

Geen sprake van een ontwerpfout in de keuken, klacht ongegrond verklaard

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. De consument heeft verzocht de procedure voort te zetten zonder inschakeling van een deskundige (de woning is inmiddels verkocht). 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: 28 maart 2025.

Inhoud overeenkomst: aankoop en plaatsing keuken, totaalprijs: € 14.416,00

De oorspronkelijke levering heeft plaatsgevonden op 10 juni 2025.

De klacht is op 11 juni 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Het standpunt van de consument zoals weergegeven op het klachtenformulier luidt onder meer als volgt:

‘Wat is precies de klacht?’

De keuken voldoet niet aan de gemaakte afspraken en is niet volledig functioneel. Met name de wasmachine/droger-ruimte is verkeerd ontworpen, waardoor standaardapparaten niet passen. Daarnaast zijn meerdere keren verkeerde onderdelen geleverd (kastdeuren, koelkastkast) en is een beloofde tijdelijke oplossing nooit geleverd (zie opleverformulier 11 juni 2025, serviceformulieren 28 juli en 1 september 2025). Door deze fouten was de keuken ruim drie maanden na levering nog steeds niet voltooid, waardoor de geplande verkoop van onze woning ernstig werd vertraagd.

Hoe is de klacht ontstaan?

Bij het ontwerp heb ik nadrukkelijk gevraagd om 75 centimeter diepte, zodat een standaard wasmachine en droger zouden passen. [De ondernemer] heeft schriftelijk bevestigd dat 70 centimeter voldoende zou zijn (zie e-mail 9 april 2025). Na levering bleek dit onjuist. Ondanks vier service-bezoeken en meerdere klachten is het probleem niet opgelost (zie klachten van 11 juni en 28 juli 2025). [De ondernemer] bood later een kleiner, kwalitatief lager apparaat aan als compensatie, maar dit is nooit geleverd (zie e-mail 16 september 2025). Hierdoor bleef de keuken meer dan drie maanden onvolledig en onbruikbaar voor het doel waarvoor zij besteld was, met als gevolg dat de woningverkoop moest worden uitgesteld en wij extra hypotheeklasten hadden van €4.200 per maand.

Waar bevindt de klacht zich?

De klacht betreft de keuken in mijn woning (...), specifiek de kast waarin de wasmachine en droger naast elkaar geplaatst moesten worden.

Hoe ziet de klacht eruit?

De kast is te ondiep voor standaardapparaten, waardoor de deuren niet sluiten en de apparaten niet correct gebruikt kunnen worden (zie serviceformulier 1 september 2025). De beloofde tijdelijke oplossing (kleinere machine) is niet geleverd, waardoor de keuken nog steeds onvolledig en niet conform de overeenkomst is (zie e-mail 16 september 2025).

Het belangrijkste probleem betreft de wasmachine/droger-ruimte. Ik heb vooraf nadrukkelijk gevraagd om 75 centimeter diepte zodat standaardapparaten zouden passen. [De ondernemer] heeft mij uitdrukkelijk verzekerd dat 70 centimeter voldoende zou zijn. Dit blijkt onjuist: standaardapparaten passen niet en onze woning heeft geen andere plek voor deze apparaten, waardoor dit een fundamenteel gebrek is. Later heeft een medewerker van [de ondernemer] zelf bevestigd dat standaardapparaten hier inderdaad niet zouden passen.

Als zogenaamd tijdelijke oplossing heeft [de ondernemer] in september 2025 beloofd een kleinere machine te leveren, maar deze is nooit geleverd. Daarmee is ook dit aanbod niet nagekomen.

Daarnaast waren er bij levering ook andere fouten: verkeerde kastdeuren en verkeerde maat koelkastkast. Ondanks vier servicebezoeken is het kernprobleem niet opgelost.

Door deze gebreken was de keuken maandenlang incompleet, wat de verkoop van onze woning heeft vertraagd en ons heeft gedwongen om met makelaars en kopers uit te leggen dat de keuken nog steeds niet volledig functioneerde.

