

Niet tijdig gewaarschuwd voor extra kosten elektra inductie maar geen vergoeding

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. Op 7 maart 2023 heeft de bindend adviseur nog enkele vragen gesteld aan (de gemachtigde van) de consument en verzocht om toezending van enkele documenten. Op 10 maart 2023 zijn deze vragen beantwoord en de documenten verstrekt door (de gemachtigde van) de consument. De ondernemer is vervolgens in de gelegenheid gesteld om daarop te reageren, maar zij heeft daar geen gebruik van gemaakt binnen de gestelde termijn. 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

De overeenkomst betreft - samengevat - de koop, levering en plaatsing van een keuken met apparatuur tegen een daarvoor door de consument te betalen prijs van € 17.100,00. De consument heeft dit bedrag geheel aan de ondernemer voldaan.

Standpunt consument

De (gemachtigde van de) consument heeft in het inleidend (vragen)formulier opgemerkt dat hij door de ondernemer niet is gewezen op de extra kosten voor het aanleggen van extra elektriciteitsgroepen voordat de koop definitief werd gemaakt. De consument is - nadat de order niet meer geannuleerd kon worden - geconfronteerd met die kosten (€ 1.442,93) en is van mening dat deze voor rekening van de ondernemer dienen te komen.

De gemachtigde van de consument heeft de klacht bij brieven van 1 juni 2022 en 29 november 2022 nader toegelicht. Hij licht - samengevat - toe dat de ondernemer jegens de consument een fout heeft begaan door hem niet voorafgaand aan het sluiten van de koopovereenkomst duidelijk te maken dat een extra elektriciteitsgroep noodzakelijk zou zijn ten behoeve van de montage van de inductiekookplaat. De ondernemer heeft dat pas bij de levering van de keuken (in augustus 2021) laten weten. Niet eerder dan met de definitieve orderbevestiging van 2 juni 2021 heeft de ondernemer de documenten "Aandachtspunten + legendspecificaties" en "Specificaties installatiewerk" toegezonden. In de begeleidende e-mail bij die orderbevestiging werd echter al vermeld dat de opdracht definitief was en niet meer kon worden gewijzigd, waardoor de consument met een voldongen feit werd geconfronteerd. Op 2 juni 2021 kon de consument de koopovereenkomst namelijk al niet meer kosteloos annuleren.

Volgens de consument mocht hij redelijkerwijs verwachten dat de ondernemer een keuken zou adviseren en offrenen, passend bij het bestaande elektriciteitsnet. Indien hij daarvan af had moeten wijken, dan lag het op de weg van de ondernemer om de consument daar in een zo vroeg mogelijk stadium bij te betrekken. Dat heeft zij nagelaten. In de door de consument ontvangen offerte van 17 april 2021 is niet vermeld dat er (mogelijk een) extra elektriciteitsgroep(en) nodig zou(den) zijn. Daarmee heeft de ondernemer in strijd gehandeld met artikel 4 van de CBW-erkend voorwaarden. Dit artikel bepaalt onder meer dat de offerte een volledige omschrijving van de te verrichten werkzaamheden en de risico's voor beide partijen dient te bevatten. Het risico van kosten voor een extra elektriciteitsgroep is niet in de offerte vermeld. Ook in de definitieve orderbevestiging van 2 juni 2021 is niet vermeld dat de consument een extra elektriciteitsgroep zou moeten (laten) aanleggen.

De consument concludeert dat de ondernemer hem heeft beperkt in zijn mogelijkheden om een geïnformeerde aankoopbeslissing te nemen en dat zij zich daarmee schuldig heeft gemaakt aan een oneerlijke handelspraktijk als bedoeld in artikel 6:193b, lid 2, sub b BW. In ieder geval heeft zij haar waarschuwplicht (als bedoeld in artikel 7:754 BW) geschonden, aangezien de bij de consument aanwezige elektriciteitsgroepen ongeschikt waren voor het (volledig) plaatsen van de overeengekomen keuken en de ondernemer daar bij het aangaan van de overeenkomst ten onrechte niet voor heeft gewaarschuwd.

