

Onduidelijke order keuken in het voordeel van de consument uitgelegd

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 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

Partijen hebben op 19 september 2023 een overeenkomst gesloten, waarbij de ondernemer zich verplicht heeft om voor een totaalbedrag van € 13.900,00 een keuken te leveren en te plaatsen in de woning van de consument. De keuken is medio december 2023 geleverd en geplaatst. Op 29 december 2023 heeft de consument de klacht voorgelegd aan de ondernemer. De consument heeft de overeengekomen prijs voor het leveren en het plaatsen van de keuken volledig voldaan.

Standpunt consument

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

“Voor wat betreft de bovenkasten van de keuken zijn verkeerde kasten geleverd. Afgesproken is dat er kasten met vouwlift-systemen geleverd zouden worden. Dit blijkt uit de opdrachtbevestiging van de consument, maar ook uit de bouwtekeningen die zijn opgemaakt. Helaas zijn er kasten met een draaideur geleverd, in plaats van kasten met vouwlift-systemen. De ondernemer geeft nu aan dat er helemaal geen kasten met vouwlift-systemen zijn afgesproken. De ondernemer geeft ook aan dat kasten met vouwlift-systemen in de gekozen maten niet geleverd kunnen worden. Indien de maten van de bovenkasten aangepast worden, klopt de bovenste rij van de keukenkastjes qua belijning niet meer met de onderste rij kastjes. Dit zou dan, indien de juiste kasten worden geleverd (maar in een andere maat) ook aangepast moeten worden. Tevens laat de laklaag van de oven los, maar hiervan heeft de ondernemer in principe gesteld dit op te gaan lossen. Ook vertoont de spoelbak roestplekjes, maar hiervan heeft de ondernemer ook gezegd dit op te gaan lossen. Het probleem centreert zich dus voornamelijk rondom de bovenkasten van de keuken.”

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

“Dat de juiste kasten worden geleverd en geïnstalleerd. Tevens verlangt de consument dat het probleem met betrekking tot de oven (loslaten van de laklaag) wordt opgelost en dat het probleem met de roestplekjes in de spoelbak wordt opgelost.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in een bij het reactieformulier gevoegde brief onder meer als volgt gereageerd:

“(…)

Op 19-09-2023 is de klant bij ons in de winkel geweest om een keuken uit te zoeken. Er is toen gesproken over de kasten met het vouwliftsysteem. Tijdens het ontwerpen van de keuken bleek dat de kasten met het vouwliftsysteem niet mogelijk zijn in combinatie met de breedte maatvoering van de onderbouw volgens het handboek van de fabrikant.

De invulling van de onderbouw qua maatvoering was voor de klant leidend, een ander ontwerp werd niet goedgekeurd. Daardoor werd besloten om wandkasten met draaideuren in de opdracht te noteren en zou er een vraag naar de fabriek gedaan worden of er andere maatvoeringen van de liftdeurkasten mogelijk is, die niet in het handboek worden vermeld.

Op de tekeningen die de klant meegekregen heeft op 19-09-2023 (dag van aankoop) staan ook duidelijk wandkasten met draaideuren en geen liftdeurkasten.

Na opdracht is er diverse keren contact geweest met de klant over de wandkasten. Op 23-10-2023 hebben wij een voorstel gedaan voor 2 brede vouwliftkasten van 120 cm, waarbij ook een tekening is meegestuurd ter illustratie. Toen was dus al duidelijk voor de klant dat vouwliftkasten in dezelfde breedte als de onderbouw niet mogelijk was, anders hadden we dat uiteraard besproken met de klant.

Op 26-10-2023 is door de klant per mail gereageerd op dit voorstel met de woorden "De opzet zoals we die bij aankoop hebben afgesproken is voor ons praktischer".

Nadat wij dit bericht hebben ontvangen, hebben wij de keuken conform getekende opdracht van 19-09-2023 besteld bij onze fabriek. Dus met draaideurkasten zoals in de opdracht staat vermeld. De klant had immers per mail aangegeven dat dit het meest praktisch is en was al op de hoogte dat vouwliftkasten met dezelfde breedtemaat als de onderbouw niet mogelijk is.

Voor de duidelijkheid sluiten wij bijlagen bij die deze reactie ondersteunen.

