BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Ondernemer houdt onvoldoende rekening met de lengte van de consument, waardoor klacht gegrond wordt verklaard en ondernemer het werkblad van de keuken dient te verlagen

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 plaatsgevonden door de deskundige. Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via een videoconferentie niet nodig omdat hij door de stukken voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft:
Datum overeenkomst: 22 juni 2024.
Inhoud overeenkomst: de consument heeft bij de ondernemer een keuken gekocht inclusief montage voor een prijs van € 14.298,- inclusief BTW.
De levering vond plaats op 29 augustus 2024.
De klacht is op 30 augustus 2024 voorgelegd aan de ondernemer.

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

"Keuken, inclusief werkblad, bar/schiereiland en kastindeling (carrousel vs inlegkasten). De keuken wijkt af van de gemaakte afspraken en de 3D-tekening. Werkblad en bar/schiereiland zijn te hoog voor mijn lengte (1,52 meter), waardoor ergonomische en gezondheidsproblemen ontstaan (tennisarm, schouder en rugklachten). Montage en uitvoering zijn niet conform de afspraken uitgevoerd."

De consument eist:

"• Kosteloze aanpassing van de keuken conform oorspronkelijke afspraken: werkblad circa 88 centimeter, passend bar/schiereiland, carrousel correct geplaatst.
• Indien herstel niet mogelijk: passende financiële vergoeding voor de gebrekkige uitvoering en de veroorzaakte gezondheidsklachten."

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

"De keuken is geplaatst conform de overeenkomst. Op de werkbon staat een hoogte van 94 centimeter voor het werkblad vermeld en de consument is daarmee akkoord gegaan. De klacht is pas bijna een jaar na oplevering van de keuken gemeld. De ondernemer stelt bereid te zijn de werkhoogte van de keuken aan te passen maar dan wel tegen betaling van de te maken extra kosten."

Deskundigenrapportage:
In zijn rapport geeft de deskundige aan dat de werkhoogte van het werkblad 94 centimeter is en dat deze werkhoogte, gezien de lengte van de consument, te hoog is. Zijns inziens zou het werkblad verlaagd moeten worden naar een werkhoogte van 88 centimeter.

Overwegingen en beoordeling:
Vast staat dat de werkbladhoogte 94 centimeter is. Eveneens staat vast dat de lengte van de consument 1,52 meter is.

De ondernemer stelt weliswaar dat de werkbladhoogte conform de werkbon is, maar door de ondernemer is onvoldoende weerlegd dat de consument tijdens de aankoopbesprekingen te kennen heeft gegeven dat de werkbladhoogte afgestemd diende te worden op haar lichaamslengte.

Maar los van het feit of de consument te kennen geeft dat zij specifiek om een lagere werkbladhoogte heeft gevraagd, mag van de ondernemer verwacht worden dat hij adviseert over de werkbladhoogte en daarbij rekening houdt met de lengte van een consument. Er wordt immers een kostbare aankoop gedaan waarvan de verwachting is dat deze jaren meegaat. In het algemeen is de consument op het gebied van keukenapparatuur en de werking ervan een leek en hetzelfde geldt voor de afstelling van de hoogte van een werkblad.

Uit het enkele feit dat een werkbladhoogte is geleverd van 94 centimeter moet dus worden afgeleid dat de ondernemer geen rekening heeft gehouden met de lengte van de consument en daarmee te kort is geschoten in zijn verplichtingen om een product te leveren dat aan de redelijke verwachtingen van de consument kan voldoen. Dit geldt te meer nu de consument bij de aankoop al aangaf dat voor de hoogte van het werkblad rekening gehouden diende te worden met haar lichaamslengte. Met andere woorden, het geleverde product voldoet niet aan de eisen van conformiteit als bedoeld in artikel 7:17 BW.

De ondernemer heeft weliswaar het aanbod gedaan om de keuken aan te passen aan de lengte van de consument door het werkblad te verlagen, maar hij heeft daarbij de voorwaarde gesteld dat de kosten daarvan voor rekening van de consument dienen te komen. Dat aanbod is daarmee een onredelijk aanbod.

Al met al is de conclusie dus dat de klacht gegrond is. De ondernemer dient alsnog de werkbladhoogte op zijn kosten aan te passen aan de wensen van de consument.

Beslissing:

1. De klacht is gegrond.

2. De ondernemer dient het werkblad van de keuken aan te passen aan een hoogte van 88 centimeter of een andere hoogte als de consument dat aangeeft.

3. Partijen dienen binnen twee weken na heden in overleg te treden over het maken van afspraken over de uitvoering van de aangegeven werkzaamheden waaronder begrepen herstel en aanpassing van de keuken als gevolg van het verlagen van het werkblad. Partijen geven over en weer aantoonbaar medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen.

4. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen. Worden deze door toedoen van de ondernemer overschreden, dan heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding van € 2.500,- (zoals door de deskundige becijfert), zodat de consument de werkzaamheden door een derde kan laten uitvoeren.

5. De ondernemer dient aan de consument de door deze betaalde behandelingskosten ad € 267,50 te vergoeden.

6. De ondernemer is aan de Stichting behandelingskosten verschuldigd ad € 750,-.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 21 augustus 2026,

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