(...)

[De ondernemer] heeft begin september 2025 beloofd een kleinere wasmachine te leveren als tijdelijke oplossing, zodat de keuken er optisch compleet zou uitzien. Er werd ook gezegd dat ik zo snel mogelijk gebeld zou worden om de levering in te plannen. Dit is echter nooit gebeurd en bovendien lost een kleinere machine het fundamentele probleem niet op: dat standaardapparaten niet passen.

(...)

Het aanbod is niet acceptabel omdat het geen structurele oplossing biedt. Onze woning heeft geen andere plek voor een wasmachine en droger, waardoor de ruimte in de keuken essentieel is. Een kleinere machine is slechts een tijdelijke cosmetische oplossing en voldoet niet aan de gemaakte afspraken. Bovendien is de beloofde machine nooit geleverd, wat aantoont dat [de ondernemer] het probleem ook in de praktijk niet oplost.

De consument eist:

Ik wens volledige ontbinding van de overeenkomst en terugbetaling van het volledige aankoopbedrag van € 14.416,-. Daarnaast vraag ik een redelijke vergoeding voor directe schade, zoals extra hypotheeklasten (ca. €4.200,- per maand) en de vertraging en stress die dit gebrek heeft veroorzaakt bij de verkoop van onze woning.'

Standpunt ondernemer

Het standpunt van de ondernemer zoals ingevuld op het reactieformulier luidt onder meer als volgt:

' - de wasmachine bleek een andere diepte te hebben dan de technische specificaties van de fabrikant. Zodoende hebben wij bij de klant aangegeven bij verkoop aangegeven dat 70 centimeter (in plaats van 75 centimeter) diep afdoende zou zijn.

- de wasmachine was bij het inmeten niet aanwezig

(...)

- de geleverde service is een breder verhaal; zie bijlage

Kern van de zaak is dat de diepte van de wasmachine groter is dan technisch gespecificeerd en een geboden oplossing voor een aanpassing op het bestaande apparaat niet mogelijk was. Hiernaast zijn de kastdeuren initieel niet goed besteld (hoogte) en bleek een tweede service bestelling nodig voor de breedte.

- Het uiteindelijke aanbod is een nieuwe vervangende wasmachine leveren en installeren, zodat deze wel passend ingebouwd kan worden. Dit is ook geaccepteerd door de klant.

- Dit is op 15 oktober jl. ook uitgevoerd

- Hiermee is nu de service feitelijk afgerond

(...)

De service is nu afgerond en de klant heeft dit geschil ingediend vóór de uitvoering van de oplossing. Met het indienen van deze klacht via UitgesprokenZaak, is de klant telefonisch niet bereikbaar gebleken om dit bij de klant voor te leggen. Wij hebben ervoor gekozen de klant nu niet tussendoor te mailen, maar ons antwoord hier te formuleren. Uiteindelijk bleek een poging slangen aan de achterkant van de bestaande wasmachine te vervangen niet uitvoerbaar (1/9) en is de klant akkoord gegaan met een vervangend model, dit is ook zo uitgevoerd (16/10). Maar de eis vanuit de klant is buitensporig, overdreven en ongegrond. En niet in relatie of verhouding tot het probleem.

De service op deze keuken is niet vlekkeloos verlopen, hierin heeft [de ondernemer] fouten gemaakt. Maar tevens bleken geplande oplossingen niet uitvoerbaar, wat niet verwijtbaar is aan [de ondernemer]. Dit heeft tot gevolg dat pas nadat er is gebleken dat de verwachte oplossing niet uitgevoerd kon worden, we samen pas de volgende stap konden bespreken, bestellen en plannen. (Ook de zomersluiting van de leverancier heeft nog voor vertraging gezorgd.) Tevens gaat de klant voorbij aan haar eigen rol, want aan hun kant was ook niet alles op tijd in orde, welke ook van invloed is geweest op de doorlooptijd. Dus het is heel vervelend, maar de doorlooptijd is te verklaren en wij hebben voor de klant ons actief ingezet en kosten nog moeite gespaard om de klant te helpen. Tevens moet gesteld worden dat de keuken direct grotendeels geïnstalleerd en afgerond is en de relatie die gelegd wordt tot vertraging koop of daaraan gerelateerde impact niet passend is. Het ontbreken- of niet volledig sluiten van de kastdeurtjes voor een wasmachine kunnen hiervoor niet als reden genoemd worden. De foto's tonen ook aan dat het niet volledig sluiten van de deuren een beperkte optische impact heeft.

