

Kleur werkblad keuken wijkt te veel af van het staal, ondernemer moet vervangen

### **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.

Er heeft op 1 augustus 2023 onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 2 augustus 2023 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport.

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten naar voren te brengen en de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

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

De overeenkomst betreft, kort weergegeven, het leveren en plaatsen van een keuken.

### **Standpunt consument**

De consument heeft de klacht bij inleidend formulier als volgt verwoord:

*“Cliënten geven aan dat het aanrechtblad niet overeenkomt met het monster dat is getoond bij aankoop. Cliënten hebben een zwart aanrechtblad aangeschaft, maar hebben momenteel een aanrechtblad met een blauwe gloed.”*

De vraag hoe zij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord:

*“Cliënten wensen een kosteloos nieuw blad dat overeenkomt met hetgeen zij vooraf dachten te hebben besteld (een zwart blad zonder blauwe gloed).”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

*“Wij zijn van mening dat we geleverd hebben conform klant heeft uitgezocht. Blad zoals geleverd valt binnen de gestelde marges wat betreft kleur- en structuurverschil.”*

### **Deskundigenrapport**

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

*“Werkblad is geleverd in type [type werkblad].*

*Op mijn verzoek heeft [medewerker ondernemer] het handmonster waarop gekocht is meegebracht.*

*[Consumenten] bevestigden dat hetzelfde monster was als waarop gekocht.*

*Het verschil is meer dan een tint, er zit een blauw/groene gloed in het werkblad die bij het handmonster niet aanwezig was en is maar die er klaarblijkelijk wel in heeft kunnen zitten.*

*[Consumenten] zijn niet uitgenodigd om het materiaal vooraf op de fabriek te bekijken en/of uit te zoeken wat achteraf gezien wel aanbevelenswaardig c.q. noodzakelijk is gebleken.”*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 1 augustus 2023 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Het deskundigenrapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de motivering en conclusies van dat rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). De bindend adviseur gaat dan ook uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. De bindend adviseur concludeert op basis van het deskundigenrapport dat het door de ondernemer geleverde aanrechtblad niet aan de overeenkomst beantwoordt (artikel 7:17 lid 2 in samenhang met artikel 7:17 lid 4 BW).

3. De vraag is welke consequenties hieraan moeten worden verbonden. De consument heeft gevraagd om vervanging van het aanrechtblad. Dit is ook de door de deskundige in het deskundigenrapport genoemde oplossing. De ondernemer zal daarom worden opgedragen het aanrechtblad te vervangen door een blad met de juiste kleur (artikel 7:21 lid 1 BW).
4. Indien de ondernemer niet of niet tijdig tot vervanging van het aanrechtblad overgaat, maakt de consument aanspraak op een vervangende schadevergoeding van € 5.852, -. Dit bedrag is ontleend aan het deskundigenrapport.
5. Gezien de uitkomst van de procedure dient de ondernemer ook de door de consument betaalde behandelingskosten (€ 250,-) te vergoeden.

### **Beslissing**

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer dient het aanrechtblad te vervangen door een blad met de juiste kleur. Partijen maken hiertoe binnen 4 weken na heden afspraken met elkaar. Beide partijen werken mee aan het tot stand komen van afspraken en aan de uitvoering daarvan. De ondernemer is gebonden aan de afgesproken termijnen.
- Indien de ondernemer niet of verwijtbaar niet tijdig tot vervanging van het aanrechtblad overgaat, maakt de consument aanspraak op een vervangende schadevergoeding van € 5.852, -.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 250,- aan de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 2 oktober 2023,