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

“Dat de ondernemer de niet op voorhand gecommuniceerde kosten van 1.442,93 aan de consument vergoedt.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft, voor zover relevant, als volgt gereageerd:

“(…) Weber (…) heeft een keuken aangekocht op datum 14-05-2021 (…).

- *Het verzenden van het leidingplan heeft plaats gevonden op 2-06-2021, Hier zit standaard de uitgewerkte opdrachtbevestiging nogmaals bij ter controle.*
- *De eerste montage heeft plaats gevonden op 26-08-2021*
- *De her montage heeft plaats gevonden op 30-10-2021*
- *(…)*

Door het aangaan van deze overeenkomst is de klant akkoord gegaan met de inhoud van deze overeenkomst. op pagina 6 is te lezen wat inclusief is in de overeenkomst.

Dit betrof:

- *Inmeten: (…)*
- *Transport: (…)*
- *Montage: (…)*
- *Oplevering: (…)*

Hier staat niets vermeld over het (b)oordelen van leidingwerk (bestaand) of elektrische installaties in welke vorm dan ook. Immers zijn wij gespecialiseerd(.) in keukens (en montage) en niet in meerwerk in welke vorm dan ook, wij doen daar dan ook geen uitspraken over.

(…) Daarnaast wordt tijdens de verkoop standaard vermeld dat wij geen enkele uitspraak kunnen doen over eventuele meerprijzen (extra kosten) betreffende aanpassingen in welke vorm dan ook aan de keukenruimte. Deze vraag is dan ook niet gesteld door klant op welk moment dan ook.

In de overeenkomst is de kookplaat te zien INVENTUM IKI9035, in de tekst omschrijving en te lezen dat het een 2-fase aansluiting betreft.

Daarnaast heeft de klant een duidelijk uitgewerkt leidingplan mogen ontvangen met alle waardes per apparaat, dit wordt standaard uit service gestuurd aan al onze klant na aankoop van de keuken.

Toen vastgesteld werd dat door klant niet de 2 fase aansluiting (7.2KW) (...) had aangelegd en dit meer kosten met zich mee zou brengen is er gesproken over een gaskookplaat. Deze zouden wij kosteloos in eerste instantie omwisselen, hier is ook per mail akkoord op gegeven! Helaas toen wij al de vervangende kookplaat hadden besteld kregen wij het bericht dat een gasleiding niet mogelijk was en het verzwaren van de elektriciteit de beste keus was. De stelling dat er geen wijzigingen meer mogelijk waren is in essentie waar, echter hebben wij hier toch een uitzondering op gemaakt. (...)

Klant had op dat moment besloten toch de inductie kookplaat te behouden.

(…)

Conclusie: de stelling dat wij ons schuldig hebben gemaakt aan oneerlijke handelspraktijken en/of het verwijzen naar artikel 4 van de CBW-voorwaarden is geen draagkracht voor. Het lijkt ons meer dan logisch indien een compleet nieuwe keuken (andere opstelling) wordt uitgekozen dat er aanpassingen gedaan dienen te worden (ook voor een leek) aan de ruimte en aansluitingen zoals water, afvoer, electra enz.

Indien op basis van deze informatie wij verplicht worden om de kosten te dragen die de klant heeft moeten maken die logischerwijs gemaakt dienen te worden (ook voor een leek) kunnen wij beter stoppen met onze onderneming, dan zouden wij dus verplicht worden om bijvoorbeeld de klant ook te wijzen dat er kosten zitten aan stukadoors werkzaamheden als tegels verwijderd worden van de wanden? Afgelopen jaren hebben wij meer dan 600 keukens geleverd en gemonteerd en hebben dit nog nooit meegemaakt dat er een stelling als deze gemaakt wordt door een klant.