(Hier komt bij dat door de communicatie in het Engels sneller een fout aan onze kant gemaakt kan worden.)

(...)

Het geschil is nu feitelijk opgelost en [de ondernemer] wil het hierbij laten.'

Genoemde bijlage kent onder meer een schematische weergave van een wasmachine met maatvoering. Daaronder staat vermeld: 'Let op! Diepte is inclusief alle uitsteeksels' en 'Blad 700 millimeter, overstek: 3 millimeter, dikte front: -+ 21 millimeter, diepte machine (incl. uitsteeksels): 635 mm, ruimte over: 41 millimeter. Op de volgende pagina staat onder meer vermeld: 'Bij eerste installatie vloer niet goed aangeheeld waardoor plaatsing machine geen optie was.' Op de volgende pagina staat een foto van het aanrecht met twee niet (helemaal) sluitende deuren op de (kennelijke) plaats van de wasmachine met daaraan voorafgaand de tekst: 'Voorkant wasmachine deur 1/9 → door aflopende vloer niet niet volledig in te passen.' Tenslotte staat op diezelfde pagina nog de volgende tekst: 'Met de poten van de bestaande wasmachine kon de monteur niet meer stellen in verband met risico breuk -> Zodoende oplossing; andere wasmachine en daarmee passend maken'. Daaronder staat nog een foto van een stelpoot van een wasmachine die geheel verroest is.

Reactie consument op standpunt ondernemer

De consument heeft in reactie op het standpunt van de ondernemer het volgende naar voren gebracht:

1. Dit is geen klein kasprobleem maar een fundamentele ontwerpfout

- *De plaatsing van de wasmachine en droger in de keuken was een essentieel onderdeel van de overeenkomst, omdat er in de rest van het huis geen geschikte ruimte is.*
- *Wij hebben ongeveer € 900,- extra betaald om de keuken speciaal zó te laten ontwerpen dat beide apparaten naast elkaar in de kast geplaatst konden worden.*
- *Het gaat dus niet om een cosmetische klacht, maar om de functionaliteit van een belangrijk onderdeel van de keuken.*

2. De juiste diepte is vóór de bestelling besproken en bevestigd

- *Voor het tekenen van de opdracht heb ik specifiek om 75 centimeter kastdiepte gevraagd om standaard apparaten passend te maken.*
- *[De ondernemer] heeft op 10 april 2025 schriftelijk bevestigd dat 70 centimeter voldoende zou zijn.*
- *Wij hebben ook de exacte afmetingen van onze apparaten aangeleverd.*
- *Later heeft een medewerker van [de ondernemer] bevestigd dat standaardapparaten niet passen. Dit bewijst dat het hier gaat om een ontwerpfout van [de ondernemer].*

3. De aangeboden kleinere wasmachine is geen passende oplossing

- *[De ondernemer] stelde een kleinere, goedkopere [naam merk] wasmachine voor.*
- *Wij hebben dit alleen onder protest en tijdelijk geaccepteerd vanwege de dringende verkoop van ons huis.*
- *Dit herstelt de fout niet, maar verhult deze slechts tijdelijk.*
- *Afgesproken was dat standaard [naam merk]-apparaten zouden passen.*

4. De klacht is pas ingediend na maandenlang proberen een oplossing te krijgen

- *Ik heb op 1 oktober 2025 de klacht ingediend, nadat ik [de ondernemer] meerdere keren had benaderd om het probleem op te lossen.*
- *Op dat moment was het probleem nog steeds niet opgelost.*
- *De tijdelijke [naam merk] wasmachine werd pas rond 20 oktober geleverd, dus ná de bezichtigingen en ná het indienen van het geschil.*
- *Ook hiermee is de basisfout niet opgelost: standaard apparaten passen nog steeds niet.*

