

'Pendelende' inductiekookplaat en kier naast werkblad keuken geen terechte klachten

### **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. Op 22 januari 2024 heeft de deskundige, [deskundige] (hierna: de deskundige), een onderzoek verricht, waarvan op diezelfde datum een rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport). De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport. 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 € 28.000,00. Een bedrag van € 2.508,93 is door de consument in depot gestort. De levering heeft plaatsgevonden medio januari 2023. De consument heeft zijn klachten medio februari/maart 2023 aan de ondernemer voorgelegd.

### **Standpunt consument**

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

*"Het aanrechtblad is te kort ingemeten en aangebracht.  
Het losse fornuis voldoet niet aan de verwachtingen zoals omschreven door [ondernemer]."*

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

*"Keukenblad laten zoals het is (we hebben hier geen vertrouwen meer in [ondernemer] en willen de breek- en bouwrommel niet meer). Het fornuis vervangen door een degelijk exemplaar dat aan de verwachtingen voldoet of wij houden dit fornuis voor de helft van de prijs (dat is € 2.500)."*

### **Standpunt ondernemer**

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

*"Er is op 5-8-2022 een keuken verkocht voor € 28.000,00, met een stelpost voor het installatiewerk en dergelijke, welke pas ná het inmeten 100% inzichtelijk zouden gaan worden. Na het inmeten bleek dat de meterkast vervangen moest worden, dit is bij het afroepgesprek in de order verwerkt, welke een verhoging tot gevolg had. Verder wilde de klant de hele keuken betegeld hebben, de tegels plus het werk hebben voor een verdere verhoging gezorgd. De klant koos vervolgens voor een ander werkblad dat in een hogere prijsgroep zat hetgeen de laatste prijsverhoging tot gevolg had. De nieuwe order is de klant op 30 november toegezonden met bijbehorend de toelichting waar de klant mee akkoord is gegaan."*

Verder heeft de ondernemer het volgende opgemerkt:

*"De klant vond de aansluiting van het werkblad en het tegelwerk niet fraai. Klant wilde de tegels graag tot op de vloer doorgeteld hebben en dat heb ik uitgevoerd."*

### **Deskundigenrapportage**

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

*"(...)"*

### **2a Omschrijving klacht(en) zoals door consument in geschilformulier gemeld**

*Enige tijd geleden hebben wij bij [ondernemer] een keuken aangeschaft. Helaas voldoet deze keuken niet aan onze bestelling en verwachting. Het keukenblad is te kort ingemeten en dit gebrek is op een knullige manier weggewerkt. Bovendien is ons een duur losstaand fornuis aangesmeerd dat niet volledig gebruikt kan worden.*

*Wij hebben daarom besloten om het laatste gedeelte van de rekening (€ 2.500) nog niet te voldoen. Onze eis is dat het keukenblad vernieuwd wordt en dat wij een passend losstaand fornuis krijgen. Als aan deze eisen wordt voldaan, zullen wij het resterende bedrag overmaken. Zo niet, dan houden wij het.*

### **2b Situering klachten**

*Het betreft hier een hoekkeuken met geheel rechts de hoge kast. De keuken heeft geen bovenkasten en op de onderkasten ligt een optisch opgedikt driedelig caesarstone werkblad. In het linker bladdeel is de spoelbak gesitueerd en in het rechterdeel van de keuken staat een vrijstaand fornuis opgesteld.*

### **3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)**

*In deze kwestie gaat het om het fornuis en het werkblad.*

*Het fornuis betreft [merk/type] vrijstaand fornuis bestaande uit kookplaat met 3 inductiekookzones, 2 flexinductiekookzones, boosterfuncties en panherkenning, multifunctionele oven met inhoud 91 liter, 8 ovenfuncties, elektronische klok, mechanische kookwekker en draaispit en opbergvak met klep.*