Overigens vergeet de klant te vermelden op het vragenformulier en overige correspondentie dat zij weigert de nooddookplaat die zij ten tijde van demontage en montage van de keuken hebben geleend en gebruikt terug te geven. De bestelde kookplaat is met de keuken geleverd en gemonteerd. De nooddookplaat is dus allang niet meer nodig. Wij zien graag deze kookplaat per ommegaande retour. (...)"

Wat betreft de door de consument gewenste oplossing heeft de ondernemer als volgt gereageerd:

"Klant wil alsnog vouwliftkasten in de door hun gewenste maat, maar dit is niet mogelijk omdat deze niet geproduceerd worden. De klant was hier voorafgaand aan de montage al van op de hoogte."

Overwegingen en beoordeling

Het geschil

1. De consument stelt dat de keuken niet de eigenschappen bezit, die zij op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten. Zij heeft kenbaar gemaakt dat zij aanspraak maakt op herstel/vervanging van delen van de door de door de ondernemer geleverde en geplaatste keuken.

Non-conformiteit

2. Vastgesteld moet worden of de keuken op de door de consument genoemde punten voldoet aan wat zij op grond van de (koop)overeenkomst mocht verwachten. Op grond van artikel 7:17 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek moet een afgeleverde zaak aan de overeenkomst beantwoorden. Van non-conformiteit is sprake wanneer een geleverde zaak, 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 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 (artikel 7:17 lid 2 BW).

3. De bindend adviseur zal hierna de verschillende door de consument kenbaar gemaakte klachten afzonderlijk beoordelen.

De wandkasten van de keuken

4. De consument stelt zich op het standpunt dat partijen hebben afgesproken dat de ondernemer de wandkasten van de keuken zou leveren met zogeheten vouwliftsystemen (kastdeuren die naar boven openen). In plaats daarvan heeft de ondernemer echter wandkasten met (zijwaarts openende) draaideuren geleverd, zodat op dit punt volgens haar sprake is van non-conformiteit. De consument verwijst ter onderbouwing van haar standpunt naar de inhoud van de opdrachtbevestiging van 19 september 2023, de door de ondernemer gemaakte tekeningen van de keuken en de tussen partijen gevoerde correspondentie. In voormelde opdrachtbevestiging is vermeld dat er wandkasten met legplanken geleverd zullen worden. Rechts daarvan is echter met pen het volgende geschreven: "vouwliftkasten". De consument licht toe dat op het moment dat de opdrachtbevestiging was uitgeprint, bleek dat daarin per abuis was vermeld dat wandkasten met (zijwaarts openende) draaideuren zouden worden geleverd en niet de door de consument gewenste wandkasten met vouwliftsysteem. Om de opdrachtbevestiging niet opnieuw uit te hoeven printen (het was al na sluitingstijd van de winkel), is de aanpassing ten aanzien van de wandkasten met pen erbij geschreven, waarna het aanbod van de ondernemer is aanvaard, aldus de consument.

5. De ondernemer voert daartegen aan dat partijen hebben afgesproken dat er wandkasten met (zijwaarts openende) draaideuren zouden worden geleverd, aangezien in de opdrachtbevestiging melding wordt gemaakt van wandkasten met legplanken. Weliswaar is na het verkoopgesprek tussen partijen gesproken over de mogelijkheid om wandkasten met vouwliftsysteem te leveren, maar dat was op aanvraag bij de leverancier van de ondernemer. Richting de consument is kenbaar gemaakt dat uitgezocht zou worden of de wandkasten (in het door de consument gewenste formaat) met vouwliftsysteem geleverd zouden kunnen worden, maar in een later stadium is gebleken dat dat niet (geheel) mogelijk was. Vervolgens zijn er conform de opdrachtbevestiging wandkasten met (zijwaarts openende) draaideuren geleverd, aldus de ondernemer.

6. De bindend adviseur volgt het standpunt van de consument (dat partijen zijn overeengekomen dat wandkasten met vouwliftsysteem geleverd zouden worden) en niet het standpunt van de ondernemer. Onderstaand zal een selectie van de tussen partijen gevoerde (e-mail)correspondentie worden weergegeven op basis waarvan de bindend adviseur, mede gelet op de inhoud van de opdrachtbevestiging, tot die conclusie komt. Hoe de bindend adviseur tot deze conclusie is gekomen, zal na de weergave van de gevoerde (e-mail)correspondentie worden toegelicht.

