

Consument had andere verwachting van keuken dan overeengekomen en de klacht wordt ongegrond verklaard, maar ondernemer is gehouden eerder gedane voorstel gestand te doen

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 (hierna: de deskundige), heeft op 15 oktober 2025 in het bijzijn van partijen een onderzoek verricht. De deskundige heeft zijn bevindingen neergelegd in een schriftelijk rapport van 15 oktober 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 1 augustus 2021 een overeenkomst gesloten, waarbij de ondernemer zich – na aanpassing van de order in november 2021 – verplicht heeft om voor een totaalbedrag van € 10.575,00 inclusief btw en montagekosten een keuken op afroep te leveren en te plaatsen in de woning van de consument. De keuken is op 4 juni 2024 geleverd en op 5 juni 2024 geplaatst. Op 12 juni 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 haar klacht in het inleidend (vragen)formulier als volgt geformuleerd:

“Het betreft de keukenkasten.

Tijdens de verkoop van de keuken heeft de medewerker via een programma visueel laten zien hoe de keuken eruit komt te zien. De kasten zijn kleiner dan op het visuele plaatje.

Daarnaast is mijn vloer beschadigd op het moment dat de spullen van de ondernemer zijn geleverd.

Tijdens montage bleek dat mijn achterwand er niet was en dat de filter van de ventilatie ook ontbrak.

Het plaatsen van de afwerking: afdekking vloer/keuken werd ook niet meteen geplaatst, omdat de monteur vond dat hij te ver weg geparkeerd stond.

Ik heb vaak vrij moeten nemen, om beschikbaar te zijn voor de monteur.”

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

“Gezien mijn teleurstelling in keukenkasten, schade aan mijn vloer, vergeten onderdelen en niet volledig monteren van de keuken, ben ik van mening dat ik de montagekosten terug hoor te krijgen.”

Standpunt ondernemer

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

“Client heeft voor zichzelf een onjuiste verwachting gecreëerd en is teleurgesteld daar het proces anders is gelopen dan zij zichzelf heeft voorgehouden. Diverse aanbiedingen zijn afgewezen door client en worden in deze procedure niet meer herhaald..”

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)

Hoewel er een 3-D afbeelding op een beeldscherm is getoond tijdens het verkoop gesprek, staat vervolgens in de order met tekst en in een handgetekende opstelling van de keuken de afmetingen van alle elementen aangegeven. Datgene is ook geleverd en gemonteerd (zie foto).

Wanneer er nu de wens is om hogere bovenkasten te plaatsen, zit daar mijn inziens terecht een meerprijs aan. Deze meerprijs is door de ondernemer voorgesteld minus een coulance, hetgeen de consument heeft afgewezen.

Aangezien er op de 3D afbeelding alleen een impressie is getoond, zonder afmetingen en op de order met handgemaakte tekening wel alle afmetingen staan, is naar mijn mening dat laatste bepalend.

De beschadiging op de vloer is vermoedelijk ergens in het montage traject ontstaan maar pas bij het schoonmaken van de vloer opgevallen (zie foto). Voor deze beschadiging is al een vergoeding voorgesteld door de ondernemer, maar naar mijn inschatting zal de schade rond de € 100,- tot € 150,- liggen.

De levering en montage werd op verschillende dagen uitgevoerd, waarover de consument is geïnformeerd. Bovendien kunnen er in de praktijk onverhoopt problemen voorvallen. Dat alles is niet de bedoeling maar wel heel vervelend geweest voor de consument.

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: consument had mijn inziens een andere verwachting

Eventuele toelichting: -

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? ☒ Ja ☐ nee

Zo ja, op welke manier? Hogere bovenkasten plaatsen en bestaande dus vervangen.

Zo nee, waarom niet? -

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Hogere bovenkasten plaatsen.

Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € 1600 voor kasten/ materiaal en € 600 voor transport en montage"

Overwegingen en beoordeling

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).

In artikel 7:17 lid 1 BW staat dat de door de verkoper aan de koper verkochte producten (zaken) aan de koopovereenkomst moeten beantwoorden. 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 7:18 lid 2, aanhef en onder b BW moet de zaak – indien van toepassing – beschikken over de kwaliteit van en beantwoorden aan de omschrijving van een monster of model dat de verkoper aan de koper voor het sluiten van de overeenkomst ter beschikking heeft gesteld. Wanneer dat niet het geval is, dan is in beginsel sprake van non-conformiteit.

De verkoper is op grond van artikel 7:24 lid 1 BW in beginsel overeenkomstig de algemene regels van Boek 6 BW aansprakelijk voor de schade die ontstaat doordat de zaak niet aan de overeenkomst heeft beantwoord. Daarvoor moet voldaan zijn aan de vereisten als genoemd in artikel 6:74 BW. Dit brengt onder meer mee dat de schade het gevolg moet zijn van de toerekenbare tekortkoming van de verkoper.

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.

Vast staat dat de consument de keuken op 1 augustus 2021 op afroep heeft gekocht en dat de consument op 25 november 2021 een bezoek heeft gebracht aan de ondernemer. De ondernemer heeft toen op basis van de door de consument verstrekte (globale) maten een tekening gemaakt van de keuken.