*Het betreffende fornuis heeft een aansluitwaarde van 10,1 kW en dit betekent concreet dat het fornuis is aangesloten op drie fasen. Hiertoe is de meterkast bij de consument aangepast. Eén van de fasen wordt gebruikt voor de oven en de andere twee fasen worden gebruikt voor de 5 kookzones. De klacht van de consument is dat deze kookzones niet allemaal tegelijk voluit gebruikt kunnen worden. Dit heeft te maken met het totale vermogen wat gegeven kan worden. Wanneer bijvoorbeeld twee van de drie normale kookzones op vol vermogen (stand 9) worden gebruikt kan de derde zone maar tot stand 7 worden ingeschakeld. Wanneer deze derde zone toch op vol vermogen wordt ingezet zal één van de andere zones terugschakelen om zodoende toch het vermogen te verkrijgen. De opmerking van de consument dat niet alle zones tegelijk op vol vermogen kunnen draaien klopt dus en binnen keukenland is dit bij inductiekookplaten algemeen bekend. In vakjargon wordt dit het pendelen van de zones genoemd.*

*De aanwezige ondernemer geeft eerlijk aan dat hem dit indertijd niet bekend was en dat hierover in het adviesgesprek met de consument niet gesproken is.*

*De consument refereert tijdens het deskundigenbezoek een paar maal naar de bereiding van het kerstmaal en het feit dat ze toen het fornuis niet voluit kon benutten. Op mijn vraag of ze normaliter wel het fornuis goed kan gebruiken krijg ik een bevestigend antwoord waarbij de consument aangeeft dat het een huishouden van twee personen betreft.*

*Het feit dat een kookzone(.), wanneer andere zones voluit staan, niet te gebruiken is, is mijns inziens niet geheel waar. Immers, ook op stand 7 is een derde zone te gebruiken maar zal het wat langer duren alvorens het bereiden voedsel aan de kook is gebracht. Daarnaast kan de vraag gesteld worden hoe vaak het voorkomt dat alle zones op maximaal vermogen worden gebruikt. Uiteraard is dit laatste sterk afhankelijk van de gebruiker.*

*Zoals reeds aangegeven is het pendelen bij inductiekookplaten een bekend fenomeen en staat dit geheel los van het feit dat het hier om een gecombineerd fornuis gaat. Navraag leert ook dat er in de vorige keuken ook elektrisch werd gekookt en dat er in de woning geen gasleiding aanwezig is. Concreet betekent dit ook dat de eis van de consument om een passend vrijstaand fornuis te ontvangen in technische zin helemaal niet gerealiseerd kan worden. De hier aangetroffen situatie is inherent aan een inductiekookplaat en valt des te meer op wanneer net een plaat met meerdere (flex)zones betreft.*

*Omdat de consument het koken op een inductiekookplaat niet gewend was en het zogenaamde pendelen tijdens het adviesgesprek niet is besproken, kan wel worden gesteld dat het verwachtingspatroon van de consument anders is dan de praktijksituatie. In technische zin is er echter niets mis met het fornuis en betreft het hier meer een juridische aangelegenheid dan een technische.*

*De tweede klacht van de consument betreft het geleverde en geplaatste [merk] werkblad in 20mm gezoet caesarstone welke aan de rand is opgedikt tot 60mm. Volgens opgave van de consument is het werkblad indertijd niet goed ingemeten en was er aan de linker kopse zijde van het linker werkblad een kier van circa 8mm zichtbaar.*

*De ondernemer merkt op dat tijdens het inmeten de 'oude' keuken nog in de woning stond en dat vanwege de levertijd het wel noodzakelijk was om toen de keukenruimte al in te meten. Als deskundige deel ik deze mening. Daarnaast wordt bij natuurstenen of composiet werkbladen altijd een marge van 5 mm op de kopse kant gehouden zodat het werkblad passend is en niet ter plekke geslepen behoeft te worden. Daarbij kan er altijd sprake zijn van een klein verloop in de muur of wordt het stucwerk minder of meer opgezet dat vooraf wordt verwacht.*

*Het ontstaan van een kleine kier op de kopse kanten van een caesarstone werkblad is derhalve ook niet verwonderlijk en wordt in de regel voorzien van een kitvoeg. In deze specifieke situatie heeft de consument zich laten leiden door de kitter die heeft aangegeven dat de kier te groot zou zijn om af te kitten. Deze mening deel ik niet omdat openingen tot 10mm kunnen worden voorzien van een kitvoeg. In gezamenlijkheid is besloten om de wandtegels voor het werkblad langs naar beneden door te trekken en dit is door de ondernemer uitgevoerd en de rand is afgekit. Het eindresultaat is netjes en voldoet aan de verwachting.*

