

Verlangde eigenschap kookplaat niet bij koop besproken, dus ongegrond

### **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 een videoconferentie niet noodzakelijk omdat hij zich voldoende geïnformeerd vond.

### **Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft**

Datum overeenkomst: 11-10-2023.

Inhoud overeenkomst: De consument heeft bij de ondernemer een keuken met apparatuur gekocht inclusief levering en montage voor een prijs van € 29.175,80.

De montage vond plaats op 9 november 2023.

De klacht is op 28-11-2023 voorgelegd aan de ondernemer.

### **Standpunt consument**

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Wij zijn slecht geïnformeerd en geadviseerd. De breedte van het kookeiland moest 5 cm smaller volgens [ondernemer], terwijl nu blijkt dat de 5 cm makkelijk had gepast. Wij hebben nu een lade van 90 cm en een lade van 85 cm (is afwijkend maat en past geen bestekbak in). Terwijl wij graag 2 lades van 90 cm wilden. Wij wilden een inductie kookplaat en vertelden dat wij AEG hadden in ons oude huis en daar tevreden over waren. De wens voor een bridgefunctie is wel besproken. Wij kregen echter een Siemens inductie. De werking van deze inductie is zeer onhandig; je moet eerst een zone selecteren voordat je de temperatuur kan veranderen. Wij hebben op meerdere inductie kookplaten gekookt en deze waren altijd bedienbaar per zone. Wij wisten niet eens dat dit anders kon. Graag waren wij hierover geïnformeerd want dan hadden wij hier absoluut niet voor gekozen. Bij [ondernemer] weten zij uiteraard wel dat hier verschil in is. In de eerste offerte is gekozen voor allemaal apparatuur in een hoog segment en wij kregen het gevoel dat er aan ons verdiend wilde worden. In de eerste offerte stonden de afmetingen van een spoelbak. Wij wilden een goedkoper merk spoelbak en noemden "Francke" als voorbeeld. Vervolgens is specifiek dit merk besteld terwijl die duurder was. De afmetingen waren ook anders, maar deze maten stonden deze keer niet op de offerte. Zonder overleg waren de maten aangepast. Gelukkig waren zij de uitsparing voor de spoelbak vergeten aan te passen. Zodoende is er gelukkig een spoelbak geleverd met de maten die wij wel af hadden gesproken met [ondernemer].

De consument eist:

Ik wil graag dat [ondernemer] de inductiekookplaat vervangt voor een kookplaat met bediening per zone van AEG. Helaas moet het werkblad ook vervangen worden omdat er niets anders past. Dit moet naar mijn mening voor rekening van [ondernemer] komen.

### **Standpunt ondernemer**

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt: Wij hebben geleverd wat overeengekomen is. Wij gaan altijd zorgvuldig te werk. Tijdens de aankoopfase kan de klant altijd veranderingen aanbrengen. In dit geval heeft de consument ook de Siemens kookplaat bekeken en geen opmerkingen daarover gemaakt. Wij vinden dat wij een redelijk aanbod hebben gedaan om de klant tegemoet te komen.

### **Overwegingen en beoordeling**

Omdat de consument heeft te kennen gegeven dat het haar nu nog alleen om de inductiekookplaat gaat, kunnen de andere onderdelen van haar opmerkingen buiten beschouwing blijven.

Blijft over de vraag of de ondernemer tekort is geschoten in haar verplichtingen tegenover de consument voor wat betreft de werking van de Siemens kookplaat.

Uit de stukken en uit de standpunten van partijen blijkt dat de consument diverse malen bij de ondernemer is geweest om over de inrichting en samenstelling van de nieuwe keuken te praten. In het gesprek over de aan te schaffen kookplaat is kennelijk door de ondernemer de suggestie gedaan om een Siemens kookplaat aan te schaffen. De consument is die kookplaat ook gaan bekijken in de showroom van de ondernemer, waarna in de offerte de aanschaf van deze kookplaat is opgenomen. De consument heeft de offerte voor akkoord getekend. Daarmee is tussen partijen een overeenkomst

tot stand gekomen om een Siemens kookplaat te leveren. In zoverre kan de klacht van de consument niet worden toegewezen.

Een en ander zou anders kunnen zijn als de consument te kennen had gegeven dat zij een kookplaat wenste met dezelfde werking als een AEG kookplaat en de ondernemer haar verzekerd zou hebben dat dat bij de Siemens Kookplaat het geval zou zijn, terwijl de werking anders is. De consument zou dan verkeerde informatie hebben gekregen.

Uit hetgeen partijen hebben gesteld blijkt echter dat de consument wel in de veronderstelling verkeerde dat de werking van alle kookplaten hetzelfde zou zijn maar niet dat zij die gedachte met de ondernemer heeft gedeeld. De ondernemer kon dus niet weten dat de manier waarop de Siemens kookplaat bediend moet worden niet naar de zin van de consument kon zijn.

Partijen stellen beiden dat de Siemens kookplaat is bekeken in de showroom. Het had op de weg gelegen van de consument dan te vragen naar de werking van deze kookplaat, als de bediening daarvan zo belangrijk voor haar is. Eveneens kan opgemerkt worden dat in de offerte de specificaties van de Siemens kookplaat zijn opgenomen. De consument had dus, vóór zij akkoord ging, zich kunnen verdiepen in de eigenschappen van deze kookplaat en desgewenst een andere kookplaat kunnen bestellen. Dat zij dat niet heeft gedaan, kan de ondernemer niet worden aangerekend. Dit dient voor rekening van de consument te komen.

De ondernemer kan dus geen verwijt worden gemaakt dat zij de consument onvoldoende zou hebben geïnformeerd over de werking van de Siemens kookplaat. De klacht zal daarom afgewezen dienen te worden.

Zoals gezegd, hetgeen over de aanvankelijk verkeerde maten van de spoelbak door de consument is aangevoerd kan onbesproken blijven, omdat de klacht zich nu nog enkel richt op de Siemens kookplaat.

Los van dit alles kan worden opgemerkt dat, in het licht van deze beslissing, de ondernemer een redelijk voorstel heeft gedaan om de kookplaat en het werkblad te vervangen. Het is niet duidelijk of de consument alsnog het aanbod van de ondernemer in overweging zou willen nemen of dat zij zich inmiddels neerlegt bij de Siemens kookplaat, doordat zij gewend raakt aan de werking ervan en niet de kosten en overlast van vervanging wil dragen. Mocht de consument alsnog besluiten om de kookplaat te vervangen, dan wordt de ondernemer gehouden aan haar eerder gedane aanbod. Omdat niet duidelijk is wat de consument in deze wenst, zal dit punt in de beslissing niet worden opgenomen.

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 ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 6 januari 2025,