

Consument vooraf gewaarschuwd voor zichtbaarheid naden in werkblad, klacht ongegrond verklaard

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. Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door de deskundige. 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

Datum overeenkomst: 10 mei 2024

Inhoud overeenkomst: Aankoop en installatie keuken, totaalprijs € 42.221,42

De levering vond plaats op 7 oktober 2024.

De klacht is op 8 oktober 2024 voorgelegd aan de ondernemer.

Een bedrag van € 6.333,21 is onbetaald gebleven en staat in depot.

Standpunt consument

Het standpunt van de consument zoals weergegeven op het vragenformulier luidt onder meer als volgt:

'Bij de aanschaf van onze keuken hebben wij gekozen voor een [naam type] werkblad van € 12.000,- mede op basis van de toezegging dat de naden nagenoeg onzichtbaar zouden zijn. Tijdens de verkoopgesprekken, showroombezoeken en een bezoek aan de fabrikant is benadrukt dat bij het gekozen materiaal een naadloze afwerking mogelijk was. Op basis van deze toezeggingen hebben wij gekozen voor dit specifieke blad en patroon.'

Bij de installatie en nazorg bleken er meerdere afwijkingen te zijn.

Zichtbaarheid van de naden:

Het keukenblad vertoont zichtbare naden op meerdere plekken, wat afwijkt van de oorspronkelijke toezeggingen. Het patroon van 'vlammen' op het blad versterkt de zichtbaarheid van de naden, terwijl wij expliciet hebben gekozen voor een rustige structuur waarbij dit volgens de afspraken niet zou voorkomen.'

Op dinsdag 15 oktober is er door de ondernemer en de leverancier een huisbezoek geweest om de uitvoering en de lijmnaden van het werkblad te beoordelen. Beide heren hebben aangegeven dat de naden naar behoren zijn uitgevoerd en verlijmd. Naar mijn mening 'de slager keurt zijn eigen vlees'. Hierbij zijn er wel twee aantekeningen geplaatst;

- het bladdeel van circa 69 centimeter breed links langs de spoelbak had ook in de diepte van 60 centimeter een extra naad over de gehele breedte van 68 centimeter. Deze was niet volgens tekening en niet akkoord;

- bij het bladdeel koken waren de naden niet gepositioneerd conform de door de ondernemer toegestuurde tekeningen;

- de informatie dat een naadloze verbinding alleen mogelijk zou zijn bij effen kleuren is pas ná de installatie met ons gedeeld. Dit is essentiële informatie die eerder had moeten worden gecommuniceerd.'

Vervolgens is er aangeboden om een deel van de werkbladen te vervangen. Alleen is hier een donkerder stuk materiaal geplaatst, wat de zichtbaarheid van de naad juist heeft vergroot. Dit leidt tot een inconsistent uiterlijk dat afwijkt van het oorspronkelijke blad.'

De consument eist:

'Wij verzoeken dat de ondernemer zonder bijkomende kosten een vervangend werkblad levert dat voldoet aan de oorspronkelijke afspraken en verwachtingen.'

Standpunt ondernemer

Het standpunt van de ondernemer zoals ingevuld op het reactieformulier luidt onder meer als volgt:

*'Blad is geleverd conform verkoop.
(...)*

Gezamenlijk kijken hoe we het op kunnen lossen maar financieel gezien niet alleen vanuit onze kant, daar wij van mening zijn dat er geleverd is volgens afspraak.'

Deskundigenrapportage

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

'3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)

Bij een [naam type] werkblad zijn naden / overgangen van verschillende bladdelen zichtbaar. Vanwege het patroon op het blad en de structuur van het blad is er een naad zichtbaar. Wanneer je de naden bekijkt op ongeveer één meter afstand, dan is het patroonverschil met het "blote oog" niet waarneembaar. De naad / overgang bij de kookplaat is ook onderhevig aan veel zogenaamd strijklicht. Wanneer het strijklicht neutraliseert is de overgang / naad zelfs vanaf ongeveer 30 centimeter zo goed als niet waarneembaar. De andere naad is iets zichtbaarder, maar op één meter afstand ook zo goed als niet waarneembaar. In de twee afzonderlijke bladen zitten in totaal vier naden. De meer "zichtbare" naden zijn bij de bladdelen die later zijn vervangen. De vermeende klachten gaan meer over een verschil in bladstructuur/ het patroon dan over een naad. Dit heeft te maken met de gekozen kleurstelling. Mijn inziens valt het werkblad binnen de norm.'

