BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Ondernemer heeft ten onrechte levering keuken uit de planning gehaald en ten onrechte geweigerd om de keuken te leveren voordat volledige betaling was ontvangen, klacht gegrond verklaard

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl (hierna: de stichting) 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 niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was en partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten over en weer toe te lichten.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst van 20 november 2024 betreft - samengevat - de koop van een keuken (met toebehoren) tegen een door de consument aan de ondernemer te betalen bedrag van € 10.000,00 (exclusief montagekosten). In de orderbevestiging is ten aanzien van de levering het volgende vermeld:

"Leverweek: mei 2025
Indien de leverweek van uw keuken is gepland geldt de volgende werkwijze:

- *De keuken moet op korte termijn worden ingemeten.*
- *Binnen vijf werkdagen nadat uw keuken is ingemeten moet het afrondende gesprek met uw adviseur plaats hebben gevonden.*
- *Na dit afrondende gesprek is de leverweek definitief en kan deze niet meer worden gewijzigd."*

De levering (en plaatsing) heeft plaatsgevonden op of omstreeks 4 juni 2025. Een bedrag van € 1.000,00 staat in depot. De klacht is op 9 mei 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

De consument heeft in het inleidend (vragen)formulier haar klacht als volgt geformuleerd:

"De levering van de keuken staat vast op 12 mei, dat is bevestigd op 11 maart. Eerder was tegen mij gezegd dat betaling kan geschieden op datum van levering. Echter, toen werd mij gevraagd om eerder te betalen. Ik betaalde op 5 mei. Ze vinden dat ik 'plots' betaald heb en dat ze niet kunnen plannen. Daarvoor, de levering kan pas geschieden 8 weken later. Ik neem aan dat de keuken pas wordt besteld na de betaling. Maar ze beweerde dat er opgeslagen sinds februari is en dat ik opslagkosten van € 1.000,- moest betalen. Ik vind dat ze die mij de vertragingskosten moest betalen, omdat ze niet hebben geleverd op de afgesproken datum van 12 mei. Ik ben nooit akkoord gegaan met de kosten en duidelijk gemaakt dat ik de levering niet aanvaard indien want indien er opslagkosten zou ik nooit akkoord gaan. De datum van levering was mij gedwongen en ik heb ze aanvaard onder protest.

Er moet een ladenblok vervangen worden en de afzuigkap moest ingeruild worden. De kosten zijn € 650,-, en gefactureerd, maar ze willen dat ik eerst € 1.000,- betaal voordat het ladeblok wordt geleverd."

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, heeft zij in het inleidend (vragen)formulier als volgt geantwoord:

"Dat ze het ladeblok en de inruil voor de afzuigkap zo snel mogelijk doen en creditnota opstellen van € 1.000,- en deze naar mij op sturen. Verder wens ik een schadevergoeding van € 100,- per week voor de uitstel van de levering, alsmede de kosten van deze zaak."

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier onder meer als volgt gereageerd:

"Consument heeft de keuken meer dan 10 weken uitgesteld zonder dat wij hier schuld aan hadden. Wij konden niet anders dan de keuken opslaan."

Ten aanzien van de door de ondernemer gewenste oplossing heeft zij het volgende opgemerkt:

"Betaling van alle opslagkosten (nu zij aanbod om de kosten te delen van de hand heeft gewezen), ladeblok en afwijzing van de eis van schadevergoeding van € 100,- per week."