*De ondernemer is hierin niet in gebreke geweest en heeft de keuken in overleg met de consument afgewerkt.*

#### **4. Ernst van de klacht(en)**

*Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk?*

ernstig

opvallend

gering

onopvallend

(bijna) niet waarneembaar

anders, namelijk:

#### **5. Herstel/vervanging**

*Is herstel technisch mogelijk?*       Ja  nee

*Zie bovenstaande motivatie.  
(...)"*

#### **Overwegingen en beoordeling**

1. Partijen zijn een overeenkomst aangegaan, inhoudende dat de ondernemer in opdracht van de consument een keuken (met apparatuur) zou leveren en in zijn woning zou plaatsen. De bindend adviseur stelt voorop dat de tussen partijen gesloten overeenkomst een 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).

##### Het geschil

2. De consument stelt zich - onder meer onder verwijzing naar de door hem overgelegde foto's - op het standpunt dat de keuken niet de eigenschappen bezit, die hij op grond van de overeenkomst mocht verwachten, althans dat hij ten aanzien daarvan heeft gedwaald. De deskundige heeft in zijn deskundigenrapport vermeld dat er sprake is van twee (resterende) klachten van de consument, namelijk een (beweerdelijk) te kort ingemeten werkblad en een fornuis met inductiekookplaat die niet volledig gebruikt zou kunnen worden. Partijen hebben niet weersproken dat dit de door de consument gestelde gebreken betreft, die ter beoordeling voorliggen. Deze door de consument gestelde gebreken zullen hierna afzonderlijk worden beoordeeld.

##### Het deskundigenrapport

3. Vooropgesteld wordt dat de deskundige op 22 januari 2024 ter plaatse bij de consument is geweest om de keuken te onderzoeken. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De

motivering en conclusies van dat rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Geen van partijen heeft hier een andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement Geschillenregeling Wonen). Om die reden neemt de bindend adviseur het deskundigenrapport in beginsel tot uitgangspunt bij de beoordeling.

#### Werkblad

4. De consument voert in de eerste plaats aan dat het werkblad te kort is ingemeten en dat dit door/namens de ondernemer op een knullige wijze is weggewerkt. Nog afgezien van het feit dat de consument daaraan geen (concrete) eis heeft verbonden (vergelijk het (inleidend) vragenformulier), volgt uit het deskundigenrapport dat van een gebrek op dit punt geen sprake is. De deskundige merkt op dat bij natuurstenen of composiet werkbladen altijd een marge van 5 millimeter op de kopse kant wordt aangehouden, zodat het werkblad passend is en niet ter plaatse geslepen hoeft te worden. Volgens de deskundige kan er daarbij altijd sprake zijn van een klein verloop in de muur of van de situatie dat het stucwerk in meer of mindere mate is aangebracht, zodat het ontstaan van een kleine kier op de kopse kanten van een dergelijk werkblad niet verwonderlijk is en in de regel wordt voorzien van een kitvoeg. De in dit geval aangebrachte kitvoeg is volgens de deskundige netjes aangebracht, waaraan wordt toegevoegd dat openingen tot 10 millimeter kunnen worden voorzien van een kitvoeg. De door/namens de ondernemer aangebrachte kitvoeg valt binnen die marge, aldus nog steeds de deskundige. Dat dit anders is, is door de consument onvoldoende onderbouwd. Hij heeft de juistheid van het oordeel van de deskundige op dit punt weliswaar in algemene zin weersproken, maar de bindend adviseur ziet daarin geen concrete aanknopingspunten om te twijfelen aan de juistheid van de door de deskundige gerapporteerde conclusies.

#### Inductie kookplaat

5. De consument voert in de tweede plaats aan dat de inductie kookplaat niet volledig gebruikt kan worden. Hij licht - samengevat - toe dat indien hij drie zones wil gebruiken, hij slechts één zone op vol vermogen kan gebruiken en dat de andere zones overschakelen naar een lager vermogen. Het zogeheten pendelen van de zones was niet bekend bij de ondernemer en is (dus) ten onrechte niet ter sprake gekomen bij de aankoop van de keuken, de levering dan wel de installatie daarvan. Volgens de consument is aan hem een fornuis (met inductiekookplaat) verkocht, die hij - indien hij goed zou zijn voorgelicht door de ondernemer - nooit zou hebben aangeschaft.

