

Geen verkeerd werkblad keuken geleverd na vele aanpassingen in order

### **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: Volgens opgaaf consument 31 augustus 2022.

Inhoud overeenkomst: Aankoop keuken (exclusief montage).

Levering vond plaats op 14 december 2022.

De klacht is op 16-12-2022 voorgelegd aan de ondernemer.

### **Standpunt consument**

De klacht ziet op het geleverde werkblad. De consument heeft daartoe op het vragenformulier onder meer het volgende geschreven:

*'In de onderhandelingen over de keuken is er overeengekomen dat er een werkblad geleverd zou worden van het merk Silestone en type Calacatta Gold. Ik ontving echter het werkblad van het merk Silestone maar type Ariel.*

*(...)*

*Op 23 juli 2022 heb ik een offerte ontvangen van de tegenpartij. Vanwege ons budget hebben wij gevraagd om enkele aanpassingen. Op 29 juli 2022 hebben wij een aangepaste offerte ontvangen waarin onder andere het werkblad is gewijzigd naar Silestone Ariel. Ik heb hierop op, 3 augustus 2022, gereageerd dat het ontwerp met deze aanpassingen niet tot zijn recht komt. Zodoende heb ik de tegenpartij verzocht om een offerte zonder laatste aanpassingen (met uitsluiting van de verlichting). Zodoende is de offerte van 9 augustus 2022 tot stand gekomen waarin het werkblad Silestone Calacatta Gold is opgenomen. Op dinsdag 30 augustus is er in de showroom van de tegenpartij een akkoord gesloten voor €21.000 op basis van de offerte van 9 augustus 2022.*

*De tegenpartij heeft in de offerte van 15 september 2022 vervolgens toch nog een aanpassing opgenomen ten aanzien van het werkblad, zonder dat dit is overeengekomen. De offerte van 15 september 2022 is een hoger bedrag dan de offerte van 9 augustus 2022 terwijl er een goedkoper werkblad in opgenomen is. Dit is in strijd met mijn wensen aangezien ik juist de onderhandeling aan ben gegaan om het bedrag naar te matigen gelet op ons budget.'*

De consument eist dat het huidige werkblad vervangen wordt door het overeengekomen werkblad: Silestone Calacatta Gold.

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft op het reactieformulier onder meer het volgende geschreven:

*'De consument heeft meerdere malen aangegeven dat hij wilde dat de keuken goedkoper werd. Wij hebben uiteindelijk aangegeven dat hij kosten kon besparen door het aanrechtblad te vervangen door een goedkoper exemplaar. In de e-mail en de aangeboden overeenkomst van 15 september 2022 is daarom het blad 'Silestone Ariel gepolijst' aangeboden. De consument vraagt op dezelfde dag nog specifiek welk keukenblad bedoeld wordt, waarop wij hem hebben gemaild en een link hebben meegestuurd van het exacte keukenblad. De consument is vervolgens op 22 september 2022 akkoord gegaan met het keukenblad "Silestone Ariel gepolijst". Er is derhalve geen overeenkomst tot stand gekomen voor een werkblad 'Silestone Calacatta Gold'. Op 2 november 2022 heeft de consument telefonisch contact met ons gehad voor een kleine wijziging in de wangen (naar kunststof) en deze hebben wij dezelfde dag nog bevestigd. Ook in deze orderbevestiging wordt de Silestone Ariel gepolijst genoemd. De consument heeft hier vervolgens niet over geklaagd. De klacht van de consument is gezien het voorstaande ongegrond.*

