

Consument ontvangt geen vergoeding voor het laten aanpassen van de meterkast ten behoeve van de inductiekookplaat

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. Gezien de aard van het geschil heeft de stichting geen deskundige ingeschakeld. De bindend adviseur heeft via het digitale geschillensysteem vragen aan partijen gesteld. Na de reacties van partijen hierop 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 en op elkaar te reageren.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft de koop en montage van een keuken.

Standpunt consument

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

“Het niet kunnen gebruiken van de inductie kookplaat en daarbij zelf extra kosten moeten maken voor het inhuren van een installateur.

[...]

Begin november hebben wij een keuken laten plaatsen door [ondernemer]. Op telefonisch advies van de keukenleverancier hebben wij onze meterkast laten aanpassen van 3-fasen naar 2-fasen (extra kosten voor inschakelen installateur).

Na montage werkte de door de keukenleverancier geleverde inductieplaat niet. Wij hebben toen opnieuw een installateur ingeschakeld om de meterkast, de stroomkabel en de stekker te controleren; alles bleek correct en op juiste spanning aangesloten.

Pas na langere tijd heeft de keukenleverancier een witgoedservice ingeschakeld. Volgens deze service lag het probleem aan de kookplaat en moest een onderdeel worden vervangen. Het duurde circa drie maanden voordat dit onderdeel geplaatst kon worden. In deze periode waren wij genoodzaakt buiten de deur te eten (bij familie en in restaurants). De eerste afspraak voor plaatsing werd niet nagekomen (afmelding pas na het geplande tijdstip), waardoor wij voor de tweede keer een vrije middag moesten opnemen. Twee weken later volgde een nieuwe afspraak, opnieuw met een vrije middag. Na plaatsing van de nieuwe module werkte de plaat nog steeds niet. Toen werd gesteld dat de automaten in de meterkast C16 moesten zijn in plaats van B16; dit was ons niet eerder meegedeeld.

Wij hebben daarop wederom zelf een installateur ingeschakeld. De meterkast is teruggebracht naar 3 fasen en de kookplaat is correct aangesloten; sindsdien werkt deze wel. Op telefonische en schriftelijke verzoeken om reactie ontvangen wij geen terugkoppeling van de keukenleverancier. Wij hebben aanzienlijke extra kosten gemaakt (installateurs, vervanging en kosten voor eten buitenshuis) en ontvingen bovendien een factuur van de witgoedservice.”

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

“Wij ontvangen graag een compensatie voor de extra gemaakte kosten.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt verweer gevoerd:

“Klant dient deze claim bij zijn installateur neer te leggen, aanzien door hem de fout is gemaakt met verkeerde onderdelen in de meterkast, waardoor de kookplaat niet functioneerde.

[...]

Naar aanleiding van een telefonische vraag van consument is door ondernemer aangegeven dat de betreffende inductiekookplaat functioneert op een 2-fasen aansluiting. Deze informatie is conform de productspecificaties en komt overeen met de installatietekening.

Hierbij is niet aangegeven dat de kookplaat uitsluitend op 2 fasen aangesloten kan worden, noch dat een bestaande 3-fasen aansluiting aangepast diende te worden. Er is derhalve geen sprake geweest van een expliciete instructie of opdracht tot wijziging van de meterkast.

[...]

Na melding van het probleem heeft ondernemer de situatie doorgestuurd naar fabrikant [naam fabrikant]. De fabrikant heeft vervolgens zelfstandig een externe servicedienst ingeschakeld om de kookplaat te onderzoeken.

De rol van ondernemer is hierin faciliterend geweest. Ondernemer heeft geen opdracht verstrekt voor het uitvoeren van werkzaamheden en is geen partij geweest bij eventuele kostenafspraken.

Na het eerdere contactmoment, waaronder het advies van 10 november, heeft ondernemer geen regie gevoerd over eventuele aanpassingen aan de elektrische installatie. Werkzaamheden aan de meterkast zijn uitgevoerd door derden.

[...]

De kookplaat is voorafgaand aan levering aantoonbaar werkend geweest in de showroom.

De kookplaat is, in afstemming met fabrikant [naam fabrikant], onderzocht door een door hen ingeschakelde servicedienst. In dat kader zijn onderdelen vervangen, zonder dat dit het probleem heeft verholpen. Hieruit volgt dat de oorzaak niet in de kookplaat zelf was gelegen.

