BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Consument eist korting op aankoopbedrag keuken, aangezien ondernemer in zijn ontwerp geen rekening houdt met eerder geplaatste airco-unit door derde partij, maar dit valt onder verantwoordelijkheid van de consument waardoor klacht ongegrond wordt 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. Partijen wensen een bindend advies. Een onderzoek door een deskundige heeft niet plaatsgevonden. Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft
Partijen hebben een geschil over een door de ondernemer in te meten, te produceren en te leveren keuken. De klacht is op 3 mei 2026 voorgelegd aan de ondernemer. De consument heeft € 2.814,74 euro aanbetaald.

Standpunt consument
De consument heeft zijn klacht als volgt geformuleerd:

‘De klachten zijn vooral gerelateerd aan onderdeel 'Inmeten nieuwe keuken'

1. Onveilig ontwerp (hoofdklacht)
De ondernemer heeft een professionele inmeter gestuurd om de situatie bij mij thuis vast te leggen. Hoewel de airco-unit daarbij duidelijk is geregistreerd, is er een keuken ontworpen waarbij een diepe kast direct onder deze unit komt te staan. Volgens de officiële [naam merk arco-unit]-voorschriften (zie 'handleiding airco.pdf' pagina 5 in onderdeel Overig van het dossier) is dit onveilig vanwege condensvorming en het risico op elektrische schokken. Bovendien is de airco mijn enige warmtebron; de kast blokkeert de noodzakelijke luchtstroom waardoor mijn woning niet warm wordt en het apparaat defect kan raken door 'short cycling'. Als deskundige partij had de ondernemer mij moeten waarschuwen dat dit ontwerptechnisch niet kan en onveilig is.

Hoewel de ondernemer het inmeetrapport nog niet heeft verstrekt ondanks herhaaldelijk vragen (ook toen er nog geen geschil was) heb ik tijdens de inmeting 2 foto's kunnen maken van het concept inmeetrapport van de inmeter ter plekke. Zie 'Pagina 1 concept inmeetrapport.JPG' en 'Pagina 2 concept inmeetrapport.JPG' in het dossier.

NB/context: De ondernemer geeft herhaaldelijk aan dat een inmeting geen "technische keuring" is. Echter, in het inmeetrapport van de inmeter ter plekke (de foto's die ik zelf heb genomen) worden obstakels expliciet geregistreerd. Een airco-unit die de plaatsing van een kast fysiek of technisch onmogelijk maakt, is per definitie een obstakel dat de inmeter namens de ondernemer moet signaleren onder de waarschuwingsplicht.

2. Verlies van kwaliteit en gebruiksgemak
Om de situatie veilig op te lossen, moeten de kasten nu noodgedwongen op een heel andere plek komen te staan, los van de rest van de keuken. Hierdoor wordt de keuken functioneel en esthetisch veel minder waard dan wat ik heb gekocht. De loopafstanden tussen kookgedeelte en koeling worden aanzienlijk groter, wat de keuken zelfs onhandiger maakt dan mijn huidige keuken van 26 jaar oud. Ook gaat het samenhangende ontwerp waarvoor ik getekend heb verloren; de keuken is geen mooi geheel meer.

3. Technische aanpassingen zijn geen "tegemoetkoming"
De ondernemer presenteert een aantal technische wijzigingen als een commerciële tegemoetkoming, maar ik kan dit niet zo zien. Dit zijn simpelweg noodzakelijke oplossingen voor zijn eigen ontwerp-fouten:
- De [naam merk] vaatwasser: deze is alleen nodig omdat de ondernemer een plint van 7 centimeter heeft getekend waarin de afgesproken [naam merk] technisch niet past. Hij stelde eerst nog een onnodige werkblad-verhoging voor, wat ik heb geweigerd vanwege ergonomische redenen.
- Afwerking: De aangeboden zijpanelen zijn technisch vereist om het nieuwe (noodgedwongen) ontwerp überhaupt te kunnen plaatsen.