*(...)*

*De gewenste oplossing is dat de consument de klacht intrekt.'*

### **Reactie van de consument**

In reactie op het standpunt van de ondernemer heeft de consument (verkort weergegeven) gesteld dat in verband met de prijs een alternatief werkblad is opgenomen in de offerte. Deze offerte (met het werkblad 'Silestone Ariel gepolijst') was beduidend goedkoper maar aangezien dit werkblad niet goed samenging met de keuken en de apparatuur heeft de consument aangegeven af te willen zien van deze aanpassing. De keukenverkoper heeft bevestigd dat dit zou worden aangepast in het systeem. De consument heeft hier gezien de prettige communicatie nooit aan getwijfeld. Tijdens de vakantie van de keukenverkoper werd de afhandeling overgenomen door de eigenaar. De vertrouwde communicatie is op dezelfde wijze voortgezet. De livijge, aangepaste offerte is door de consument globaal bekeken vanwege het grote vertrouwen. In telefonische en persoonlijke communicatie heeft de consument benadrukt uit te gaan van de oorspronkelijke keukenopstelling met het werkblad Silestone Calcutta Gold. Dit is door de keukenverkoper en de eigenaar bevestigd. De uiteindelijke hogere prijs was voor de consument gebaseerd op het werkblad Silestone Calcutta Gold. Indien de prijs gebaseerd zou zijn op het goedkopere werkblad, zou de offerteprijs ook lager moeten zijn en was dit de consument ongetwijfeld opgevallen en een punt van discussie geworden. Nu blijkt dat de ondernemer het blad niet heeft aangepast en mogelijk een goedkoper blad heeft 'doorgedrukt' met een hogere prijs.

### **Reactie van de ondernemer**

De ondernemer heeft gereageerd op voornoemde reactie van de consument en daarbij geconcludeerd tot afwijzing van de vordering. Op deze reactie zal inhoudelijk voor zover relevant bij de beoordeling nader worden ingegaan.

### **Overwegingen en beoordeling**

*Ten aanzien van de feiten.*

1. Uit de overlegde stukken blijkt dat er verschillende 'orders' (door de consument aangeduid als 'offerte') aan de consument toegezonden zijn als gevolg van gewijzigde wensen van de consument met betrekking tot uitvoering van de keuken en de wens om de keuken zelf te monteren. In de (oorspronkelijke) order van 23 juli 2022 is opgenomen bij 'Kleur werkblad': 'Et. Calacatta Gold gepolijst' (totaalprijs: € 23.995,00). Hiernaast zitten er in het dossier nog orders van de volgende data:

- 26 juli 2022, met daarin opgenomen bij 'Kleur werkblad': 'Et. Calacatta Gold gepolijst' (totaalprijs: € 23.995,00);
- 29 juli 2022, met daarin opgenomen bij 'Kleur werkblad': 'Ariel gepolijst' (totaalprijs: € 19.980,50);
- 9 augustus 2022, met daarin opgenomen bij 'Kleur werkblad': 'Et. Calacatta Gold gepolijst' (totaalprijs: € 21.635,05);
- 23 augustus 2022, met daarin opgenomen bij 'Kleur werkblad': 'Ariel gepolijst' (totaalprijs: € 21.000,-);
- 31 augustus 2022, met daarin opgenomen bij 'Kleur werkblad': 'Ariel gepolijst' (totaalprijs: € 22.140,-);
- 15 september 2022, met daarin opgenomen bij 'Kleur werkblad': 'Ariel gepolijst' (totaalprijs: € 21.350,-);
- 2 november 2022, met daarin opgenomen bij 'Kleur werkblad': 'Ariel gepolijst' (totaalprijs: € 21.023,-).

2. Uit de overlegde correspondentie blijkt voorts onder meer het volgende:

- In een e-mail aan de ondernemer van 30 augustus 2022 heeft de consument onder meer het volgende geschreven:

*'Hartelijk dank voor de aanpassing van de offerte. (...) Deze offerte klopt niet naar wat wij hadden afgesproken. Ik mis namelijk de uitschuiflades onder bij de oven en stoomoven. Zijn de lades in het keukeneiland wel opgenomen?'*

*'Tevens valt ons op dat de koelkast en vaatwasser erg energie onzuinig zijn. Hebben jullie hier een prijsvriendelijker alternatief voor?'*

- Hierop heeft de ondernemer geantwoord in een e-mail van 31 augustus 2022 (10:32 uur) aan de consument met daarin onder meer het volgende:

*'In de vorige mails had ik al, in overleg met jullie, de apparatenkasten omgezet naar de legplanken i.p.v. de binnenladen om de prijs aan te kunnen passen samen met het werkblad. Als ik de betere energieklassen koelkast en vaatwasser met de binnenladen weer toevoeg aan de order, komt de keuken op: 22.140.= euro.'*

- In een e-mail aan de ondernemer van 31 augustus 2022 (11:21 uur) heeft de consument op voornoemde e-mail het volgende geantwoord:

*'Je had inderdaad meegedacht om de prijs te verlagen door aanpassingen te verrichten. We hebben daarna gezegd dat dit de keuken niet goed doet en we terug willen naar het oorspronkelijke ontwerp. Tijdens je vakantie is dit dan ook opgepakt, echter niet volledig goed doorgezet.*

*Wij wilden gisteren akkoord mailen, echter bij de laatste check ontbraken de binnenladen. In de prijsbespreking met Pascal, dat afgerond is naar 21.000 EUR, zijn wij er dan ook vanuit gegaan dat de binnenladen terug waren gezet, alsmede gedaan was met het werkblad, zijpaneel etc.*

*Welke apparaten geven de opgegeven prijsverhoging? Graag typenummer en merk, zodat we dit kunnen checken.'*

- Om 12.00 uur op dezelfde dag (31 augustus 2022) heeft de ondernemer met een e-mail aan de consument de order van die datum aan de consument toegezonden. In deze e-mail staat onder meer het volgende:

*'Zie de bijlage voor de complete order met aangepaste koelkast, vaatwasser en de binnenladen bij de apparatuur.  
In de laatste order van 9 augustus die ik had gestuurd voor mijn vakantie, stonden nog de apparaten-kasten met de legplanken. Van deze order is Pascal uitgegaan en heeft hierop de prijs gebaseerd voor jullie.  
Wellicht is niet goed verwerkt of veranderd in de aangepaste order.  
Maar deze prijs is wat de keuken moet kosten inclusief jullie wensen en de eind-afroning is hierin ook opgenomen.'*

- Op voornoemde e-mail heeft de consument in een e-mail aan de ondernemer van 13:34 gereageerd met het volgende:

*'Dank hiervoor. Ik heb de specs nog eens goed doorgenomen en voor de prijsverhoging is het niet waard om zoveel extra te investeren.  
Graag dus de 'nieuwe' koelkast en vaatwasser terugzetten naar de 'oude'.  
De binnenladen zoals initieel afgesproken, graag behouden en prijs terugzetten op 21.000 EUR.  
Dan kunnen wij de bestelling definitief maken.'*

- Na nog enkele e-mails over en weer (onder meer met betrekking tot genoemde binnenladen) heeft de consument in een e-mail van 5 september 2022 aan de ondernemer het volgende geschreven:

*'Hierbij ons opdracht voor bestellen van deze leuken. Levering in overleg, gezien opleverdatum nog niet bekend is.  
Tevens, inmeten kan op woensdag 14 september om 08.30 uur.  
Graag bevestiging van de opdracht en inmeetmoment.'*

- Na ontvangst van de order van 15 september 2022 heeft de consument in een e-mail van diezelfde dag aan de ondernemer onder meer het volgende geschreven:

*'Dank voor het sturen van de bevestiging.  
(...)  
Het is ons onduidelijk welk aanrechtblad er is opgenomen nu. Graag vernemen wij dit graag.'*

- In een e-mail aan de consument van 14:17 uur op dezelfde dag (15 september 2022) heeft de ondernemer onder meer het volgende geschreven:

*'Het werkblad staat vermeld in de order onder Silestone Ariel gepolijst zoals besproken:  
<https://www.cosentino.com/nl-nl/kleuren/silestone/ariel/>'*

- In een e-mail aan de ondernemer van 22 september 2022 heeft de consument het volgende geschreven:

*'Hierbij ons akkoord. De leverdatum zal eind december, begin januari plaatsvinden.'*

- Met een e-mail van de ondernemer aan de consument van 2 november 2022 heeft de ondernemer de order van die datum toegezonden. In de e-mail staat onder meer het volgende:

*'Hierbij ontvangt u een gewijzigde orderbevestiging zoals afgesproken.*

*Wijzigingen:*

*De wangen zijn zoals telefonisch besproken gewijzigd in kunststof (beter passend bij front)*

*Aan rechterzijde regaal een wang toegevoegd.*

*Mocht u vragen hebben schroom dan niet om deze aan ons te sturen.'*

3. Het op de order van 2 november 2022 gebaseerde bedrag van € 21.023,- is door de consument betaald op 25 november 2022.

