BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Volgens de consument had de ondernemer hem moeten informeren dat installatiewerkzaamheden geen onderdeel uitmaken van de koopovereenkomst, 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. Gezien de aard van het geschil was de inschakeling van een deskundige niet nodig. 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: 18 oktober 2025.
Inhoud overeenkomst: aankoop keuken inclusief montage, totaalprijs € 25.000,-
De levering vond plaats op 17 april 2026.
De klacht is op 3 mei 2026 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument
Het standpunt van de consument zoals weergegeven op het vragenformulier luidt als volgt:

‘Tijdens het advies/verkoopgesprek is nergens aangegeven dat de voorbereidende werkzaamheden, leiding/elektra en stucwerk niet inbegrepen zat. Er is uitdrukkelijk aangegeven dat dit de eerste aangekochte keuken was en dat we nieuw waren met verbouwen. Zoals op de overige documentatie te zien valt is alleen de orderbevestiging getekend. De montageopdracht die toegevoegd is, is niet ondertekend.

De hoofdkwestie waarover dit geschil gaat is niet medegedeeld op het moment van tekenen. Alvorens we het inmeetrapport hebben mogen ontvangen is op 7 november 2025 telefonisch gesproken met de desbetreffende verkoopadviseur. Hierin is aangegeven dat we uit de documentatie (klapper welke we hebben mogen ontvangen vanuit [de ondernemer]) hebben moeten achterhalen dat de keuken exclusief voorbereidende werkzaamheden waren.

Hierin kregen we hetzelfde antwoord als het antwoord dat we ontvangen toen wij nogmaals ons ongenoegen aangaven in de winkel van [de ondernemer] op 13 maart 2026. “Onze excuses, we zullen het meenemen voor toekomstige verkopen, maar voor nu doen we er niets mee”. Het antwoord dat we vanuit [de ondernemer] ontvangen is consequent, echter in onze visie, niet meedenkend.

Doordat wij op 18 oktober 2025 niet op de hoogte waren van de extra kosten welke we hebben gemaakt van +/- €3.500,- hebben wij mogelijke andere keuzes gemaakt ten aanzien van de keuken dan wij alvorens bedacht hadden.

Doordat het een op maat gemaakte keuken is hadden we geen bedenktijd en zaten we tijdens het tekenen van het adviesrapport vast aan de koop.

Daarnaast heeft [de ondernemer] een kookplaat afgeleverd, zie mailwisseling, waarvan deze niet geheel aangesloten was. Dit is ten tijde van montage en installatie niet gecontroleerd. Hier hebben wij in de woorden van [de ondernemer] zelf met [naam leverancier] moeten schakelen om het probleem te verhelpen waarbij we een halve dag verlof hebben moeten indienen in verband met een monteur van [naam leverancier]. Hierin is gebleken dat de kookplaat niet volledig was aangesloten. Het rapport is naar [de ondernemer] gegaan, hier hebben wij geen bevestiging van ontvangen.’

De consument eist:
‘Vergoeding voor de extra gemaakte kosten.’

Standpunt ondernemer
Het standpunt van de ondernemer zoals weergegeven op het reactieformulier houdt het volgende in:

‘Cliënt heeft onjuiste verwachtingen gehad die niet door [de ondernemer] zijn veroorzaakt. Zij geeft duidelijk aan op al haar documenten wat in- en exclusief is. De kosten die cliënt eist dienen te worden afgewezen. Deze kosten betreffen wanden en plafonds stuken en het verleggen van de leidingen zodat deze op de juiste komen voor de nieuwe keuken.

Cliënt voegt alle documentatie zelf al toe waaruit blijkt dat deze werkzaamheden niet zijn gekocht door cliënt bij [de ondernemer] noch heeft [de ondernemer] deze ergens aangeboden waaruit cliënt deze verwachting zou kunnen halen.

Dat [naam leverancier] wordt aangestuurd vanwege een foutcode in de kookplaat is omdat deze monteurs meer technische kennis hebben van de kookplaten dan een keukenmonteur. Deze werkwijze is in de keukenwereld zeer gebruikelijk. Helaas is gebleken dat de montagemonteur een niet geheel juiste aansluiting heeft gemaakt. [De ondernemer] betreurt de ongemakken die cliënt heeft ervaren en heeft hiervoor een bos bloemen gestuurd.
(…)
Client wenst een geldbedrag welke afgewezen dient te worden. [De ondernemer] heeft geleverd en uitgevoerd volgens overeenkomst. Dat cliënt een andere verwachting heeft gehad is niet te wijten aan [de ondernemer].'