De tussen partijen gevoerde (e-mail)correspondentie

7. Bij e-mail van 23 oktober 2023 heeft de ondernemer de consument als volgt bericht:

“(...)

De inmeter is kortgeleden bij jullie geweest en heeft me terugkoppeling gegeven voor de maatvoering en dergelijke. Dit inmeetrapport is volledig verwerkt, maar nu zat ik nog eens naar de wandkasten te kijken en wou het volgende voorstellen:

- Als ik de smalle wandkasten omzet naar 2 x 120 cm brede kasten, vinden jullie dit niet mooier dan de belijning zoals we die eerst hadden?*

Graag hoor ik jullie reactie zodat ik de laatste dingen kan door(..)geven aan de fabriek.

(..)”

8. De consument heeft daarop bij e-mail van diezelfde dag (23 oktober 2023) onder meer als volgt gereageerd:

“(...)

Vergis ik me of komt de afzuigkap dan midden in het linkerkastje te hangen? Hoe moet ik me dat dan voorstellen? En is een kastje van 1,20 meter niet veel gevoeliger waar het gaat om de scharnieren voor het omhoog klappen van de deuren?

Graag je reactie, dan kunnen we het hier serieus afwegen.

(..)”

9. Een daaropvolgende e-mail van de consument aan de ondernemer van 26 oktober 2023 luidt, voor zover relevant, als volgt:

“(...)

We kiezen toch liever niet voor kastjes van 1,20 meter. De opzet zoals we die bij aankoop hebben afgesproken is voor ons praktischer.

(..)”

10. Bij e-mail van 11 januari 2024 heeft de consument onder meer het volgende aan de ondernemer kenbaar gemaakt:

“(...)Ondertussen hebben wij voor de show twee bovenkastjes hangen in de keuken, die ik niet kan gebruiken omdat het niet mijn kastjes zijn. (...)

Kun je svp op heel korte termijn de stand van zaken doorgeven? (...)

(..)”

11. De ondernemer heeft daar bij e-mail van 12 januari 2024 als volgt op gereageerd:

“(...)

Ik heb later vandaag opnieuw contact met de leverancier. Daarna zal ik jullie bellen met een oplossing en een voorstel (inclusief planning).

Heel vervelend dat het langer duurt dan gedacht, maar ik ben aan het zoeken naar mogelijkheden. (...)

12. In aansluiting daarop heeft de ondernemer bij e-mail van 18 januari 2024 onder meer het volgende aan de consument kenbaar gemaakt:

(...)
Ik heb informatie waar we het vanmiddag telefonisch over hebben gehad aangevraagd bij de leverancier. Morgenvroeg zal ik opnieuw controleren of hierop gereageerd is en wat de leverancier gestuurd heeft.

De breedtematen die jullie willen, zijn met liftdeur helaas niet mogelijk, dus die maten weet ik zeker (want die zijn allemaal al door ons bij de fabriek gecontroleerd). Dit zijn de breedtematen (met deur) zoals helemaal in het begin van het proces getekend waren. (...)

13. In een e-mail van de ondernemer aan de consument van 20 januari 2024 is onder meer het volgende vermeld:

(...)
Ik zou de maten 60 cm wel kunnen leveren in de liftdeuren maar het probleem zit hem in de 30 en 45 cm breed. Deze worden niet geproduceerd met vouwliftdeuren.

Optie 1) we kiezen voor een andere maatvoering tbv vouwliftdeuren. De keuze is dan uit breedtemaat: 50-60 80-90-100-120 cm breed.

Optie 2) we monteren de kasten die geleverd zijn en dat doen we op de telefonisch genoemde opties. We kiezen er dan voor om de keukens in een zo kort mogelijk tijdsbestek op te leveren.

Graag hoor ik jullie voorkeur. (...)

14. Een e-mail van diezelfde dag (20 januari 2024) van de consument aan de ondernemer luidt onder meer als volgt:

(...)
Om te voorkomen dat de belijning van de bovenkasten sterk afwijkt van die van de kasten onder, zien wij bij vouwliftdeuren als enige optie dat jullie drie kastjes van 60 cm met vouwliftdeuren plaatsen en de twee kleinere kastjes zoals ze nu zijn geleverd met reguliere deuren. Dit heeft onze voorkeur. (...)