*De verdere beoordeling.*

4. Uit voornoemd feitenoverzicht blijkt dat in de door de consument op het vragenformulier genoemde offerte ('order', hierna verder aangeduid als 'offerte') van 9 augustus 2022 bij 'Kleur werkblad' 'Et. Calacatta Gold gepolijst' opgenomen is (hierna: Calacatta Gold). Uit het feitenoverzicht blijkt evenwel ook dat de consument op 5 september 2022 akkoord gegaan is met de offerte van 31 augustus 2022. In de offerte van 31 augustus 2022 is het werkblad met kleuraanduiding 'Ariel gepolijst' (hierna: Ariel) opgenomen. Dit was ook al het geval in de daaraan voorafgaande offerte van 23 augustus 2022. Wat daar van zij, nadat op 15 september 2022 de offerte van die datum ontvangen was, heeft de consument op diezelfde dag nog nadrukkelijk gevraagd naar 'welk aanrechtblad er is opgenomen'. Hierop heeft de ondernemer geantwoord met vermelding van het type 'Silestone Ariel' ('zoals besproken'), met een link naar de website van de leverancier. De consument heeft daar niet meer op gereageerd anders dan door op 22 september 2022 akkoord te geven op de offerte van 15 september 2022.

5. De bindend adviseur stelt in de eerste plaats vast dat de consument (anders dan hij lijkt te stellen op het vragenformulier) wel degelijk expliciet akkoord gegaan is met een offerte waarin het type 'Ariel' opgenomen was en niet het type Calacatta Gold (zowel op 5 als op 22 september 2022). Omdat de consument na ontvangst van de offerte van 15 september 2022 nog nadrukkelijk naar het type werkblad heeft geïnformeerd is de bindend adviseur van oordeel dat de ondernemer er van uit mocht gaan dat de consument bewust heeft gekozen voor het type werkblad met de aanduiding 'Ariel'. De ondernemer mocht hier te meer vanuit gaan omdat de consument in ruime mate gebruik gemaakt heeft van de gelegenheid om aanpassingen te doen. Ook na de offerte van 15 september 2022 en het akkoord daarop van de consument van 22 september 2022, heeft de consument nog wijzigingen aangebracht zoals blijkt uit de e-mail van de ondernemer van 2 november 2022 (met offerte van die datum). Het werkblad was daarbij op kennelijke wijze geen issue. De conclusie moet zijn dat er geen sprake is van een levering die niet voldoet aan hetgeen overeengekomen is en de vordering van de consument dient daarom te worden afgewezen.

6. Hetgeen de consument (mede) in zijn reactie op de stellingen van de ondernemer nog heeft aangevoerd maakt dat niet anders. Zijn stelling dat de 'lijvige, aangepaste offerte' door de consument 'globaal' bekeken is na het maken van mondelinge afspraken stemt niet overeen met de uitvoerige schriftelijke correspondentie waaruit blijkt dat op initiatief van de consument op detailniveau tussen partijen overleg heeft plaatsgevonden ten aanzien van de inhoud van de offerte(s). Doorslaggevend is daarbij de hiervoor reeds aangehaalde correspondentie van 15 september 2022, waarin het werkblad expliciet aan de orde geweest is – waarna de consument akkoord gegaan is op 22 september 2022. Ook hetgeen de consument aangevoerd heeft omtrent de prijs van de keuken kan niet tot een ander oordeel leiden. Anders dan de consument heeft gesteld was de prijs behorende bij de offerte van 9 augustus 2022 (€ 21.635,05) wel degelijk hoger dan de uiteindelijke prijs van 2 november 2022 (€ 21.023,-) zodat de stellingen van de consument hieromtrent niet gevolgd kunnen worden. Bovendien blijkt uit de stukken dat de verschillende prijswijzigingen niet alleen verband hielden met het werkblad maar ook met allerlei andere aanpassingen aan de keuken, zodat ook daarom niet

gezegd kan worden dat de uiteindelijke prijs lager had moeten zijn vanwege het goedkopere werkblad (en dat dit de consument opgevallen zou zijn en dat dit een punt van discussie zou zijn geworden, in de bewoordingen van de consument).

7. 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 eis van de consument wordt afgewezen.
- De consument draagt de eigen kosten (het klachtengeld) van deze procedure.
- De ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 20 juli 2023,