Reactie consument

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

'De ondernemer heeft onder andere voorwendselen een duurdere keuken verkocht aan ons als klant, dan wij van tevoren wilde uitgeven. Dit heeft de ondernemer gedaan door nergens tijdens het aankoopgesprek/adviesgesprek te vermelden dat het voorwerk met betrekking tot leiding/elektra en stucwerk door de klant zelfstandig gedaan moest worden, terwijl wij wel hebben aangegeven wat ons totale budget ten aanzien van de keuken was. Er is expliciet vermeld dat dit onze eerste aangekochte keuken was, waarbij de verkoopmedewerker ons had moeten informeren.

Bij het tekenen van het koopcontract, waarvoor géén bedenktijd geldt, was niet vermeld dat wij als klant iets moesten doen in het voortraject, alvorens de installatie en montage van de keuken. Zoals duidelijk zichtbaar is, zit er een tijdsverschil tussen het schriftelijke goedkeuring en het tekenen van het contract. Alvorens het schriftelijk goedkeuren is na het bestuderen van de documentatie telefonisch contact gezocht met de desbetreffende verkoopmedewerker. De enige reactie die hieruit kwam: "Excuus, iedereen weet dat er bij de aanschaf van een keuken niet het voorwerk wordt gedaan". Iets wat bij ons niet bekend was. Tijdens ons bezoek aan de showroom in maart kwam ongeveer dezelfde reactie uit een verkoopmedewerker en hebben wij gezien de levering van de keuken nog moest plaatsvinden het laten rusten.

In reactie op de stelling dat [de ondernemer] deze werkzaamheden niet voor haar rekening neemt doordat deze niet in haar core business zit, is bij ons als klant niet bekend. Bij de aankoop is er gesproken over montage en installatie van de keuken als geheel. Het feit dat er werkzaamheden voor onszelf gedaan moesten worden alsook voor rekening kwam als een totale verrassing. Om een vergelijking aan te halen, bij de aankoop van een nieuwe badkamer is duidelijk of een partij alleen de producten levert of ook de montage doet. In deze montage zit normaliter de gehele afhandeling van sloop tot leiding en elektrawerk tot de installatie en montage ervan. Het feit dat wij te horen kregen dat er bij de aankoop installatie en montagewerkzaamheden inbegrepen zaten hadden wij niet kunnen vermoeden dat er nog additionele werkzaamheden benodigd waren.
Wij hebben de ondernemer de ruimte gegeven om een schikking voor te stellen, telefonisch, face te face of via de email. Echter wil de ondernemer haar fouten niet erkennen en dit alleen als leermoment meenemen naar toekomstige verkooptrajecten.'

Nader standpunt ondernemer

In reactie op voornoemd bericht van de consument heeft de ondernemer nog onder meer het volgende geschreven:

'[De ondernemer] heeft kennisgenomen van het door [de consument] aanhangig gemaakt geschil bij Uitgesprokenzaak. Namelijk dat [de ondernemer] de informatieplicht zou hebben geschonden om tijdens de verkoop niet expliciet te vermelden dat de bouwkundige voorbereidingswerkzaamheden, zoals leiding-, elektra- stucwerk niet in de montageprijs waren inbegrepen.
(…)
Bouwkundige en infrastructurele aanpassingen aan de woning – zoals het verleggen van leidingen, het infrezen van elektra en het stucen van muren – maken nimmer standaard deel uit van de corebusiness van [de ondernemer] noch andere keukenformules en zijn derhalve ook niet opgenomen in de gespecificeerde prijsopgave.

[De consument] stelt dat [de ondernemer] hen had moeten informeren dat het voorwerk niet inclusief was. Ondernemer betwist dat zij op dit punt haar informatieplicht heeft geschonden. De mededelingsplicht van een verkoper reikt tot de eigenschappen en de prijs van het geleverde product en de geoffreerde diensten. Ondernemer heeft glashelder gespecificeerd wat zij wél levert voor de overeengekomen prijs.

Het is een algemeen bekend feit, althans een vast branchegebruik binnen de keukenretail, dat het bouwrijp maken van een ruimte (conform de door de keukenspeciaalzaak verstrekte leidingschets) voor verantwoordelijkheid en rekening van de koper komt. [De ondernemer] hoeft niet proactief te bedingen welke oneindige lijst aan bouwkundige werkzaamheden zij niet uitvoert. Het feit dat [de consument] waarschijnlijk voor het eerst een keuken koopt, ontslaat hen niet van de verantwoordelijkheid om de schriftelijke specificaties van de offerte kritisch te lezen.