4. Onzorgvuldige start en druk op de ketel
Dit patroon van onzorgvuldigheid was al vroeg zichtbaar. Op 10 april 2026 heb ik de ondernemer expliciet gevraagd nog niet te bestellen vanwege onduidelijkheden. Desondanks kreeg ik op 13 april de mededeling dat de keuken al besteld was zonder mijn finale goedkeuring. Hierdoor is er vanaf het begin druk op de order gezet, terwijl de technische details (zoals de airco-vrij ruimte en vaatwasser hoogte) nog niet goed gecontroleerd waren.

NB/context: De ondernemer heeft de slogan: "[slogan ondernemer]". De ondernemer belooft volledig ontzorgen maar levert in de praktijk een ontwerp dat niet voldoet aan de veiligheidseisen.

5. Blokkade en oneigenlijke druk (achterhouden documenten)
De ondernemer houdt de uitvoering van de order feitelijk "gegijzeld" om mij te dwingen akkoord te gaan met zijn voorwaarden. Hij weigert de benodigde installatietekeningen en het inmeetrapport te geven; documenten die ik ook voorafgaand aan dit geschil nooit heb ontvangen. Inmiddels stelt de ondernemer een ultimatum: ik moet de keuken zonder vergoeding accepteren, óf de order annuleren tegen 15% annuleringskosten (€ 2.814,74). Dit voorstel is onredelijk: ik wil de keuken niet annuleren, maar ik kan niet akkoord gaan met een onveilig ontwerp. De ondernemer probeert hiermee mijn aanbetaling in te houden voor een probleem dat hij zelf heeft veroorzaakt. Hij weigert elk document op te maken totdat ik toegeef, wat de voortgang volledig blokkeert.

NB/context: Al op 10 april heb ik gevraagd om advies over de meterkast (1-fase naar 2-fase) omdat ik apparatuur heb gekocht die meer vermogen vraagt. Dat de ondernemer nu juist de installatie-tekeningen achterhoudt, is extra schadelijk omdat ik hierdoor niet kan beginnen met het voorbereiden van de noodzakelijke aanpassingen in mijn meterkast, waarover al in april contact was.

Gewenste oplossing: Ik wil een veilige keuken, maar omdat deze door de aantoonbare fouten van de ondernemer functioneel en esthetisch veel minder waard is dan het originele concept, eis ik een korting van 15% op de totale koopsom. Om tot een oplossing te komen heb ik mijn verzoek eerder al vrijwillig gematigd van 20% naar 15%, maar de ondernemer weigert elke vorm van financiële vergoeding. De ondernemer is als professional volledig verantwoordelijk voor deze situatie.

Wat betreft datum ontstaan klacht: Hoewel er op 30 april al technische onduidelijkheden ontstonden over de vaatwasser, is op 3 mei 2026 de hoofdklacht gemeld: het onveilige ontwerp waarbij kasten direct onder de airco-unit waren getekend, in strijd met de veiligheidsvoorschriften en de verwarmingsfunctie van de woning. Zie Correspondentie.PDF in het dossier'.

De consument wil dus een veilige keuken. Nu door aantoonbare fouten van de ondernemer de gewijzigde opstelling van de keuken functioneel en esthetisch veel minder waard is dan het originele concept, eist hij een korting van 15% op de totale koopsom. Om tot een oplossing te komen heeft hij zijn verzoek eerder al vrijwillig gematigd van 20% naar 15%, maar de ondernemer weigert elke vorm van financiële vergoeding. De ondernemer is volgens de consument als professional volledig verantwoordelijk voor deze situatie.

De consument heeft nog gereageerd op het standpunt van de ondernemer. De inhoud daarvan dient als hier herhaald en ingelast te worden beschouwd.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

'Op 4 maart jongsleden hebben we een adviesgesprek aan huis gedaan voor de keuken die deze klant wilde vervangen. De klant had wensen ten behoeve van het ontwerp en in combinatie met de wensen voor de apparatuur wilde de klant halfhoge kasten onder de airco-unit. Deze moesten halfhoog zijn zodat er nog wel ruimte tussen was.

Dit ontwerp heb ik uitgewerkt en op 26 maart hebben we de details besproken van het ontwerp en hebben we uiteindelijk akkoord gekregen op de nieuwe keuken.