(…)”

Overwegingen en beoordeling

1. Partijen zijn een overeenkomst aangegaan, inhoudende de koop, levering en plaatsing van een keuken in de woning van de consument. Vooropgesteld wordt dat de overeenkomst van partijen een zogeheten gemengde overeenkomst is waarop ingevolge artikel 7:5 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) de regels van aanneming van werk en de regels van consumentenkoop naast elkaar van toepassing zijn. In geval van strijd tussen die regels prevaleren de regels van consumentenkoop (artikel 7:5 lid 4 BW).

Toerekenbare tekortkoming?

2. Het door de consument aan het adres van de ondernemer gemaakte verwijt komt er in de kern op neer dat zij de consument voorafgaand aan het sluiten van de (koop)overeenkomst ten onrechte niet duidelijk heeft gemaakt c.q. heeft gewaarschuwd dat een extra elektriciteitsgroep noodzakelijk zou zijn ten behoeve van de montage van de inductiekookplaat, waardoor hij zich geconfronteerd zag met een extra kostenpost van € 1.442,93. Deze kosten dienen daarom volgens de consument voor rekening van de ondernemer te komen.

3. Uit wat partijen over en weer hebben aangevoerd en de door hen overgelegde stukken is niet gebleken dat de consument door de ondernemer vóór het sluiten van de (koop)overeenkomst is geïnformeerd over het feit dat hij ervoor moest zorgen dat de elektra in de woning zodanig was uitgerust dat de keuken met apparatuur daarop veilig kon worden aangesloten. De bindend adviseur is van oordeel dat op de ondernemer de verplichting rustte de consument daarop te wijzen of hem in ieder geval mee te delen dat indien en voor zover wijzigingen aan de elektra nodig zouden blijken, de daarmee verband houdende kosten voor zijn rekening komen. Illustratief in dit verband is dat in artikel 7 lid 3 van de toepasselijke CBW-erkend voorwaarden is bepaald dat de ondernemer de afnemer tijdig vóór het sluiten van de overeenkomst erop wijst dat de afnemer zorgt voor geschiktheid van de plaats waar de werkzaamheden moeten worden verricht, bijvoorbeeld dat er is voldaan aan de bouwkundige en/of installatievoorschriften.

4. Op 2 juni 2021 heeft de ondernemer de definitieve orderbevestiging en enkele documenten toegezonden, waaronder de documenten "Aandachtspunten installatie + legendaspecificaties" en "Specificaties installatiewerk". In laatstgenoemde documenten wordt onder meer uiteengezet dat de installatiewerkzaamheden volgens de in de legenda geldende voorschriften uitgevoerd dienen te worden, dat daarmee onnodige problemen en vertragingen bij de montage van de keuken worden voorkomen, om welke technische specificaties het gaat (ook voor wat betreft de elektra) en dat de technische specificaties corresponderen met de technische tekening van de keuken. Uit deze documenten volgt bovendien dat de consument zelf dient na te gaan of aan de installatievoorschriften is voldaan. Indien de ondernemer deze documenten tijdig vóór het sluiten van de (koop)overeenkomst aan de consument zou hebben verstrekt, dan zou zij aan de op haar rustende verplichtingen hebben voldaan. Zoals hiervoor al is overwogen, heeft de ondernemer deze informatie echter pas ná het sluiten van de overeenkomst aan de consument verstrekt. De bindend adviseur merkt in dit verband nog op dat de ondernemer zelf heeft aangevoerd dat zij dergelijke gegevens altijd pas ná aankoop van de keuken aan een consument verstrekt. Dat is te laat, zo volgt uit wat hiervoor is overwogen.

5. De bindend adviseur volgt de consument overigens niet in zijn stelling dat de ondernemer hem in dit geval concreet had moeten waarschuwen dat een extra elektriciteitsgroep noodzakelijk zou zijn ten behoeve van de montage van de inductiekookplaat. Door de consument is namelijk niet gesteld en evenmin is gebleken dat de ondernemer van de noodzaak daarvan op de hoogte was of op de hoogte had moeten zijn. Op de ondernemer rust geen zelfstandige plicht om de noodzaak daarvan concreet te onderzoeken. Dat neemt niet weg dat het op de weg van de ondernemer lag om de consument te informeren/waarschuwen, zoals onder randnummer 4 is omschreven, en dat de ondernemer daarin tekort is geschoten.