De door [de consument] gemaakte vergelijking met een badkamerrenovatie gaat manco. Bij badkamers is de installatietak (sloop- en leidingwerk) vaak inherent aan de levering vanwege de waterdichtheid en de aard van het sanitair. In de keukenbranche is er een strikte en bekende scheiding tussen de aannemerswerkzaamheden (het voorbereiden van de ruimte) en de keukenmontage (het plaatsen van de elementen). De opgestelde offerte bood geen enkele aanleiding om te veronderstellen dat er ingrijpende bouwkundige werkzaamheden in de prijs besloten lagen.

Conclusie
[De ondernemer] heeft exact geleverd en gemonteerd wat contractueel is overeengekomen voor de afgesproken prijs. Dat [de consument] achteraf geconfronteerd is met kosten van derden voor het bouwrijp maken van de woning, komt rechtens voor hun eigen risico.'

Overwegingen en beoordeling

Ten aanzien van de feiten
1. Bij de door de consument overgelegde stukken zit een door de consument ondertekende orderbevestiging van 18 oktober 2025 waarin het volgende is opgenomen:

*'**Specificatie montagewerkzaamheden***
Omschrijving
1.1 Montage keuken (exclusief aansluiten)
2.0 Aansluiten apparatuur en accessoires
0.4 Afvoeren van het afval van de nieuwe keuken na montage
1.6 Meerprijs montage eiland
(…)

Betalingsvoorwaarden
(…)
Wijzigingen zijn mogelijk tegen meer-of minderprijzen, echter het nieuwe totaalbedrag is minimaal 75% van het aankoopbedrag. Nadat uw keuken is ingemeten en besteld zijn wijzigingen niet meer mogelijk.

Overige voorwaarden
(…)
Het dichtmaken van de keuken tot aan het plafond behoort niet tot de afgesproken werkzaamheden (tenzij nadrukkelijk vermeld in uw koopovereenkomst).'

2. De orderbevestiging kent een bijlage 'Montageopdracht' waarin onder meer het volgende staat:

'Montage activiteiten
(…)
1. 1.1 Montage keuken (exclusief aansluiten)
Het plaatsen, hangen en stellen van alle gekochte artikelen met uitzondering van exclusieve koelsystemen (montage-activiteit 1.2).
De montage is exclusief leiding-, hak en breekwerk (…).'

Bij de stukken bevindt zich zowel een niet ondertekend exemplaar van deze montageopdracht als een exemplaar waar met de hand op geschreven is onder 'Handtekening klant voor akkoord opdracht:':

'Zie mail akkoord'

3. Uit de door de consument overgelegde stukken blijkt voorts dat er op 7 november 2025 een e-mail aan de consument gestuurd is door de ondernemer met daarin het volgende:

'Zoals telefonisch besproken waren er weinig aanpassingen met betrekking tot jullie keuken, alleen een 4 millimeter verschil aan beide zijden van de keuken. Dit is dan ook aangepast. In de bijlage zie je de keuken zoals we besproken hebben en een leiding schema. Kunnen jullie een akkoord geven op deze wijziging (van 4 millimeter beide kanten).''

4. Bij het leidingschema zit ook een 'leidingbrief' van de ondernemer aan de consument waar onder meer het volgende instaat:

'Hierbij sturen wij u de tekening(en) van uw keuken met daarop de aansluitpunten. We willen u vragen deze op de aangegeven manier aan te brengen. Stopcontacten voor normaal huishoudelijk gebruik en bestaande apparatuur zijn hierop door ons niet aangegeven.

Wilt u zo vriendelijk zijn ervoor te zorgen dat alle installatiewerkzaamheden voor aanvang van montage van de keuken gerealiseerd zijn en de vloer en de muren in de ruimte afgewerkt zijn. Ook willen we u vragen de ruimte waarin de keuken geplaatst wordt droog, verwarmd en veegschoon te maken en te voorzien van elektriciteit.

Mocht u voor een keuken met een eiland afzuigkap hebben gekozen, dan is het belangrijk om ervoor te zorgen dat de afvoer op de juiste plek zit en dat de constructie waar de kap aan komt te hangen voldoende verstevigd is.'

