringsvoorschriften, en de ondernemer deze kende of behoorde te kennen. Gelet op wat hiervoor is overwogen, is daarvan naar het oordeel van de bindend adviseur geen sprake.

Conclusie

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is. Dit betekent dat de eis van de consument wordt afgewezen.

De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- de klacht is ongegrond;
- de eis van de consument wordt afgewezen;
- de kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument;
- de ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief als vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 19 augustus 2025,