BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Aankoop showroomkeuken met verouderde apparatuur komt voor risico van de consument, waardoor klacht ongegrond wordt verklaard maar ondernemer wordt wel gehouden aan zijn aanbod om de overeenkomst gedeeltelijk te ontbinden

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 videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 5 juni 2025.
Inhoud overeenkomst: aankoop showroomkeuken (hierna: de keuken) met apparatuur (combi-oven, kookplaat, koeler en vaatwasser), inclusief extra materialen, demonteren, vervoer, montage en aansluiting. Totaalprijs: € 17.000,-. Op de koopovereenkomst staat onder meer het volgende: ‘Garanties: op showroomkeukens zijn onze garantiebepalingen niet van toepassing. Op apparatuur geldt de fabrieksgarantie.’
De levering vond plaats 13 november 2025.
De klacht is op 25 november 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

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

‘Door ons gekochte keuken met apparatuur van € 17.000,-.
Klacht betreft: ingebrekestelling wegens non-conformiteit (artikel 7:17 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW)) en misleiding door het verzwijgen van essentiële productinformatie.

Na plaatsing van de keuken bleken meerdere apparaten zoals de kookplaat en combi oven magnetron defect te zijn (vocht). Tijdens de daaropvolgende reparatie heeft de monteur van [naam leverancier] mij geïnformeerd dat de ingebouwde apparatuur minimaal acht jaar oud is. Dit is niet door de verkoper gemeld tijdens de verkoop, noch opgenomen in de koopovereenkomst. De keukenapparatuur bevindt zich aantoonbaar aan het einde van de technische levensduur en naar verwachting zullen onderdelen op korte termijn nauwelijks meer leverbaar zijn. Volgens de klantenservice van [naam leverancier] nog 4 jaar.

Kookplaat / verouderd 2017
Koelkast / verouderd 2017
Combi ovenmagnetron / verouderd 2017
Vaatwasser / verouderd 2017’

Op de vraag of de ondernemer een voorstel gedaan heeft ter oplossing van de klacht heeft de consument het volgende geantwoord:

‘Ja. Voorstel tot een compensatie van € 2.398,80 in combinatie met het verwijderen van de huidige apparatuur is naar mijn oordeel niet passend. Met dit bedrag kan de sterk verouderde apparatuur stoomoven/ combimagnetron, koelkast, vaatwasser, kookplaat met geïntegreerde afzuiging onmogelijk worden vervangen door gelijkwaardige, passende en functionele toestellen.’

Het aanbod van de ondernemer is voor de consument niet acceptabel om de volgende reden:

‘Omdat het bedrag niet toereikend is voor recente apparatuur. En na de garantie van twee jaar zijn de onderdelendelen nog maar 4 jaar te bestellen volgens de klantenservice van [naam leverancier].’

De consument eist:
‘Voor ons is de oplossing dat we recente apparatuur krijgen van minimaal 2 jaar oud.’

Standpunt ondernemer

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

'Cliënt wenst apparatuur van maximaal 2 jaar oud welke niet in beschikbaar zijn voor de verkoop zonder dat de huidige apparatuur nu een gebrek vertonen. Dat de apparatuur vanuit de showroom inderdaad ouder is dan 2 jaar had client mogen verwachten nu cliënt 70% korting heeft genoten. Client heeft normaal 2 jaar fabrieksgarantie en de overige garantie is afgekocht zoals overeengekomen op de overeenkomst..
(…)
Ondanks dat er geen gebreken meer zijn aan de apparatuur heeft [de ondernemer] aangeboden een gedeeltelijke ontbinding voor de apparatuur. Hiermee is cliënt vrij een aankoop elders te doen.
(…)
Client wenst ongebruikte apparatuur van 2 jaar oud voor het reeds betaalde bedrag € 2398,80 welke niet in verhouding staat.'

Bij de vraag wat de gewenste oplossing is van het geschil (los van wat de ondernemer wellicht eerder heeft aangeboden) heeft de ondernemer het volgende ingevuld:

'Gedeeltelijke ontbinding van de apparatuur, ophalen en crediteren van betaalde bedrag.'