5. In een e-mail van 8 november 2025 aan de ondernemer heeft de consument het volgende geschreven:

'Bij deze ons akkoord.'

6. Bij genoemde stukken zit eveneens een offerte aan de consument van een elektrotechnisch bedrijf van 15 februari 2026 ten bedrage van € 1.040,60 voor de volgende werkzaamheden:
- keukenleidingen aanpassen volgens keukenschema inbouw
- kookgroep aanleggen en aansluiten
- aardlekschakelaar

7. Tenslotte zit er ook een offerte aan de consument bij de stukken van een installatiebedrijf van 25 februari 2026 ten bedrage van € 2.458,24 voor stukadoorswerk van de wanden en plafonds van de keuken en 'Loodgieterswerk volgens tekening voor keuken'.

De verdere beoordeling.
8. Uit de hiervoor geciteerde stukken blijkt dat installatiewerkzaamheden zoals het aanleggen van elektra- en waterpunten en stukadoorswerk geen onderdeel hebben uitgemaakt van de koopovereenkomst. De stellingen van de consument houden ook niet in dat zulks het geval zou zijn maar de consument verwijt de ondernemer dat hij er (kort gezegd) niet op heeft gewezen dat dit in eigen beheer uitgevoerd moest worden. Of dit al of niet ter sprake geweest is tijdens het initiële verkoopgesprek is niet meer te achterhalen. Wat wel duidelijk is, is dat er gedurende enige tijd na het ondertekenen van de overeenkomst op 18 oktober 2025 er sprake is geweest van de mogelijkheid van het wijzigingen van de overeenkomst en dat pas rond 8 november de overeenkomst definitief (ongewijzigd) in gang gezet is. Uit de stellingen van de consument volgt dat in die periode de montageopdracht, hoewel niet apart ondertekend door de consument, ook onderdeel uitmaakte van de aan hem verstrekte stukken (in de desbetreffende klapper). De bindend adviseur is evenwel van oordeel dat reeds ook naar aanleiding van de tekst van de (door hem wel ondertekende) opdrachtbevestiging de consument voldoende aanleiding had om de ondernemer te bevragen op de wijze waarop de installatiewerkzaamheden vormgegeven zouden moeten worden.

9. Aannemende dat de consument aanvankelijk inderdaad niet begrepen heeft bij de aanschaf van de keuken dat er meer bij het realiseren van een keuken kwam dan alleen de kosten van de aanschaf en montage van de keuken (namelijk ook voorbereidende werkzaamheden, zoals installatie en stucwerk) is de bindend adviseur van oordeel dat de ondernemer hieromtrent geen verwijt gemaakt kan worden.

De consument moet in het algemeen geacht worden hier zelf enig idee van te hebben of in ieder geval zelf ook vragen hierover te (kunnen) stellen. De tekst van de orderbevestiging alsmede de bijbehorende montageopdracht boden daar zoals gezegd in ieder geval genoeg aanleiding voor (ook voorafgaand aan de ondertekening van de orderbevestiging). Ook indien in het algemeen aangenomen zou moeten worden dat een ondernemer er goed aan zou doen de consument te wijzen op bijkomstige werkzaamheden, maakt dat het voorgaande niet anders. Daar komt evenwel in dit geval bij dat na ontvangst van de leidingbrief de consument schriftelijk akkoord gegeven heeft en de installatiewerkzaamheden en het stukwerk heeft laten uitvoeren door derden. De consument heeft toen in ieder geval niet schriftelijk bezwaar gemaakt tegen deze gang van zaken en heeft pas na levering/montage van de keuken hier schriftelijk een probleem van gemaakt (voor zover dat blijkt uit de overlegde stukken). Hieruit volgt dat de ondernemer er in ieder geval vanaf 8 november 2025 van uit mocht gaan dat er omtrent de bijkomende werkzaamheden tussen de partijen geen misverstand bestond.

10. Wat betreft de kookplaat overweegt de bindend adviseur nog het volgende. Bij een project als dit komt het voor dat er nog (na)service verleend moet worden. Een consument zal daar tot op zekere hoogte rekening mee moeten houden. In dit geval is het probleem direct (via de fabrikant) opgelost en is het overigens van te geringe betekenis om tot het oordeel te kunnen leiden dat er klachtwaardig gehandeld is.

11. 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 van de procedure;
- 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 september 2026,

mr dr. J.A.I. Wendt,
Bindend adviseur