5. Dit is geen cosmetisch probleem

- *De kastdeuren kunnen niet gesloten worden.*
- *De wasmachine botst tijdens het draaien tegen de kast.*
- *De droger kan niet volgens ontwerp geplaatst worden.*
- *Apparaten kunnen niet normaal gebruikt worden in de kast.*
- *Dit betreft functionele non-conformiteit onder artikel 7:17 BW.*

6. De vertraging van 3,5 maanden is onredelijk en veroorzaakt door [de ondernemer]

- De ondernemer zegt dat de vloer of vakanties de vertraging veroorzaakten. Dit klopt niet.
- De vloer was al in juni gereed.
- De vertraging ontstond doordat [de ondernemer] meerdere keren verkeerde onderdelen leverde: verkeerde deurtjes (twee keer) en een verkeerd koelkastmeubel.
- De keuken was, 3,5 maanden na de eerste installatie, nog steeds niet functioneel. Dit is niet redelijk.

7. De impact op de verkoop van ons huis was reëel en voorzienbaar

- [De ondernemer] wist dat wij het huis gingen verkopen.
- In augustus zijn foto's gemaakt terwijl de keuken nog onaf was. Sommige onderdelen moesten digitaal worden aangepast.
- De bezichtigingen konden pas eind september plaatsvinden, in plaats van begin september.
- In deze periode betaalden wij € 4.200,- hypotheek per maand.
- Deze vertraging en kosten waren voorzienbaar en direct gevolg van de fouten van [de ondernemer].

8. Wij waren steeds bereikbaar en meewerkend

- Wij hebben op alle communicatie gereageerd.
- Wij hebben elke service-afspraak toegestaan.
- Wij hebben steeds om een structurele oplossing gevraagd.
- Onze verwachting was eenvoudig: een keuken die werkt zoals afgesproken.

9. De taal (Engels) was geen probleem en is geen geldige verklaring

- De ondernemer suggereert dat er miscommunicatie ontstond omdat wij in het Engels communiceerden.
- [De ondernemer] adverteert, verkoopt en adviseert ook in het Engels aan niet-Nederlandstalige klanten.
- Nooit is aangegeven dat zij ons niet begrepen. Alle afspraken, tekeningen en afmetingen zijn schriftelijk en duidelijk vastgelegd.

Conclusie

De keuken voldoet niet aan de overeenkomst en kan standaardapparaten nog steeds niet plaatsen zoals beloofd. De ontwerpfout is niet opgelost. De vertraging en extra kosten zijn het gevolg van fouten van [de ondernemer].

Daarom verzoek ik de commissie om:

→ Volledige terugbetaling van de aankoop prijs van de keuken, plus één maand hypotheekvergoeding (€4.200) voor de onredelijke vertraging.'

Nadere reactie ondernemer

De ondernemer heeft op de reactie van de consument gereageerd met het volgende:

'Na uw laatste reactie hebben wij uw klacht geheel opnieuw beoordeeld. U concludeert dat de geleverde keuken niet voldoet aan de overeenkomst omdat "standaard" wasmachines en wasdrogers niet in de keuken zouden passen. Daarbij claimt u dat u door ons vertraging heeft opgelopen met de verkoop van uw woning en daardoor extra kosten heeft gemaakt.

