

Consument had navraag bij ondernemer moeten doen over specifieke wensen met betrekking tot het product die verder gaan dan gebruikelijk, klacht ongegrond verklaard

### **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 stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken. Er heeft onderzoek plaatsgevonden door de deskundige, waarvan op 3 oktober 2025 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport). Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was en partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten naar voren te brengen.

### **Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft**

De overeenkomst betreft, voor zover hier van belang, de koop van een kast.

### **Standpunt consument**

De consument heeft in het Vragenformulier zijn klacht als volgt geformuleerd:

*“Wij hebben bij [ondernemer] een [naam type] kast gekocht. Nadat deze geïnstalleerd was bleek deze echter een totaal onafgewerkte bovenzijde te hebben waarbij in de bovenkant van de deuren vreemde inkepingen zitten. Wij hebben dit gemeld bij de klachtenafdeling en aangegeven dat wij hiervoor een oplossing wensen. De kast staat immers in de hal en je kijkt er vanaf de trap en de overloop bovenop. Het is werkelijk geen gezicht. Vervolgens hebben wij foto's aangeleverd, aangezien men niet op de hoogte was van hoe het geleverde er nou werkelijk uit zag (zie bijlagen “Foto 1 en 2”). Daarop heeft men aangegeven niet op de hoogte te zijn geweest van hoe dit eruit zou komen te zien maar dat men dit op wil lossen door een plaat boven op de kast te monteren om alles af te dekken. Hiermee zijn wij niet akkoord aangezien dit grote afbreuk doet aan het strakke uiterlijk van de kast waar wij juist voor hebben gekozen.*

*Hierop hebben wij aangegeven dat wij dan graag zouden zien dat men de kast retour zou nemen aangezien deze niet volgens specificatie is geleverd. Dit was eerst mogelijk tegen 50% annuleringskosten en vervolgens 30% annuleringskosten. Hier zijn wij niet akkoord meegegaan. Wij hebben een kast besteld die door [ondernemer] compleet is uitgetekend (zie bijlage). Hierin is niets te zien van de vreemde onafgewerkte bovenzijde. [Ondernemer] heeft vervolgens aangegeven dat dit soort details nooit op dit soort tekeningen te zien zijn. Mijn vraag is dan hoe had ik dit moeten weten? In onze hal ziet dit er immers niet uit. Daarop kregen wij het antwoord dat men bij [ondernemer] niet wist dat deze kast in de hal kwam te staan. Dit is incorrect want op 11 februari 2024 hebben wij een video en plattegrond naar [V] (verkoopmedewerker) gestuurd met waar de kasten komen te staan. Ook in de detailformulieren van de kast van 16 december 2024 staat dit duidelijk vermeld (zie bijlage). Mijn punt blijft daarom dat ik niet kon weten dat deze kast een dergelijke afwerking heeft aan de bovenkant, dat ik daar niet op gewezen ben en dat dit ook niet in de tekeningen is af te lezen. Deze tekeningen zijn door [V] (verkoopmedewerker) [ondernemer] zelf gemaakt (zie bijlagen) en daarom zijn ook zij verantwoordelijk hiervoor. De kast is niet volgens deze tekeningen geleverd. Daarom heb ik een product ontvangen wat niet aan de bestelde specificatie voldoet.*

*Vreemd is voor mij het detailniveau van informatie die men van mij vraagt met betrekking tot de installatie van de kast, maar dat men verzuimt mij duidelijkheid te geven over de wijze van afwerking van de bovenzijde van de kast (zie bijlage).*

*Dat ik daarom tegen 30% annuleringskosten kan annuleren (de kast kost inclusief monteren bijna €7.000,-!!!) is voor mij niet aanvaardbaar. Ik wens niet op te draaien voor het feit dat [ondernemer] dermate gebrekkige informatie heeft aangeleverd dan wel zelf überhaupt niet op de hoogte was van deze afwerking (gezien het feit dat ik zelf foto's aan moest leveren van de afgeleverde kast). De mate van verantwoordelijkheid nemen bij een totale order van ruim €50.000,- vind ik zwaar teleurstellend.*

*De kast is reeds in zijn geheel betaald bij aflevering.”*

De vraag hoe hij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord:

*“Onze oplossing is dat [ondernemer] levert volgens specificaties met behoud van uiterlijk zoals op tekeningen. Mocht dat niet mogelijk zijn dan vragen wij ontbinding van de verkoop zonder annuleringskosten. Er is een product geleverd dat niet voldoet aan de bestelde specificaties. Daarmee is de verkoopovereenkomst niet nagekomen en wil ik mijn geld terug van [ondernemer].*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

*“Van een totaal onafgewerkte bovenzijde is geen sprake. De klant vindt de montagepunten bovenop de (2,5 meter hoge) kast geen gezicht. Omdat deze zichtbaar zijn vanaf de vide van de klant. Deze montagepunten worden echter altijd op deze wijze bovenop de kast gemaakt door de fabrikant. Om te voorkomen dat de montagepunten in de kast zichtbaar zijn.*