Door de consument is niet betwist dat een afschrift van deze tekening met daarin vermeld de maten van de keuken, waaronder die van de keukenkasten, die dag door de ondernemer aan haar is verstrekt.

De consument heeft de keuken op 19 januari 2024 afgeroepen, waarna de keuken op 19 februari 2024 is ingemeten door de ondernemer.

Op 22 februari 2024 heeft de consument (nogmaals) een bezoek gebracht aan de ondernemer. De consument heeft niet weersproken dat partijen toen besproken hebben of naar aanleiding van het inmeten nog maten gewijzigd moesten worden of andere artikelen besteld moesten worden, mede gelet op de leverbaarheid daarvan. Tussen het moment van aankoop en het moment van afroepen van de keuken was namelijk geruime tijd verstreken.

De consument heeft ook niet betwist dat de ondernemer haar op 25 februari 2024 een vijftientig pagina's tellend pakket heeft toegestuurd, waaronder de definitieve tekeningen van de keuken. Ook op deze tekening staan alle maten van de keuken, waaronder die van de keukenkasten.

De consument heeft bij herhaling aangevoerd dat de geleverde keuken op meerdere punten afwijkt van een 3D-tekening die de ondernemer heeft getoond. De consument maakt die stelling echter niet concreet. Zo heeft zij niet duidelijk gemaakt op welke punten de geleverde keuken afwijkt van de 3D-tekening.

Verder heeft de consument aangevoerd dat de ondernemer essentiële aspecten (zoals werkbladhoogte, kastindeling, maten van de apparatuur) onvoldoende heeft toegelicht en dat de door de ondernemer verstrekte tekening heeft bijgedragen aan een verkeerd en incompleet beeld van de uiteindelijke keukenopstelling. Ook deze stelling heeft zij onvoldoende onderbouwd. De consument heeft niet duidelijk gemaakt op welke punten de geleverde keuken achterblijft bij wat zij op basis van de koopovereenkomst mocht verwachten.

De bindend adviseur overweegt dat uit het deskundigenrapport volgt dat de hoogte van de geleverde en gemonteerde keukenkasten in overeenstemming is met de maten als vermeld in de hiervoor bedoelde tekeningen. Van non-conformiteit is dus geen sprake. De daarop gebaseerde eis wordt afgewezen.

Schade aan de vloer

De consument stelt dat de ondernemer bij het plaatsen van de keuken schade heeft veroorzaakt aan de vloer. Dit is door de ondernemer gemotiveerd betwist. De ondernemer heeft hierbij onder andere gewezen op het door de consument ondertekende afleverrapport van de chauffeur en het opleverrapport van de monteur, waarin staat dat sprake is van een schadevrije oplevering. De consument heeft in het licht hiervan onvoldoende onderbouwd dat de ontstane schade aan de vloer veroorzaakt is door de ondernemer. De geëiste schadevergoeding op dit punt wordt afgewezen.

De bindend adviseur kent geen waarde toe aan de inhoud van het deskundigenrapport op dit punt, omdat de deskundige slechts een vermoeden uitspreekt en niet heeft onderbouwd waarop dat vermoeden is gebaseerd.

Ervaren ongemak

Tussen partijen staat niet ter discussie dat bij oplevering van de keuken bleek dat een achterwand en een koofilter ontbraken en dat nog drie passtukken gezaagd moesten worden. Verder staat vast dat de ondernemer hierdoor ook na 5 juni 2024 werkzaamheden in de woning van de consument heeft moeten verrichten.

Hoewel de bindend adviseur aannemelijk acht dat de consument hierdoor enig ongemak heeft ervaren, heeft zij onvoldoende feiten gesteld die de conclusie rechtvaardigen dat aan de wettelijke vereisten voor het recht op vergoeding van (im)materiële schade is voldaan. De geëiste schadevergoeding op dit punt wordt dan ook afgewezen.

Redelijk aanbod voor indienen geschil

Voor de indiening van het geschil heeft de ondernemer aangeboden om de consument een vergoeding van € 50,00 te betalen voor de aanschaf van een laminaatherstelpakket en € 100,00 als vergoeding voor het ervaren ongemak.

Het aanbod dat de ondernemer aan de consument heeft gedaan voordat het geschil aanhangig is gemaakt bij de stichting, was redelijk. De ondernemer wordt gehouden aan zijn aanbod. Dit is verwerkt in de beslissing hieronder.

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, een en ander met inachtneming van wat hiervoor is overwogen over het redelijke aanbod van de ondernemer.

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

Beslissing

- de klacht is ongegrond;
- de ondernemer is gehouden het aanbod, gedaan voor indiening van het geschil, gestand te doen en in verband hiermee binnen vier weken na de datum van dit bindend advies aan de consument te betalen:
 - ✓ € 50,-- voor herstel laminaat;
 - ✓ € 100,-- als vergoeding voor ervaren ongemak.
- de eis van de consument wordt (voor het overige) 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 29 januari 2026,