

Lakkwaliteit keuken volgens consument onvoldoende, klacht ongegrond

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.

Er heeft een onderzoek plaatsgevonden door de deskundige, waarvan op 5 mei 2025 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was en partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten naar voren te brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft, kort weergegeven en voor zover hier van belang, de koop en montage van een keuken.

Standpunt consument

De consument heeft in het Vragenformulier haar klacht als volgt geformuleerd:

“De lakkwaliteit van de lades is onvoldoende, er zitten diverse pitjes in.”

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

“Beoordeling van de lakschade door de leverancier en een oplossing hiervoor.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“Ik heb de leverancier de beschadigingen laten beoordelen. Tevens collega dealers gevraagd over dit soort beschadigingen. Zowel de leveranciers als collega dealers geven aan dat het gebruiksschade is en geen productieproblemen.”

Deskundigenrapportage

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

“De beschadigen die ontstaan zijn, zijn ontstaan door het gebruik van de keuken. De beschadigingen zitten op de plaatsen waar de meeste bewegingen in de keuken gemaakt worden. Het zijn veelal oppervlakkige beschadigingen, die erg opvallen doordat de gebruikelijke witte grondlaag die onder de kleurlaag zit nu zichtbaar wordt. Een aantal beschadigingen van deze keuken zijn niet de gebruikelijke stootschades die je kunt verwachten aan keukenfronten, die zitten namelijk meestal aan de randen van de deuren of ladefronten waar tegenaan gestoten kan worden met het in en uit de kast halen van artikelen, maar zitten ook op het vlakke voorgedeelte van het front. Deze beschadigingen zijn ook stootschades maar komen niet door het in- of uithalen van artikelen uit de kasten maar door andere externe factoren. Het achter paneel van het zitgedeelte is beschadigd door hard stoten, het schapje in de niskast is beschadigd doordat er een potje op is gevallen, de vaatwasserdeur is aan de binnenzijde beschadigd, deze deur is als liftdeur gemonteerd. Doordat deze deuren te strak tegen zijn gemonteerd en tegen elkaar aan lopen zijn er diepe beschadigingen ontstaan, deze beschadigen horen niet te ontstaan bij het gebruik van de vaatwasser.

[...]

Er is geen aanleiding om aan de kwaliteit van de twee componentenlak te twijfelen.”

Overwegingen en beoordeling

1. De deskundige is op 2 mei 2025 ter plaatse geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Dit rapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de conclusies ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier ook geen andersluidende rapporten meer tegenover gezet.

De bindend adviseur gaat daarom in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling. De opmerkingen die partijen over het deskundigenrapport hebben gemaakt geven geen aanleiding om hiervan af te wijken.

2. De omvang van het geschil wordt op grond van artikel 6 lid 4 van het Reglement Geschillenregeling Wonen bepaald door wat in het geschilformulier (Vragenformulier) is vermeld. De consument heeft haar klacht in dat formulier beperkt tot de lakkwaliteit van de lades. Dit betekent dat alleen dit punt ter beoordeling voorligt. Voor zover in de loop van de procedure andere onderwerpen aan de orde zijn gekomen, zoals de schade aan de binnenzijde van de vaatwasserdeur, vallen deze buiten de omvang van het geschil. De bindend adviseur kan daarover geen oordeel geven.
3. Op basis van het deskundigenrapport en de overige in het dossier aanwezige stukken kan niet worden geconcludeerd dat, zoals de consument stelt, de lakkwaliteit van de lades onvoldoende is.
4. Uit het voorgaande volgt dat de klacht ongegrond is.
5. De kosten die de consument in verband met de behandeling van dit geschil heeft gemaakt blijven voor haar rekening.
6. Het depotbedrag van € 5.025,- wordt aan de ondernemer overgemaakt, onder aftrek van de aan de stichting verschuldigde behandelingskosten (conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem).

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De kosten die de consument in verband met de behandeling van dit geschil heeft gemaakt blijven voor haar rekening.
- Het depotbedrag van € 5.025,- wordt aan de ondernemer overgemaakt, onder aftrek van de aan de stichting verschuldigde behandelingskosten (conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem).

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 24 juni 2025,