Reactie consument op standpunt ondernemer

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

'[De ondernemer] stelt dat ik zou hebben verlangd dat de apparatuur maximaal twee jaar oud had moeten zijn en dat uitsluitend apparatuur van twee jaar oud voor mij acceptabel is. Dat is onjuist. Mijn klacht ziet er niet op dat de apparatuur een specifieke leeftijd (zoals twee jaar) had moeten hebben, maar op het feit dat ik bij de aankoop van de showroomkeuken redelijkerwijs niet hoefde te verwachten dat de ingebouwde apparatuur op dat moment al minimaal acht jaar oud was. Over deze leeftijd is tijdens het verkoopgesprek niets medegedeeld en hierover is ook niets vastgelegd in de overeenkomst.

De kern van mijn klacht is dat de leeftijd van de apparatuur een essentiële eigenschap is voor de waarde, levensduur en toekomstige herstelmogelijkheden, en dat deze informatie bij de verkoop is verzwegen. Juist daardoor kon ik geen geïnformeerde keuze maken. Ik verzoek ook niet uitsluitend om apparatuur van twee jaar oud, maar om een redelijke oplossing in de vorm van recentere, gelijkwaardige en passende apparatuur, passend bij de koopsom, de gewekte verwachtingen en de omstandigheden van het geval.

Daarnaast betwist ik uitdrukkelijk de stelling van [de ondernemer] dat op de apparatuur een korting van 70% zou zijn verleend.

In de koopovereenkomst en factuur zijn geen afzonderlijke prijzen per apparaat opgenomen. Voor mij is dan ook niet controleerbaar waarop deze vermeende korting is gebaseerd en ten opzichte van welke nieuwprijs deze zou zijn berekend. Een dergelijke korting is bovendien nooit tijdens de verkoop toegelicht.

Verder acht ik van belang dat direct na plaatsing twee apparaten defect zijn gebleken en gerepareerd moesten worden. Daarbij is door de monteur aangegeven dat de apparatuur reeds zeer oud is en dat onderdelen op korte termijn steeds moeilijker verkrijgbaar zullen zijn. Dit bevestigt dat de apparatuur zich feitelijk aan het einde van de technische levensduur bevindt.

Het door [de ondernemer] voorgestelde bedrag van € 2.398,80 is naar mijn mening onvoldoende om de betreffende, sterk verouderde apparatuur te vervangen door gelijkwaardige en passende apparaten.

Mijn standpunt blijft dat sprake is van non-conformiteit, omdat ik bij de aankoop van deze showroomkeuken redelijkerwijs niet hoefde te verwachten dat de geleverde apparatuur reeds minimaal acht jaar oud was en deze informatie niet aan mij is verstrekt.'

Nader standpunt ondernemer

In reactie op voornoemde reactie van de consument heeft de ondernemer kort gezegd een gespecifieerde berekening ingezonden met betrekking tot de op de showroomkeuken toegepaste korting. Het totaalbedrag van de apparatuur zou € 10.436,- betreffen op grond van de bruto verkoopprijzen zoals bepaald door de fabrikant. Met een toegepaste gemiddelde korting van 66% betreft de prijs voor de apparatuur dan € 3.548,24, zoals weergeven met navolgend overzicht:

'Combi - stoomoven € 2.269,-
Koel vriescombinatie € 1.809,-
Kookplaat met veldafzuiging € 4.779,-
Vaatwasser € 1.679,-
Totaal € 10.436,-
-/- 66% korting = € 3.548,24'

De ondernemer heeft daarbij het volgende geconcludeerd:

'[De ondernemer] stelt voor dat zij het geel gearceerde bedrag, € 3.548,24, crediteren en de apparatuur komt ophalen. Dit geschiedt binnen 14 dagen na aanvaarding van het aanbod. Daarmee is cliënt een vrije consument om het bedrag naar eigen inzicht te besteden. Het aanbod is tegen finale kwijting van deze procedure.

Graag verneemt [de ondernemer] of cliënt wenst in te gaan op het hierboven gedane aanbod.'

Deskundigenrapportage

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft, voor zover relevant, het volgende vastgesteld en gerapporteerd:

'***3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)***
Tijdens het deskundigenbezoek gaf de consument aan niet op de hoogte te zijn geweest van de leeftijd van de showroomkeuken en niet op de hoogte te zijn geweest dat ze een aanzienlijke korting op deze keuken hebben ontvangen.