6. De bindend adviseur begrijpt uit het standpunt van de consument en zijn toelichting daarop, dat hij een beroep doet op non-conformiteit en/of dwaling als bedoeld in artikel 7:17 BW respectievelijk artikel 6:228 BW.

#### Non-conformiteit?

7. Zoals hiervoor is vermeld, geeft artikel 7:17 BW het juridische kader ten aanzien van de door de consument gestelde non-conformiteit. Een geleverde zaak moet aan de overeenkomst beantwoorden. Artikel 7:17 lid 2 BW bepaalt dat de geleverde zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt indien zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet behoefde te betwijfelen, alsmede de eigenschappen die nodig zijn voor een bijzonder gebruik dat bij de overeenkomst is voorzien. Het gaat er niet alleen om wat de koper daadwerkelijk van de overeenkomst heeft verwacht, maar ook om wat hij - alle omstandigheden in aanmerking genomen - heeft mogen verwachten. Het ligt op de weg van de consument om te onderbouwen dat het geleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt, nu hij zich op de rechtsgevolgen daarvan beroept.

8. Naar het oordeel van de bindend adviseur volgt uit het deskundigenrapport dat de inductie kookplaat objectief gezien de eigenschappen bezit die daarvan mogen worden verwacht en die voor een normaal gebruik daarvan in beginsel nodig zijn. Uit het deskundigenrapport volgt niet dat sprake is van een tekortkoming of van afwezigheid van normaal te verwachten eigenschappen. In dit verband is van belang dat de deskundige - samengevat - heeft geoordeeld dat het pendelen van de zones inherent is aan een inductiekookplaat, dat er in technische zin niets mis is en de consument op de vraag van de deskundige of hij het fornuis met inductiekookplaat (los van de bereiding van het kerstmaal) normaliter goed kan gebruiken, bevestigend heeft geantwoord. Dat de kookzones van de inductiekookplaat in een enkel geval niet allemaal op vol vermogen gebruikt kunnen worden, biedt

geen grond om te oordelen dat sprake is van een zodanig verschil in (normale) gebruiksmogelijkheden dat op dit punt een spontane informatieplicht voor de ondernemer bestond. Daar komt bij dat niet is gesteld of gebleken dat de ondernemer bijzondere eigenschappen heeft gegarandeerd. Van non-conformiteit is dan ook geen sprake, zodat kooprijksvermindering dan wel vervanging van het fornuis/de inductiekookplaat niet aan de orde is.

*Dwaling?*

9. De bindend adviseur begrijpt uit de stellingen van de consument dat hij (ook) een beroep doet op dwaling. Dwaling houdt in dat men een voorstelling van zaken heeft, die niet overeenkomt met de werkelijkheid. Het uitgangspunt is dat een partij bij het aangaan van een overeenkomst nagaat of hij zijn wil baseert op een juiste voorstelling van zaken. Een dwaling komt in beginsel dan ook voor eigen risico, tenzij er in het concrete geval een rechtvaardiging is om dit te corrigeren. Een rechtvaardiging kan gelegen zijn in de in artikel 6:228 BW genoemde gevallen. In dat artikel is - kort gezegd - bepaald dat een overeenkomst slechts vernietigbaar is op grond van dwaling als er sprake is van een verkeerde voorstelling van zaken als gevolg van (a) een inlichting van de wederpartij, (b) schending van een mededelingsplicht of (c) wederzijdse dwaling. Voor vernietiging is geen plaats als de dwaling verband houdt met een uitsluitend toekomstige omstandigheid of als het een dwaling betreft die in verband met de aard van de overeenkomst, de in het verkeer geldende opvattingen of de omstandigheden van het geval voor rekening van de dwalende dient te blijven (artikel 6:228 lid 2 BW). Als sprake is van dwaling (artikel 6:228 BW) kunnen op verlangen van een van partijen - in plaats van de vernietiging van de overeenkomst uit te spreken - de gevolgen van de overeenkomst ter opheffing van het nadeel worden gewijzigd. Aangezien de consument het standpunt inneemt dat hij het fornuis (met inductie kookplaat) voor de helft van de prijs (€ 2.500,00 in plaats van € 5.000,00) wenst te behouden, gaat de bindend adviseur ervan uit dat de consument daarop een beroep doet.