Ter nadere toelichting van haar standpunt heeft de ondernemer - samengevat - aangevoerd dat de consument op 28 juli 2024 een keuken op afroep heeft gekocht met vermoedelijke leverweek 45/2024. Op 16 september 2024 heeft de consument aan de ondernemer gemeld dat haar aannemer was begonnen met de nodige werkzaamheden en dat keuken begin oktober ingemeten kon worden. Die afspraak is uiteindelijk gepland op 14 november 2024. Tijdens het inmeten werd duidelijk dat de ruimte waar de keuken geplaatst zou worden, een woonkamer was zonder keuken. Er is sprake van 2 woningen met huisnummers 57 en 59.Tussen partijen is afgesproken dat de levering en plaatsing van de keuken in week 8/2025 zal plaatsvinden. Uiteindelijk is de tussen partijen gesloten overeenkomst drastisch veranderd, aangezien de keuken niet op nr. 58, maar een andere keuken op nr. 57 geplaatst diende te worden. Op 20 november 2024 heeft de consument de aangepaste overeenkomst ondertekend, waarin is opgenomen dat de levering en plaatsing van de keuken in week 5/2025 zal plaatsvinden. Op 10 januari 2025 heeft de consument een e-mail van de ondernemer ontvangen met het verzoek om de levering van de keuken te bevestigen. In reactie daarop heeft de consument op 13 januari 2025 kenbaar gemaakt dat het leidingwerk niet op tijd klaar is voor 28 januari 2025. Volgens de ondernemer is toen met de consument afgesproken dat zij eenmalig de leverweek mag verplaatsen, op voorwaarde dat zij het totale aankoopbedrag aan de ondernemer voldoet. In dat geval zouden - anders dan in artikel 3 van de aanvullende voorwaarden is vermeld - geen opslagkosten bij de consument in rekening worden gebracht.

In aansluiting op het voorgaande voert de ondernemer aan dat er op 3 maart 2025 telefonisch contact is geweest tussen partijen, waarbij de consument kenbaar heeft gemaakt dat levering van de keuken in week 19/2025 niet mogelijk is, omdat zij dan in het buitenland verblijft. Om die reden wilde zij de leverweek wijzigen naar week 20/2025. Op 24 maart 2025 heeft de ondernemer aan de consument meegedeeld dat zij nog geen betaling had ontvangen en dat een keuken maximaal drie maanden in opslag kan staan. De consument is verzocht om het volledige aankoopbedrag en de opslagkosten (berekend vanaf week 10) te voldoen. Op diezelfde dag bericht de consument de ondernemer dat is afgesproken dat de levering plaats zou vinden in week 20/205 en dat zij twee dagen voor levering het aankoopbedrag zou betalen. De ondernemer heeft toen meegedeeld dat zij geen opslagkosten zal berekenen indien de consument het aankoopbedrag alsnog binnen drie dagen voldoet. De ondernemer heeft daarop geen reactie meer gekregen en geen betaling ontvangen. De levering en plaatsing van de keuken is toen uit de planning gehaald. Op 5 mei 2025 heeft de ondernemer vervolgens het aankoopbedrag van de consument ontvangen en ging ervan uit dat de levering en plaatsing van de keuken op 12 mei 2025 doorgang zou vinden. De consument is daarop herinnerd aan de opslagkosten van € 1.000,00. Uiteindelijk is de levering en plaatsing alsnog ingepland op 4 juni 2025 (week 23/2025). De keuken is die datum geplaatst, maar de consument heeft geweigerd te opslagkosten te betalen.

Overwegingen en beoordeling

Het geschil

1. In de kern ziet het tussen partijen ontstane geschil op de vraag of de consument gehouden is een bedrag van € 1.000,00 aan opslagkosten aan de ondernemer te voldoen.

Opslagkosten

2. De bindend adviseur stelt vast dat partijen in eerste instantie week 5/2025 als leverweek zijn overeengekomen. Aangezien het leidingwerk in de woning van de consument niet tijdig klaar was, is de leverweek in overleg tussen partijen verplaatst naar week 19/2025 en nadien naar week 20/2025 vanwege een verblijf in het buitenland van de consument. De ondernemer heeft naar eigen zeggen aan het wijzigen van de leverweek de voorwaarde verbonden dat de consument het totale aankoopbedrag aan haar voldoet, ruim vóór levering en plaatsing van de keuken. In dat geval zouden geen opslagkosten bij de consument in rekening worden gebracht, aldus nogmaals de ondernemer.