Het betreft een [naam merk] keuken met [naam leverancier] apparatuur dat is geïnstalleerd voor een bedrag van € 17.000,-. Uit het dossier blijkt dat aan consument kenbaar is gemaakt dat ze 66% korting op de apparatuur hebben ontvangen. De klacht van de consument ziet op de leeftijd van de apparatuur en het feit dat onderdelen mogelijk niet meer leverbaar zijn.

De showroomkeuken is met twee jaar garantie geleverd door de ondernemer. De consument gaat in haar redenering uit van het feit dat één of meerdere apparaten defect raken en dat het defecte onderdeel niet meer leverbaar zou zijn. Ook wordt gesteld dat de apparatuur aan het einde van de technische levensduur zou zijn. In economische zin wordt apparatuur in een periode van 7 tot 10 jaar afgeschreven, dit zegt echter nog niets over de technische levensduur van apparatuur. In een poging om te bemiddelen tussen partijen komt het door de consument gedane voorstel op tafel waarbij ze aangegeven apparatuur te wensen van maximaal 2 jaar oud. Dit is niet gebruikelijk omdat dan elk showroomapparaat nagekeken moet worden op leeftijd en een showroomkeuken veelal na twee jaar nog niet wordt vervangen.

De consument laat vervolgens weten dat het niet meer om alle apparatuur gaat maar alleen om de oven en de kookplaat. De vaatwasser heeft inmiddels klachten waarover contact met [naam leverancier] is en mogelijk wordt het toestel binnen de twee jaar garantie door [naam leverancier] omgewisseld waardoor de vaatwasser niet meegenomen hoeft te worden in de bemiddeling.
De consument wil graag weten voor welk bedrag geparticipeerd zou moeten worden bij een vervangende nieuwe oven en kookplaat. Omdat dit afhankelijk is van merk en uitvoering kan de ondernemer geen bedrag noemen. Wel wordt aangegeven dat wanneer er [naam leverancier] wordt uitgekozen de consument 40% korting op de consumentenadviesprijs kan krijgen. Het is dan van belang dat de consument het gewenste typenummer van de oven en de kookplaat doorgeeft waarbij het van belang is dat de kookplaat ook eenzelfde sparingsmaat heeft.

Vervolgens laat de consument weten dat in haar optiek het bedrag aan restwaarde van de huidige toestellen nog in mindering gebracht moet worden. De ondernemer laat echter weten dat bij retourname de oven en de kookplaat vernietigd zullen worden.

Retourname is echter geen must en de consument kan de apparatuur desgewenst zelf op Marktplaats zetten maar daar wordt vanaf gezien.

Overeengekomen wordt dat de ondernemer de consument een mailbericht stuurt met de eigen gegevens omdat hij dossierbehandelaar is en dat de consument vervolgens laat weten welke toestellen gewenst worden. Deze worden dan met een korting van 40% aangeboden en kosteloos gemonteerd, de consument laat vervolgens weten of ze akkoord gaan.

Omdat op voorhand niet duidelijk wordt of partijen elkaar kunnen vinden wordt afgesproken dat ondergetekende een gespreksverslag instuurt naar het secretariaat met de aantekening dat de kwestie mogelijk toch onderling geschikt gaat worden.'

Bij de vraag hoe de klacht gekwalificeerd moet worden heeft de deskundige aangevinkt 'anders' en daarbij opgemerkt: *'Er is thans geen sprake van een technische klacht'*. Ook heeft de deskundige bij de vraag of herstel mogelijk is nog het volgende geschreven: *'Gezien bovenstaande bevindingen is er geen sprake van een technisch gebrek en hoeft er an sich niets vervangen te worden.'*

Reactie partijen op deskundigenrapportage

De partijen hebben over en weer nog gereageerd op de deskundigenrapportage waarbij zij hun stellingen hebben gehandhaafd. De ondernemer heeft daarbij onder meer geschreven dat na het deskundigenbezoek nogmaals getracht is tot een gezamenlijke oplossing te komen, dat de consument heeft aangegeven niet in te willen gaan op het aanbod en de uitspraak te willen afwachten en dat elk aanbod van de ondernemer is komen te vervallen nu de ondernemer kiest voor een bindende uitspraak. Op de stellingen van partijen wordt voor het overige voor zover van belang nader ingegaan bij de beoordeling.