Tegelijk zijn we ook wel behoorlijk flauw van de tijd die we nu al zonder complete keukens zitten. (...) Zouden wij kiezen voor het houden van de kasten die jullie nu hebben geleverd, is daar dan ook een lagere verkoopprijs aan verbonden?"

Toelichting oordeel bindend adviseur

15. Zoals hiervoor al is vermeld, volgt de bindend adviseur het standpunt van de consument. Daartoe wordt het volgende overwogen.

16. Tussen partijen is niet in geschil dat in de opdrachtbevestiging bij de vermelde wandkasten het volgende met pen is geschreven: "vouwliftkasten". Daarbij is niet vermeld dat dit was "op aanvraag" bij de leverancier/fabrikant van de ondernemer c.q. dat uitgezocht zal worden of de wandkasten (in het door de consument gewenste formaat) met vouwlifstelsysteem geleverd zouden kunnen worden. Dit is echter niet doorslaggevend voor het oordeel van de bindend adviseur, omdat ook in de opdrachtbevestiging is vermeld dat er wandkasten met legplanken geleverd zullen worden en dit is niet doorgehaald, ook niet met pen.

17. Wat naar het oordeel van de bindend adviseur wél doorslaggevend is, is de inhoud van de vervolgens door partijen gevoerde (e-mail)correspondentie. In haar e-mail van 23 oktober 2023 (randnummer 7) heeft de ondernemer - nadat zij een terugkoppeling had gekregen van de inmeter - aan de consument voorgesteld om de smalle(re) wandkasten om te zetten naar 2 x 120 centimeter

brede kasten. Daarbij heeft zij aan de consument de vraag gesteld: “*vinden jullie dit niet mooier dan de belijning zoals we die eerst hadden?*”. Daarbij is door de ondernemer met geen woord gerept, zoals zij zelf stelt, over de onmogelijkheid om wandkasten te leveren met vouwliftsysteem in het door de consument gewenste formaat. Op diezelfde dag heeft de consument op voormelde e-mail gereageerd en aan de ondernemer de vraag voorgelegd of een kastje van 1,2 meter niet veel gevoeliger is waar het gaat om de scharnieren voor het omhoog klappen van de deuren (randnummer 8). Met de woorden “voor het omhoog klappen van de deuren” wordt door de consument onmiskenbaar bedoeld op wandkasten met vouwliftsysteem. Daarop heeft de ondernemer niet gereageerd dat zij met de door haar voorgestelde wijziging niet (ook) doelt op wandkasten met vouwliftsysteem. De ondernemer heeft daarop ook niet gereageerd met de mededeling dat partijen zijn overeengekomen dat wandkasten met (zijwaarts openende) draaideuren zouden worden geleverd, dat uit navraag bij de leverancier/fabrikant van de wandkasten zal moeten blijken of de wandkasten al dan niet in het door de consument gewenste formaat geleverd kunnen worden en dat haar voorstel in die context moet worden bezien (in plaats van alleen de vraag aan de consument te stellen of zij die breedtemaat “mooier” vinden). Dit zou wel zonder meer voor de hand hebben gelegen indien het standpunt van de ondernemer zou worden gevolgd. De ondernemer heeft ook niet op die wijze gereageerd toen de consument bij e-mail van 26 oktober 2023 aan haar kenbaar maakte toch te kiezen voor de opzet die tussen partijen was afgesproken (randnummer 9).

18. Op of omstreeks 29 december 2023 - nadat de keuken, voor zover mogelijk, was geleverd en geplaatst - heeft de consument aan de ondernemer meegedeeld dat de verkeerde wandkasten waren geleverd. In een daaropvolgende e-mail van 11 januari 2024 heeft de consument aan de ondernemer kenbaar gemaakt dat zij de wandkasten niet kan gebruiken, omdat het niet “haar kastjes” zijn en heeft zij de ondernemer verzocht om op korte termijn de stand van zaken door te geven (randnummer 10). In reactie daarop heeft de ondernemer zich wederom niet op het standpunt gesteld dat zij de wandkasten conform de opdrachtbevestiging heeft geleverd, maar juist dat zij contact op zal nemen met de leverancier om daarna telefonisch contact op te nemen met de consument om een oplossing en voorstel te bespreken (randnummer 11). Dit vormt naar het oordeel van de bindend adviseur juist een impliciete erkenning dat de ondernemer niet de juiste wandkasten heeft geleverd.