Vervolgens is de inmeter langs geweest om de maten te controleren en te noteren. Op basis van het inmeetrapport checken wij nog een keer extra of de keuken past en we ons niet vergissen in de maatvoering.

Na het controleren van het inmeetrapport heeft de ordercontrole de order verder gecontroleerd en hieruit bleek dat de aangeboden vaatwasser niet paste in combinatie met de plinthoogte. Hierop moest een aanpassing komen in de hoogte, namelijk 1,5 centimeter. We hebben de klant een veel duurdere [naam merk] vaatwasser aangeboden om dit probleem op te lossen en dat de plint niet nog hoger moest worden. Dit was uiteindelijk akkoord bevonden. Zodat de keuken wel besteld kon worden want de montage stond gepland op 17 juli en we wilde wel dat het voor de zomervakantie geregeld was, maar daaropvolgend begon de klant ineens over de veiligheidsvoorschriften van de airco-unit die al vanaf het eerste gesprek hing en de klant heeft aangegeven daar de kasten onder te willen. Vervolgens werd dit erg groot gemaakt en omdat er onvrede ontstond ben ik langs geweest op 9 mei bij de klant om te spreken over een oplossing.

Eigenlijk was er geen ruimte om te praten over een oplossing want volgens de klant konden de hoge kasten niet meer onder de airco-unit geplaatst worden, ze wilde geen andere opstelling en uiteindelijk kwamen ze met een voorstel dat ze de hoge kasten op een andere plek plaatsen maar dan wel 20% extra korting willen op de keuken. Op dit moment was de keuken inmiddels al besteld op 10 april 2026 en in productie.

Ik wilde graag kijken naar een oplossing maar er het was geen oplossing om 20% korting te geven. Ten eerste de klant was niet meer blij met de keuken, ten tweede zomaar 20% extra korting geven zou betekenen dat ik een keuken mag leveren en monteren die mij geld kost.

Ik heb voorgesteld om te kijken naar een andere opstelling zodat er wel een keuken komt die naar wens is, maar hier was geen ruimte meer voor want de eventuele extra kosten wilde de klant niet betalen.

Aangezien er geen opening meer was in het gesprek wat ik het liefste had gedaan om te kijken wat we kunnen doen om toch een keuken naar wens te leveren heb ik de klant een voorstel gedaan om de keuken dan maar te annuleren. Dat betekent dat ze 15% annuleringskosten betalen en we daarmee de kosten die gemaakt zijn aan onze kant en van de deels productie daarmee verrekenen en voor lief nemen dat het ons geld kost. Ze elders een nieuwe keuken kunnen gaan kopen'.

De ondernemer heeft nog gereageerd op het repliek van de consument. De inhoud van de reactie van de ondernemer dient als hier herhaald en ingelast te worden beschouwd.

Overwegingen en beoordeling

De bindend adviseur zal uitspraak doen op basis van de overgelegde stukken en de standpunten van partijen.

Daarbij stelt de bindend adviseur als niet dan wel onvoldoende weersproken het navolgende vast.

De klacht betreffende de vaatwasser is tussen partijen opgelost en behoeft dan ook geen bespreking door de bindend adviseur.

Partijen hebben een overeenkomst gesloten voor de koop en levering van een keuken. Onderdeel van het goedgekeurde ontwerp is de plaatsing van halfhoge kasten onder een reeds aanwezige airconditioner in de woning van de consument.

De consument heeft de definitieve ontwerptekening vooraf gecontroleerd en hiervoor zijn akkoord gegeven, waarna de productie van de keuken een aanvang heeft genomen. Dat de consument uitdrukkelijk zou hebben aangegeven daar nog even mee te wachten heeft de ondernemer betwist en heeft de consument onvoldoende onderbouwd. Ook overigens is dit niet gebleken. In verband met de - niet weersproken - geplande en te halen montagedatum was het naar het oordeel van de bindend adviseur ook volstrekt redelijk dat de ondernemer de productie van de keuken heeft gestart of doen starten.