Wij zijn het niet eens met de gestelde claims en de gevraagde schadevergoeding. Wij hebben de geleverde keuken nogmaals beoordeeld en zijn tot de conclusie gekomen dat wasmachines en wasdrogers met standaard afmetingen wel in de ruimte passen. Ondanks dat wij vooraf de maten hebben gecontroleerd op de technische gegevens van uw wasmachine, bleek uw eigen machine niet in de ruimte te passen. Dat komt mede doordat uw machine een aangepaste of gerepareerde waterslang bleek te hebben, wat niet gebruikelijk is. Normaal moet deze waterslang de hoek om gaan, maar bij uw machine ging de slang naar achteren en was deze bevestigd met veel tape (zie foto 1). Hierdoor had de machine niet de afmetingen die op de technische tekening staan. Tijdens onze inmeetafspraak was de wasmachine niet aanwezig om te beoordelen. Tijdens het service bezoek op 1 september heeft onze monteur geprobeerd om dat probleem op te lossen door een andere slang op de wasmachine te monteren, maar dat bleek niet mogelijk. Daarbij bleek dat ook de wasmachine niet meer te verstellen was aan stelpoten die verroest zijn en vanwege de aflopende vloer, waardoor de wasmachine meer naar voren helde dan nodig was.

Met deze wetenschap hebben wij u een voorstel gedaan om gratis een nieuwe wasmachine te leveren die in de ruimte past. Met dit voorstel bent u akkoord gegaan. Onze verkoper heeft destijds aangegeven dat een wasmachine van normaal formaat (circa 63-64 centimeter) niet zou passen en heeft u daarom een model aangeboden die kleiner is, maar na herbeoordeling van uw keuken zijn wij tot de conclusie gekomen dat een wasmachine van merk [naam merk] of [naam merk] van normaal formaat wel degelijk past. Dit blijkt ook te passen bij andere keukens die wij hebben uitgeleverd en geïnstalleerd. Uw claim dat de keuken functioneel niet in orde is wat ons betreft dus niet gegrond.

Op 15 oktober is een nieuwe wasmachine gratis geleverd en geïnstalleerd. Daarmee is de keuken volledig functioneel opgeleverd zoals is overeengekomen, zonder verdere servicepunten. Wij achten uw claim over de opgelopen vertraging van de verkoop van uw woning en de daarbij opgelopen kosten absoluut niet reëel. De vertraging is mede veroorzaakt door de staat van uw oude wasmachine. [De ondernemer] is niet verantwoordelijk voor de timing en planning van de verkoop van uw woning, maar wel voor de oplevering van de keuken. Wij hebben ten alle tijden getracht om de service punten adequaat en zo snel mogelijk op te lossen. Dat blijkt ook uit onze communicatie en het feit dat wij op drie momenten op locatie zijn geweest voor het uitvoeren van onze service opdrachten. Ter afsluiting willen wij aangeven dat wij ons reeds coulant hebben opgesteld door het gratis leveren van een nieuwe wasmachine. Wat ons betreft is de klacht daarmee afgehandeld.'

Overwegingen en beoordeling

1. De bindend adviseur stelt in de eerste plaats vast dat, hoewel er enige problemen geweest zijn bij de levering van de keuken (zoals de ondernemer ook erkend heeft), thans alleen nog een geschil resteert met betrekking tot de (maatvoering) van de wasmachine. Voorts wordt vastgesteld dat uit de stellingen van de partijen over en weer volgt dat na de aanvankelijke klacht – zoals deze op 30 september 2025 bij de Stichting is ingediend – wel degelijk alsnog een passende wasmachine geleverd is ergens tussen 15 en 20 oktober 2025. Deze wasmachine is door de ondernemer gratis ter beschikking gesteld en maakte geen deel uit van de oorspronkelijke koopovereenkomst. Tussen de partijen lijkt niet in geschil te zijn dat deze wasmachine in ieder geval wel past onder het aanrecht (en dat de desbetreffende deurtjes kunnen sluiten).

2. De consument heeft zich evenwel – verkort weergegeven – (blijvend) op het standpunt gesteld dat het voorgaande gezien moet worden als een tijdelijke oplossing, dat wasmachines met standaardmaten nog steeds niet passen en dat er sprake is van een ontwerpfout die terugbetaling van de gehele keuken rechtvaardigt, alsmede een maand hypotheekvergoeding verband houdende met vertraging in de verkoop van de woning.