3. Nog afgezien van het feit dat de consument betwist dat de ondernemer in dat geval opslagkosten in rekening zou brengen en het standpunt van de ondernemer hoofdzakelijk wordt onderbouwd met interne e-mailcorrespondentie, overweegt de bindend adviseur het volgende.

4. Zowel in de branchevoorwaarden als in artikel 7:26 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is bepaald dat een ondernemer geen volledige betaling vooraf kan verlangen van de consument. Het wettelijk systeem is bovendien van dwingend recht, zodat partijen ook niet door een onderlinge overeenkomst de werking van die bepaling opzij kunnen zetten. Een bepaling waarbij van de wet wordt afgeweken, moet als onredelijk bezwarend worden aangemerkt (artikel 7:6 BW). Gelet op het bepaalde in artikel 7:26 lid 2 BW kan bij een consumentenkoop de koper tot vooruitbetaling van ten hoogste de helft van de koopprijs worden verplicht.

5. Het voorgaande betekent dat de ondernemer - op het moment dat de leverweek was gepland op week 20/2025 - de levering ten onrechte uit de planning heeft gehaald en ten onrechte heeft geweigerd de keuken te leveren voordat volledige betaling was ontvangen.

6. Vast staat dat partijen voorafgaand aan de oorspronkelijke leverdatum in overleg zijn getreden en overeenstemming hebben bereikt over het (tweemaal) verplaatsen van de levering naar een andere week. Door de wederzijdse instemming daarmee is de oorspronkelijke leverdatum komen te vervallen en vervangen door een nieuwe leverweek. Artikel 9 van de CBW-voorwaarden biedt pas een grondslag voor opslagkosten indien producten op de afgesproken datum worden aangeboden en door de consument worden geweigerd dan wel na een mislukte tweede levering. Nu de leverdatum met instemming is gewijzigd, is van verzuim of weigering aan de zijde van de consument geen sprake, zodat artikel 9 geen grondslag biedt voor het in rekening brengen van opslagkosten bij de consument. Los daarvan en wellicht ten overvloede merkt de bindend adviseur nog op dat de ondernemer het door haar genoemde bedrag van € 1.000,00 aan opslagkosten op geen enkele wijze heeft onderbouwd. Meer concreet heeft zij niet onderbouwd dat het gaat om aantoonbare schade c.q. redelijke kosten, nu het een willekeurig gekozen bedrag lijkt te zijn.

7. De conclusie is dat de consument geen opslagkosten aan de ondernemer verschuldigd is, dat de ondernemer ten onrechte aan levering van de keuken de voorwaarde heeft verbonden dat de consument het totale aankoopbedrag aan haar diende te voldoen en zij daarmee ook ten onrechte de levering uit de planning heeft gehaald, waardoor de keuken pas op een later moment (op of omstreeks 4 juni 2025) alsnog is geleverd.

Schadevergoeding?
8. De consument maakt aanspraak op een schadevergoeding van € 100,00 per week, omdat de levering en plaatsing van de keuken door toedoen van de ondernemer is vertraagd. Deze eis zal worden afgewezen, alleen al omdat iedere onderbouwing daarvan ontbreekt. De consument maakt namelijk in het geheel niet duidelijk welke schade zij daardoor zou hebben geleden en waaruit dit zou/kan volgen.

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

Beslissing

- verklaart de klacht gegrond;
- bepaalt dat de consument geen opslagkosten aan de ondernemer verschuldigd is en dat de ondernemer - voor zover zij de consument daarvoor een factuur heeft toegezonden/overhandigd - de daarop gerichte factuur dient te crediteren;
- de ondernemer dient binnen vier weken na de datum van dit bindend advies aan de consument te betalen een bedrag van € 182,00 wegens de kosten van behandeling van dit geschil;
- het depotbedrag van € 1.000,00 wordt aan de consument terugbetaald;
- de ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief zoals vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 17 september 2026,

Mr. M.J.P. Faassen,
Bindend adviseur