Tijdens de lopende productie heeft de consument de ondernemer gemeld dat de bewuste kasten op grond van veiligheidsvoorschriften van de airconditioner niet volgens het door hem reeds geaccordeerde ontwerp geplaatst mochten worden. Ter onderbouwing heeft de consument daarbij stukken overgelegd die behoren bij de aan hem geleverde en geplaatste airconditioner.

Voor de beoordeling van dit geschil dient als eerst de vraag te worden beantwoord voor wiens risico en rekening het komt dat de door de consument goedgekeurde opstelling achteraf niet blijkt te voldoen aan de veiligheidsvoorschriften vanwege de bij de consument reeds eerder geïnstalleerde airconditioner.

Daarbij is van belang dat uit hetgeen partijen hebben aangevoerd en ingebracht naar voren komt dat de consument op de hoogte was of behoorde te zijn over de veiligheidsvoorschriften van de aan hem geleverde airconditioner. Immers, de airconditioner was al bij hem geplaatst voordat partijen in overleg gingen over de te leveren keuken en hij heeft dan ook de verantwoordelijkheid zich op de hoogte te stellen van de gebruiksvoorwaarden waaronder de veiligheidsvoorschriften. Bij het sluiten van een overeenkomst als de onderhavige rust op hem dan ook een informatieplicht aan de ondernemer nu hij zelf op basis van de door hem ingebrachte veiligheidsvoorschriften op de hoogte kon zijn of had moeten zijn dat de door hem gewenste opstelling niet veilig is.

De consument stelt dat de ondernemer als deskundige hem over deze veiligheidsvoorschriften had moeten waarschuwen en zeker bij het inmeten. Deze stelling faalt. Immers, een keukenverkoper is deskundig op het gebied van keukens, maar kan niet geacht worden de specifieke installatie-en veiligheidsvoorschriften van alle typen airconditioners te kennen.

De fout omtrent het plaatsen van de halfhoge kasten onder de airconditioner komt dan ook volledig voor risico en rekening van de consument.

De eis van de consument om een korting van 15%, voorheen 20%, te ontvangen vanwege de noodzakelijke gewijzigde opstelling van de keuken mist dan ook iedere juridische grondslag en is gelet op hetgeen hiervoor is overwogen ook niet redelijk nu de oorzaak van het probleem met als gevolg een gewijzigde opstelling bij de consument zelf ligt.

Dat de ondernemer naar aanleiding van de discussie tussen partijen besloten heeft de productie ‘on hold’ te zetten is redelijk waarbij hij in het belang van partijen ook heeft voldaan aan zijn schadebeperkingsplicht.

De bindend adviseur zal de klacht dan ook ongegrond verklaren. Daarbij is het aan de consument de keuken te laten produceren en plaatsen volgens de gewijzigde opstelling. In het geval hij dit niet wenst dan is hij , gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen, in redelijkheid annuleringskosten verschuldigd.

De ondernemer heeft in dat geval aangeboden de annuleringskosten te beperken tot € 2.814,74, welk bedrag de consument reeds als aanbetaling aan de ondernemer heeft betaald. Dit aanbod komt de bindend adviseur heel redelijk voor. De ondernemer wordt in het geval van annuleren door de consument dan ook aan dit aanbod gehouden.

Hetgeen partijen voorts nog hebben aangevoerd behoeft geen bespreking nu dit niet tot een ander oordeel kan leiden.

Beslissing

1. De bindend adviseur verklaart de klacht ongegrond en wijst het door de consument verlangde af;
2. De ondernemer is gehouden aan de nakoming van de overeenkomst, zijnde het leveren en plaatsen van de keuken in de gewijzigde opstelling. Partijen dienen binnen twee weken na heden in overleg te treden over het maken van afspraken over de nakoming van de overeenkomst. 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;
3. Bepaalt voorts dat in het geval de consument levering van de keuken volgens de gewijzigde opstelling wenst te annuleren hij aan de ondernemer een bedrag verschuldigd is van € 2.814,74, welk bedrag de consument reeds als aanbetaling aan de ondernemer heeft betaald en de ondernemer dan dus tot zich mag nemen;
4. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

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

mr. N. Schaar,
Bindend adviseur