3. De bindend adviseur volgt de consument niet in zijn stellingen en overweegt daartoe het volgende. Uit het dossier blijkt dat de keuken uitgevoerd is met een keukenblad met een diepte van 70 centimeter, met de bedoeling om daaronder zowel een wasmachine en een droger met daarvoor deurtjes te kunnen plaatsen. Het is de bindend adviseur ambtshalve bekend dat dit normaal gesproken geen probleem zou moeten zijn. In ieder geval zou het geen probleem moeten zijn geweest met de afmetingen zoals die onweersproken zijn opgenomen bij de schematische tekening op de bijlage bij het reactieformulier van de ondernemer. Het blijkt niet uit het dossier wat de exacte afmetingen waren van de wasmachine van de consument die ter plaatse aanwezig was. Uit de stellingen van de ondernemer zoals weergegeven op het reactieformulier (alsmede de foto bij de bijlage) volgt dat er sprake was van een of meerdere slangen aan de achterzijde van de wasmachine die in de weg zaten, alsmede van het feit dat er sprake was van een (kennelijk oude) wasmachine met groeste stelpoten.

4. De consument heeft hier in zijn reactie op het standpunt van de ondernemer niet aan gerefereerd en verzuimd exacte maten van zijn wasmachine te overleggen. Het had naar oordeel van de bindend adviseur op de weg van de consument gelegen om hier meer inzicht in te verschaffen, eventueel mede aan de hand van foto's. De consument heeft dat niet gedaan, maar zich beroepen op een mededeling van een medewerker van de ondernemer waarin deze bevestigd zou hebben dat standaardapparaten niet passen. De ondernemer heeft hierover opgemerkt dat men na herbeoordeling van de keuken tot de conclusie is gekomen dat een wasmachine van normaal formaat wel degelijk past.

5. Wat daar verder allemaal van zij, een nader onderzoek naar de maat van de oude wasmachine van de consument, alsmede naar de vraag of een normaal formaat machine wel zou passen, kan naar oordeel van de bindend adviseur verder achterwege blijven.

De reden daarvoor is dat, gezien het feit dat een kleinere wasmachine sowieso wel passend is, er naar oordeel van de bindend adviseur geen sprake is van een ontwerpfout die kennelijke ontbinding rechtvaardigt. Niet alleen is ontbinding niet meer mogelijk omdat de keuken al geplaatst is en het huis al verkocht is (alleen een schadevergoeding zou nog mogelijk zijn). Ook de geringe aard van het veronderstelde gebrek staat aan ontbinding in de weg; als er al aangenomen zou moeten worden dat er sprake was van een ontwerpfout, dan was dit kennelijk eenvoudig op te lossen door het plaatsen van een andere maat wasmachine. Dat deze oplossing niet naar de wens van de consument is omdat er in zijn ogen sprake is van een mindere kwaliteit wasmachine stuit op het feit dat de passende wasmachine gratis ter beschikking gesteld is en dat de consument zelf niet de beschikking had over een (nieuwe) wasmachine zoals gewenst. Een schadevergoeding zoals gevorderd (volledige terugbetaling van de keuken) zou tenslotte de consument ten onrechte in een onevenredig voordelige positie brengen, omdat dan feitelijk de gehele keuken gratis zou worden terwijl er aan de rest van de keuken (in ieder geval grotendeels) feitelijk niets mankeert. Een gedeeltelijke schadevergoeding voor de gestelde ontwerpfout is niet gevorderd en toekenning daarvan zou overigens niet in de rede gelegen hebben.

6. Het voorgaande oordeel staat aan de vergoeding van hypotheekkosten reeds in de weg. De bindend adviseur acht deze kosten evenwel überhaupt in een te ver verwijderd verband staan met de problemen rondom de keuken. Zelfs het (geheel) ontbreken van een keuken verhindert immers in beginsel niet de verkoop van een woning.

7. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De klacht is ongegrond;

- de eis van de consument wordt afgewezen;
- de consument draagt de eigen kosten (het klachtengeld) van deze procedure;
- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem;
- betaling van het (de) verschuldigde bedrag(en) vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 18 maart 2026,