BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Ondernemer schiet tekort in zijn mededelingsplicht door consument niet te informeren over het verschil tussen de vermelde maatvoeringen en de werkelijke maatvoeringen (stelmaten) van douchewanden, klacht gegrond 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. Er heeft een deskundigenonderzoek plaats gevonden door de deskundige. Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling niet nodig omdat hij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft
Datum overeenkomst: 18 augustus 2023
Inhoud overeenkomst: De consument heeft bij de ondernemer naast diverse andere goederen twee [naam type] douchewanden gekocht voor een prijs van € 1.450,-.
De levering vond plaats op 8 december 2025.
De klacht is op 23 december 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument
Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Klacht betreft douchewanden [naam type] 90 en 120. Op 27 oktober 23 heb ik deze gekocht voor een nis van 900x1200 millimeter op basis van de overgelegde tekening. De levering vond plaats op 8 december 2025 en al snel bleken de douchewanden non-conform: wanden halen technisch slechts 876/1176 millimeter. Een gat van 2,7 centimeter maakt de douche onbruikbaar. De ondernemer weigert alle medewerking aan kosteloos herstel of retourname. Zij speculeren op tijdsdruk rond verhuizing door € 1330,- bijbetaling te eisen voor maatwerk. Dit is een grove advies fout (art. 7:17 BW).

De consument eist:

Wij eisen volledige ontbinding van de koop van de douchewanden (geschatte waarde €1450,-) en terugbetaling van het aankoopbedrag plus het klachtengeld. Subsidiair eisen wij volledige vergoeding van alle kosten voor een door ons zelf te realiseren noodoplossing, vermeerderd met een prijsvermindering wegens de geleverde non-conformiteit. De ondernemer weigert elke kosteloze oplossing voor hun advies fout, waardoor wij genoodzaakt zijn zelf de schade te beperken.

Standpunt ondernemer
Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

Bij een douchecabine is er altijd sprake van een nominale maat/commerciële maat en van een stelbereik. Iedere specialist die badkamers monteert moet hiervan op de hoogte zijn. Een cabine die wordt verkocht met de maat 90 x 120 is geschikt voor een douchebak van 90x120. Wanneer een cabine op de vloer wordt geplaatst komt deze niet op de douchevloer, maar net erbuiten, dit zorgt dat een afschot altijd kleiner moet zijn dan 90 x 120. Op de documenten die de consument ontvangen heeft tijdens de aankoop is de juiste maatvoering vermeld. Het probleem in deze is niet dat het product non conform is zoals de consument stelt, maar dat de montage niet goed is gegaan. Ook uit de handleiding blijkt dat een afschot van 90 x 120 niet geschikt is, maar dat dit een douchebak maat is. Ondanks dat uit de handleiding blijkt dat de situatie niet geschikt is, is men begonnen met de montage van de douchecabine.

Deskundigenrapportage
In zijn rapport geeft de deskundige duidelijk weer dat er een verschil is tussen de vermelde maatvoeringen van douchewanden en de werkelijke maatvoeringen er van (de zogenaamde stelmaten). Dat verschil, zo legt de deskundige uit, komt omdat normaal gesproken de wanden op een douchebak van 90 x 120 cm moeten worden geplaatst en daarom de werkelijke maten iets kleiner zijn omdat de douchewanden niet exact op de randen van de douchebak kunnen worden geplaatst. Volgens de deskundige is in de branche bekend dat er een verschil is tussen de aangegeven maten en de stelmaten.

Overwegingen en beoordeling

Als onvoldoende weersproken kan ervan worden uitgegaan dat de consument bij de ondernemer is gekomen met een door de consument gemaakte tekening met daarop de maten voor de douche-wanden van 120 en 90 centimeter. Op de orderbon staan deze maten ook vermeld. Verderop op de orderbon staan ook de stelmaten vermeld.

Uit de toelichting die de deskundige heeft gegeven is duidelijk dat in de branche de stelmaten worden gehanteerd omdat, normaal gesproken, douchewanden worden gemonteerd op een douchebak van in dit geval 90 x 120 centimeter.

In het onderhavige geval is niet weersproken dat op de tekening die de consument heeft getoond in de winkel bij de bestelling geen aparte douchebak bevatte, maar een doucheruimte aangaf van 90 x 120 centimeter.

Omdat, zoals de deskundige aangeeft, het in de branche gebruikelijk is dat de werkelijke maten (de stelmaten) afwijken van de genoemde maten (90 x 120 centimeter) had het op de weg van de ondernemer gelegen om de consument te wijzen op het feit dat de werkelijke maten niet overeen zouden komen met de door de consument gewenste en op zijn tekening aangegeven maten van 90 en 120 centimeter.

De deskundige geeft aan dat de geleverde douchewanden niet te gebruiken zijn in de door de consument gewenste doucheruimte.

In het consumentenrecht heeft de consument een onderzoeksplicht maar heeft ook de ondernemer de plicht de consument te wijzen op de specifieke eigenschappen van te leveren producten.

Nu de consument in de winkel bij zijn bestelling duidelijk heeft aangegeven maten nodig te hebben van 90 cm en 120 centimeter, moet geconcludeerd worden dat de ondernemer te kort is geschoten in zijn mededelingsplicht dat de werkelijke maten anders zouden zijn dan de gewenste en vermelde maten van 90 en 120 centimeter. In dit onderhavige geval gaat daarom de mededelingsplicht van de ondernemer boven de onderzoeksplicht van de consument.

Dit alles maakt dat de consument ontbinding van de koop van de douchewanden mag verlangen.

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

Beslissing

1. De klacht is gegrond.

2. Partijen dienen met elkaar in overleg te treden over het terug leveren van de aangeschafte douchewanden tegen terugbetaling van de koopsom daarvan van € 1.450,= door de ondernemer aan de consument.

3. De ondernemer dient de consument de door deze betaalde geschil kosten ad € 267,50,= te vergoeden.

4. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 9 juli 2026,

mr. J.B.A.M. Groenendaal,
Bindend adviseur