10. De consument verwijt de ondernemer dat zij hem ten onrechte niet heeft gewezen op het pendelen van de zones van de inductiekookplaat en dat hij, indien hij daarover wel zou zijn geïnformeerd, het fornuis met inductiekookplaat niet zou hebben gekocht. De consument doelt daarmee op een verwijtbare verzwijging als bedoeld in artikel 6:228 lid 1 onder b BW. Daarin is bepaald dat voor vernietiging wegens dwaling plaats kan zijn, "indien de wederpartij in verband met hetgeen zij omtrent de dwaling wist of behoorde te weten, de dwalende had behoren in te lichten". Het gaat hier om een verplichting de ander tijdig (voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst) te informeren. Voor een geslaagd beroep op dwaling als gevolg van de schending van een mededelingsplicht door de wederpartij is in elk geval vereist dat:

- de wederpartij (in dit geval de ondernemer) op de hoogte was, of behoorde te zijn, van de werkelijke toestand (van de eigenschap) ten aanzien waarvan is gedwaald én;
- de wederpartij bij het sluiten van de overeenkomst moest begrijpen dat die eigenschap voor de dwalende (in dit geval de consument) van essentieel belang was (het kenbaarheidsvereiste).

Is aan één (of beide) van de hiervoor genoemde vereisten niet voldaan, dan bestond ten aanzien van de eigenschap waarover gedwaald werd geen mededelingsplicht aan de zijde van de wederpartij en kan niet vernietigd worden op grond van artikel 6:228 lid 1, aanhef en onder b BW (en dus evenmin op het wijzigen van de gevolgen van de overeenkomst ter opheffing van het nadeel).

11. Door de ondernemer is niet weersproken dat zij ten tijde van het sluiten van de overeenkomst niet bekend was met het fenomeen van het pendelen van de zones van/bij een inductiekookplaat en dat zij de consument daarvan dus ook niet op de hoogte heeft gesteld. De vraag die moet worden beantwoord, is of de ondernemer gehouden was de consument daarover te informeren. Naar het oordeel van de bindend adviseur stuit het beroep van de consument op dwaling al af op het hiervoor genoemde kenbaarheidsvereiste. De consument stelt niet, althans onvoldoende, dat de ondernemer had moeten begrijpen dat het pendelen van de zones van de inductiekookplaat voor de consument aanleiding zou zijn om af te zien van de koop dan wel om de koopovereenkomst onder andere voorwaarden af te sluiten. Een nadere toelichting op dit punt van de consument had des te meer voor de hand gelegen, nu uit het deskundigenrapport volgt dat het genoemde pendelen van de zones een bekend fenomeen is, inherent is aan een inductiekookplaat, in de woning van de consument überhaupt geen gasleiding aanwezig is, er in technische zin niets mis is met het fornuis met inductiekookplaat en dat het pendelen van de zones niet in de weg staat aan een normaal gebruik daarvan. In verband met het laatste is van belang - zoals hiervoor al is geoordeeld - dat de consument op de vraag van de deskundige of hij het fornuis met inductiekookplaat (los van de bereiding van het



kerstmaal) normaliter goed kan gebruiken, bevestigend heeft geantwoord. Tot slot blijkt uit niets blijkt dat de consument voorafgaand aan het sluiten van de koopovereenkomst aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt dat het voor hem van essentieel belang was dat hij alle zones op vol vermogen zou kunnen gebruiken en/of dat dit aspect überhaupt onderwerp van gesprek is geweest.

12. Gelet op het voorgaande slaagt ook het beroep op dwaling niet.

Conclusie

13. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is. Dit betekent dat de eis van de consument zal worden afgewezen.

14. De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

**Beslissing**

- De klacht is ongegrond;
- De eis van de consument wordt afgewezen;
- Het depotbedrag (€ 2.508,93) wordt aan de ondernemer overgemaakt;
- De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument;
- 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 11 april 2024,