19. De hiervoor genoemde feiten en omstandigheden, in onderlinge samenhang bezien, maken dat het voor de bindend adviseur voldoende aannemelijk is geworden dat partijen zijn overeengekomen dat door de ondernemer wandkasten met vouwliftsysteem geleverd zouden worden. Nu vaststaat dat de ondernemer wandkasten met (zijwaarts openende) draaideuren heeft geleverd, staat daarmee ook vast dat sprake is van non-conformiteit (zie ook artikel 7:17 lid 3 BW). In dat geval heeft de consument in beginsel het recht om herstel/vervanging te verlangen (zie artikel 7:21 lid 1 onder b en c BW). Dit is slechts anders indien dit onmogelijk is of van de ondernemer niet gevegd kan worden (zie artikel 7:21 lid 4 BW). De consument eist dat de juiste kasten worden geleverd en geïnstalleerd door de ondernemer (vervanging). De ondernemer heeft echter aangevoerd dat niet alle kasten in het door de consument gewenste formaat met vouwliftsysteem worden geproduceerd en dus ook niet geleverd kunnen worden. Dat is door de consument niet weersproken, zodat geconcludeerd moet worden dat vervanging van alle kasten onmogelijk is. Vaststaat wel dat er voor de (3) wandkasten met breedtemaat 60 centimeter wel deurtjes met vouwliftsysteem kunnen worden geproduceerd en geleverd. Dit geldt niet voor de wandkast met breedtemaat 30 centimeter en 45 centimeter (zie de e-mail van de ondernemer van 20 januari 2024; randnummer 13). Gelet op het voorgaande zal de bindend adviseur beslissen dat de ondernemer de drie wandkasten met breedtemaat 60 centimeter dient te vervangen door wandkasten met vouwliftsysteem en dat de overige 2 wandkasten (één met breedtemaat 30 centimeter en één met breedtemaat 45 centimeter) gehandhaafd worden, namelijk met (zijwaarts openende) draaideuren. Dit sluit aan bij wat de consument in de minnelijke fase zelf heeft voorgesteld aan de ondernemer en waar zij haar voorkeur voor uitgesproken heeft (zie de e-mail van de consument van 20 januari 2024; randnummer 14). Volledigheidshalve merkt de bindend adviseur hierbij op dat de ondernemer, kennelijk anders dan zij zelf veronderstelt, gehouden is om voor de consument kosteloos tot vervanging over te gaan (zie artikel 7:21 lid 2 BW).

Roestplekken in de spoelbak / laklaag in de oven

20. De consument heeft nog aangevoerd dat er sprake is van roestplekjes in de spoelbak en dat de laklaag in de oven loslaat. Dit is door de ondernemer niet weersproken. De consument heeft een nieuwe keuken gekocht en mocht ervan uitgaan dat deze die gebreken/afwijkingen niet kende. De ondernemer is dan ook gehouden om tot herstel dan wel - indien aan de orde - tot vervanging over te gaan, een en ander voor zover dat nog niet is gebeurd.

Conclusie

21. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht van de consument gegrond is.

22. De ondernemer dient de kosten van behandeling aan de consument te vergoeden, namelijk tot een bedrag van € 175,00.

Beslissing

- De klacht is gegrond;
- De ondernemer dient de drie wandkasten met breedtemaat 60 centimeter kosteloos te vervangen door wandkasten met vouwliftsysteem en dient kosteloos over te gaan tot herstel van de spoelbak en de oven dan wel - indien herstel niet mogelijk is - tot vervanging van de spoelbak en/of de oven;
- Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken over de uitvoering van de werkzaamheden, waaronder (reële) (lever)termijnen. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van de werkzaamheden. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen;
- De ondernemer vergoedt binnen 4 weken na dit bindend advies de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten van € 175,00;
- De ondernemer is tot slot behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het digitale geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 28 januari 2025,