Overwegingen en beoordeling

1. De bindend adviseur overweegt als volgt. Tussen de partijen is niet in geschil dat er sprake was van een showroomkeuken. Een showroomkeuken pleegt verkocht te worden in de staat waarin hij zich bevindt. Indien het voor een consument niet duidelijk is wat de leeftijd van de desbetreffende showroomkeuken is en/of wat de oorspronkelijke vraagprijs was, ligt het op zijn weg om daar eventueel naar te informeren bij of voorafgaand aan de aankoop. De stelling van de consument dat hij zich hier niet van bewust geweest is kan in een geval als dit in beginsel niet aan de ondernemer verweten worden en derhalve niet leiden tot ontbinding van (een gedeelte van) de aankoop. Van misleiding zou pas sprake kunnen zijn indien de consument uit mededelingen van de ondernemer afgeleid zou moeten hebben dat er sprake was van apparatuur van een jongere leeftijd dan hier het geval is. Dat daar sprake van is geweest is gesteld noch gebleken (volgens de consument zou er veeleer sprake zijn geweest van het verzwijgen van de leeftijd).

2. Wat daar verder van zij, ook indien aangenomen zou moeten worden dat de ondernemer ten onrechte de consument niet voldoende heeft voorgelicht omtrent de leeftijd van de apparatuur dan zou dat in beginsel ten hoogste kunnen leiden tot ontbinding van de koop (voor zover het de apparatuur betreft) en daaruit zou volgen dat de apparatuur teruggeleverd zou moeten worden tegen een vergoeding van de door de consument betaalde gelden voor de apparatuur. De consument heeft hieromtrent gesteld dat bij de koop geen aparte prijzen zijn opgegeven voor de apparatuur en dat voor hem niet controleerbaar is wat de vermeende korting zou zijn. Ook hiervoor geldt echter dat de ondernemer niet zonder meer verplicht was om dit bij de koop te specifiëren, althans niet zonder dat de consument daartoe bij de koop een verzoek gedaan had, hetgeen kennelijk niet gebeurd is. De door de ondernemer in deze procedure verstrekte specificatie is niet meer door de consument betwist en de consument heeft ook niet meer naar voren gebracht wat dan wel een redelijke waarde-vergoeding voor de apparatuur zou moeten zijn. Ook uit de deskundigenrapportage volgt niet dat het bedrag dat door de ondernemer berekend is, niet in verhouding zou staan tot de leeftijd van de apparatuur. De conclusie moet zijn dat het aanbod van de ondernemer, hoewel onverplicht, redelijk was en dat de ondernemer na ontvangst van de klacht (voorafgaand aan deze procedure) uit zichzelf een redelijk voorstel gedaan heeft tot ontbinding van de koop wat betreft de apparaten (later is dit in deze procedure nog verhoogd naar een bedrag van € 3.548,24). Op grond van artikel 14 lid 3 van het toepasselijke reglement kan de bindend adviseur deze oplossing (ook) bij ongegrond verklaring van de klacht bindend opleggen. De ondernemer zal bovendien gehouden worden aan de in deze procedure (formeel) voorgestane oplossingsrichting, zoals te kennen gegeven op het reactieformulier en herhaald bij het nadere standpunt van de ondernemer.

3. 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. De eis van de consument wordt afgewezen en de door de ondernemer voorgestane oplossing wordt toegewezen (namelijk: deelontbinding van de apparatuur) met dien verstande dat de consument de keuze gelaten wordt om van dit aanbod (gedeeltelijk) gebruik te maken of niet. Dat wil zeggen dat hij een of meerdere apparaten laat ophalen en het betaalde bedrag daarvoor terugkrijgt (overeenkomstig de hiervoor onder de nadere reactie van de ondernemer opgenomen opgaaf minus 66%).

Beslissing

De klacht is ongegrond:
- de eis van de consument wordt afgewezen;
- de consument laat binnen 2 weken na de uitspraak aan de ondernemer weten, onder kennisgeving aan de Stichting, of hij van het aanbod van de ondernemer gebruik zal maken. Als de consument niet binnen 2 weken iets laat horen vervalt het aanbod van de ondernemer;
- 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 17 september 2026,

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