*[...]*

*De klant zich laten informeren en inrichten door een styliste. Vervolgens is de klant naar de firma [externe partij] gegaan en hebben zij daar een offerte laten maken. Omdat de klant een goed gevoel kreeg bij ons heeft de klant ons de opdracht gegeven indien wij mee zouden gaan met de offerte van [naam externe partij].*

*Het was ons bekend dat de draaideurkast in de hal van de klant zou komen te staan, echter was het ons niet bekend dat in de hal een vide zit. Er is op geen enkele wijze door de klant (of door de styliste) aan ons kenbaar gemaakt dat de kast in een hal met een vide zou komen. Indien wij dat hadden geweten, dan hadden wij zeker de klant gewezen op de montagepunten. Omdat er niet over vide is gesproken, hebben wij ook geen uitleg over de afwerking van de bovenzijde gegeven. De kast is bijna 250 centimeter hoog, dus normaal gesproken ziet niemand de bovenzijde van de kast.*

*De klant verwijst in het betoog naar een video welke de klant ons zou hebben gestuurd, maar wij hebben geen video ontvangen. Wij hebben op de betreffende datum wel foto's van de woning ontvangen, en een plattegrond, maar geen foto's van de hal. Op de plattegrond is geen vide zichtbaar.”*

### **Deskundigenrapport**

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

*“De klacht is duidelijk en behoeft geen verdere uitleg. De kast is aan de bovenzijde niet afgewerkt. Dit is inherent aan kledingkasten met deze hoogte, maar was voor de consument een onaangename verrassing na montage, gezien de positie van de kast, omdat dit volgens de consument op geen enkel moment naar voren is gebracht. Op de geleverde tekening is de wijze van afwerken niet zichtbaar, hetgeen niet ongebruikelijk is.*

*[...]*

*Na mijn bezoek, waarbij geen ander voorstel tot een oplossing naar voren is gebracht, heeft de ondernemer alsnog telefonisch contact gezocht met de consument en met mij om het voorstel te doen het afdekblad zonder kosten te leveren. Mocht de consument na plaatsing alsnog ontevreden zijn met het resultaat, kan de procedure verder opgestart worden richting bindend advies. De consument heeft echter aangegeven het te betreuren dat dit niet tijdens het deskundigenbezoek is voorgesteld en ziet dit als onderhandeling achteraf. Ook is het niet eenduidig gemaakt wat de dikte van het afdekblad zou worden. Tijdens het bezoek is 12 millimeter aangegeven, maar tijdens het telefonisch overleg daarna is er gesproken over 7 millimeter. Voor de consument is dit nog een voorbeeld van de moeizame en gebrekkige communicatie en reden om bij het reeds ingenomen standpunt te blijven om de koop te ontbinden.”*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. De consument stelt dat de geleverde kast niet aan de overeenkomst beantwoordt, omdat de kast aan de bovenzijde niet is afgewerkt.

De consument voert aan dat dit niet bleek uit de tekeningen en dat de ondernemer er vanwege de door de consument verstrekte informatie van op de hoogte was dat het belangrijk was hoe de bovenzijde van de kast eruitziet, omdat die bovenzijde zichtbaar is vanaf de vide in de woning.

2. De deskundige is op 1 oktober 2025 ter plaatse geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Dit rapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de conclusies ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier ook geen andersluidende rapporten (contra-expertises) meer tegenover gezet. De bindend adviseur gaat daarom in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
3. De bindend adviseur stelt op basis van het deskundigenrapport vast dat bij een kledingkast met een hoogte als hier aan de orde, inherent is dat de bovenzijde niet is afgewerkt. Bovendien volgt uit het deskundigenrapport dat het niet ongebruikelijk is dat dit niet zichtbaar is op de tekeningen.
4. Dit hangt samen met het gegeven dat bij een kast met deze hoogte doorgaans de bovenzijde niet zichtbaar is, nadat de kast is gemonteerd en een plek heeft gekregen. In dit specifieke geval is dat anders, vanwege de aanwezigheid van een vide in de woning en de plek die de kast krijgt. De bindend adviseur is van oordeel dat het, nu het hier gaat om afwijkende omstandigheden aan de zijde van de consument die maken dat hij bepaalde specifieke wensen met betrekking tot het product heeft, die verder gaan dan wat gebruikelijk is, op de weg van de consument had gelegen om op dit punt concreet navraag te doen bij de ondernemer. Dit is niet gebeurd. Weliswaar heeft de consument aangevoerd dat de ondernemer uit de verstrekte informatie had kunnen en moeten opmaken dat het van belang was hoe de bovenzijde van de kast eruit zou zien, maar – nog daargelaten dat de ondernemer dit gemotiveerd heeft weersproken, ook in de schriftelijke rondes na het deskundigenrapport – dit volstaat niet.
5. De klacht is ongegrond. De eis van de consument wordt afgewezen.
6. De kosten die de consument heeft gemaakt in verband met de behandeling van dit geschil, blijven voor zijn rekening.
7. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

### **Beslissing**

- De klacht is ongegrond.
- De eisen van de consument worden afgewezen.
- De kosten die de consument heeft gemaakt in verband met de behandeling van dit geschil, blijven voor zijn rekening.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 22 december 2025,