Volgens de technische beoordeling van de fabrikant lag de oorzaak in de elektrische installatie van de woning, specifiek in de toegepaste automaat (B-karakteristiek in plaats van een vereiste C-karakteristiek). Tevens is bevestigd dat het verschil tussen een 2- of 3-fasen aansluiting in de meterkast niet bepalend is voor de werking van deze kookplaat.

Het feit dat de kookplaat uiteindelijk is gaan functioneren na aanpassingen aan de elektrische installatie, bevestigt dit beeld.

[...]

Ondernemer begrijpt dat consument kosten heeft moeten maken en hinder heeft ondervonden. Tegelijkertijd is ondernemer van mening dat geen sprake is van een toerekenbare tekortkoming.

Ondernemer heeft correcte en volledige productinformatie verstrekt.

Er is geen opdracht gegeven tot aanpassing van de elektrische installatie.

De oorzaak van het probleem lag in de elektrische installatie van de woning, welke buiten de verantwoordelijkheid van ondernemer valt.

Werkzaamheden zijn uitgevoerd door derden, buiten invloed en regie van ondernemer.

Daarmee ontbreekt een direct causaal verband tussen het handelen van ondernemer en de door consument gestelde schade.

[...]

Eventuele kosten van een door de fabrikant ingeschakelde servicedienst vloeien voort uit de relatie tussen consument en fabrikant en vallen buiten de verantwoordelijkheid van ondernemer.

Kosten voor werkzaamheden aan de elektrische installatie zijn uitgevoerd door derden en vallen buiten de invloedssfeer van ondernemer. Gevolgschade, zoals kosten voor eten buitenshuis, komt naar zijn aard niet voor vergoeding in aanmerking."

Overwegingen en beoordeling

1. De bindend adviseur heeft de consument gevraagd een toelichting te geven op de extra kosten die hij heeft moeten maken. De consument heeft daarop twee facturen overgelegd en de volgende toelichting gegeven:

*“De kosten en werkzaamheden zijn als volgt:
Kosten en werkzaamheden installateur*

13-09-2025 – Ombouwen van de kookgroep van 3-fase naar 2-fase, inclusief nieuwe kookgroep.

08-11-2025 – Doormeten van de elektra en controleren van de [naam type]-stekker en groepenkast.

31-01-2026 – Vervangen van de fornuisgroep en ombouwen naar een 3-fase krachtgroep, inclusief levering van de krachtgroep en het opnieuw en correct aansluiten van de inductiekookplaat.

Totaal installateur: € 447,70

Kosten en werkzaamheden witgoedreparatie

*Voorrijkosten voor service aan de [naam merk en model] inductiekookplaat.
Onderzoek en reparatie in verband met storing/foutmelding in de meterkast.
Arbeidsloon [naam fabrikant] (buiten garantie).*

Totaal witgoedreparatie: € 225,04

Overige kosten

Kosten aanvraag “Uitgesproken Zaak”: € 180,00”

2. De ondernemer heeft gemotiveerd betwist dat hij heeft geadviseerd de meterkast aan te passen van 3-fasen naar 2-fasen. De consument heeft niet nader onderbouwd dat de ondernemer dit advies heeft gegeven. De bindend adviseur kan daarom niet vaststellen dat deze aanpassing op advies van de ondernemer is geschied, zodat de hieraan verbonden kosten niet voor vergoeding in aanmerking komen.
3. Wat betreft aanpassing in de meterkast van B16 naar C16 wordt het volgende overwogen. De bindend adviseur begrijpt uit de stellingen van partijen en de stukken in het dossier dat de meterkast in de woning van de consument niet geschikt was voor de geleverde keuken, in het bijzonder de inductiekookplaat. De consument heeft in de meterkast een aanpassing van B16 naar C16 moeten laten verrichten. De bindend adviseur is van oordeel dat de hieraan verbonden kosten niet voor vergoeding in aanmerking komen, omdat de consument deze kosten ook had moeten maken als de ondernemer direct zou hebben gemeld dat de meterkast op dit punt moest worden aangepast. Dat de gemaakte kosten thans hoger zijn dan ze anders – als de ondernemer de noodzaak van aanpassing direct zou hebben gemeld – zouden zijn geweest, is niet gebleken.
4. De consument heeft in het Vragenformulier ook nog gewezen op kosten in verband met het eten buitenshuis. Deze kosten komen niet voor toewijzing in aanmerking, reeds omdat ze niet zijn onderbouwd of geconcretiseerd.
5. Gelet op de uitkomst van de procedure, komen ook de geschilkosten niet voor vergoeding in aanmerking.
6. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De eis van de consument wordt afgewezen.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 26 mei 2026,

mr. J.J. Janssen,
bindend adviseur