6. Het voorgaande leidt tot de (tussen)conclusie dat de ondernemer niet heeft voldaan aan de op haar rustende waarschuwings-/informatieverplichting. In zoverre is de klacht van de consument gegrond.

Schade?

7. De vraag die vervolgens moet worden beantwoord is of de consument als gevolg van de hiervoor genoemde toerekenbare tekortkoming schade heeft geleden en zo ja, wat de omvang daarvan is. Met het vaststellen van die toerekenbare tekortkoming is nog niet gegeven dat daardoor schade is geleden door de consument. De vraag of als gevolg daarvan daadwerkelijk schade is geleden, moet worden

beantwoord door een vergelijking te maken tussen de werkelijke situatie en de hypothetische situatie waarin de consument zou hebben verkeerd wanneer de toerekenbare tekortkoming van de ondernemer wordt weggedacht.

8. In de werkelijke situatie heeft de consument kosten moeten maken voor het (laten) realiseren van (een) benodigde extra elektriciteitsgroep(en) en wel tot een bedrag van € 1.442,93. Naar het oordeel van de bindend adviseur zou de consument deze kosten óók hebben gemaakt c.q. hebben moeten maken in de hypothetische situatie (dus in het geval de ondernemer wel tijdig aan haar waarschuwings-/informatieverplichting zou hebben voldaan). Daarbij neemt de bindend adviseur in aanmerking dat de ondernemer de documenten "Aandachtspunten installatie + legendspecificaties" en "Specificaties installatiewerk" op 2 juni 2021 met de definitieve opdrachtbevestiging aan de consument heeft toegezonden. De keuken is op of omstreeks 26 augustus 2021 geleverd en naar eigen zeggen kwam de consument er op dat moment "tot zijn grote verbazing" achter dat (een) extra elektriciteitsgroep(en) noodzakelijk was/waren. In de periode van 2 juni 2021 tot 26 augustus 2021 heeft de consument dus op geen enkele wijze aan de ondernemer kenbaar gemaakt dat hij andere keuzes had willen c.q. wilde maken ter voorkoming van de hiervoor vermelde kosten. Dat dit anders zou zijn geweest indien de consument de betreffende informatie/documenten in een eerder stadium zou hebben ontvangen (bijvoorbeeld met de offerte van 17 april 2021), is door de consument niet gesteld, niet onderbouwd en ligt - gezien de op of omstreeks 26 augustus 2021 uitgesproken verbazing - evenmin voor de hand. Dit nog afgezien van het feit dat tussen partijen niet in geschil is dat een gaskookplaat technisch gezien niet tot de mogelijkheden behoorde.

9. Dit alles leidt tot de slotsom dat de consument zich, ook in het geval de ondernemer wel tijdig aan haar waarschuwings-/informatieverplichting zou hebben voldaan, geconfronteerd zou hebben gezien met de betreffende kosten. Het bedrag van € 1.442,93 kan daarom niet worden gekwalificeerd als schade. Dit betekent dat de eis van de consument zal worden afgewezen.

Conclusie

10. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht deels gegrond is.

11. De ondernemer dient een deel van de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 175,00 aan de consument te vergoeden. Naar redelijkheid en billijkheid wordt dit deel bepaald op 50%, derhalve € 87,50.

Beslissing

- De klacht is gedeeltelijk gegrond;
- De eis wordt afgewezen;
- De ondernemer vergoedt binnen 4 weken na dit bindend advies een deel van de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten van € 175,00 aan de consument. Naar redelijkheid en billijkheid wordt dit deel bepaald op 50%, derhalve € 87,50.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 6 april 2023,