Reactie consument op deskundigenrapportage

De consument heeft in reactie op de deskundigenrapportage het volgende naar voren gebracht:

'Wij hebben kennisgenomen van het deskundigenrapport (...). Wij willen allereerst onze waardering uitspreken voor het werk van de deskundige en onderschrijven de constatering dat het werkblad vaktechnisch correct is geplaatst. Dit punt is voor ons ook nooit het onderwerp van discussie geweest. De kern van het geschil ziet op de informatieverstrekking en gewekte verwachtingen tijdens de verkooptrajecten bij zowel de ondernemer als de leverancier. In de gesprekken en showroom-bezoeken is ons uitdrukkelijk getoond en toegezegd dat bij de door ons gekozen kleurstelling en structuur van het blad een naadloze, of althans nagenoeg onzichtbare, afwerking mogelijk was. De mededeling dat dit enkel bij effen kleurstellingen te realiseren zou zijn, is pas ná installatie met ons gedeeld en wij achten deze informatie essentieel voor het aankoopbesluit. Het deskundigenrapport bevestigt bovendien dat de meest zichtbare naden zich bevinden op de punten waar nadien is vervangen, en dat sprake is van een patroonverschil. Dit ondersteunt ons standpunt dat het eindresultaat visueel afwijkt van wat aan ons is voorgespiegeld. Dat de deskundige de zichtbaarheid als "(bijna) niet waarneembaar" kwalificeert vanaf een meter afstand, doet niets af aan het feit dat wij op basis van concrete voorbeelden hebben gekozen voor een uitvoering waarin dergelijke naden – ook van nabij – niet zichtbaar waren.'

De ondernemer heeft in het verleden aangegeven bereid te zijn mee te denken over een oplossing, maar wil begrijpelijkerwijs niet de volledige kosten van een vervangend blad dragen. Vanuit dat oogpunt achten wij het niet proportioneel om over te gaan tot een volledige vervanging met alle kosten van dien. Wij stellen daarom een praktische en evenwichtige oplossing voor, waarbij afgezien wordt van de resterende openstaande betaling, in plaats van vervanging van het gehele blad.

Deze benadering voorkomt onnodige demontage- en plaatsingskosten, biedt de ondernemer ruimte om op een redelijke manier tegemoet te komen aan de gerechtvaardigde verwachtingen van de consument, en sluit aan bij de wens van beide partijen om tot een werkbare afronding te komen.'

Reactie ondernemer op deskundigenrapportage

De ondernemer heeft in reactie op de deskundigenrapportage en de reactie daarop van de consument onder meer het volgende geschreven:

'De klant heeft aangegeven dat hij niet op de hoogte was van het feit dat de naad zichtbaar zou kunnen zijn, terwijl dit in de showroom wel is besproken. Dit wordt bevestigd in de e-mail die wij eerder hebben meegestuurd. (...)

(...)
Om deze kwestie op een redelijke wijze af te sluiten, stellen wij voor dat de klant € 5.000,- betaalt en dat wij het resterende bedrag van € 1.333,21 crediteren. Volgens het deskundigenrapport voldoet het werkblad aan de norm, wat betekent dat wij verder eigenlijk geen verplichtingen meer hebben. Indien de klant akkoord gaat met dit voorstel, zullen wij de zaak zo spoedig mogelijk afhandelen.'

Reactie consument op reactie ondernemer

De consument heeft in reactie op voornoemde reactie van de ondernemer onder meer nog het volgende geschreven:

'De zichtbaarheid van de naden – met name op de vervangen delen waar sprake is van een patroonverschil – wijkt af van hetgeen ons voorafgaand is getoond en toegezegd. Dat dit punt "wel is besproken", zoals u stelt, achten wij in dit geval niet relevant voor de gemaakte keuze. De bespreking waarnaar u verwijst, betrof een andere kleurstelling en structuur, namelijk een opvallender patroon waarbij is uitgelegd dat een onderbreking bij de naad zichtbaar zou zijn. Bij de kleur en structuur waarvoor wij uiteindelijk hebben gekozen, is deze toelichting nooit gegeven. Sterker nog: er is expliciet aangegeven dat bij dit patroon een nagenoeg naadloze afwerking mogelijk was. De nuance dat er bij ons gekozen patroon – en zelfs bij effen bladen – dit in de praktijk niet haalbaar blijkt te zijn, is pas ná installatie met ons gedeeld. Juist deze informatie achten wij essentieel voor het maken van een geïnformeerde keuze. In dat licht is het verwijzen naar de eerdere communicatie over een ander bladtype niet overtuigend en doet het geen recht aan de specifieke omstandigheden van onze aankoop.

(...)

Uw tegenvoorstel begrijpen wij in het licht van de beoordeling van de expert. Tegelijk achten wij het, gezien de omstandigheden en de erkenning dat het visuele resultaat afwijkt van wat wij mochten verwachten, niet proportioneel om alsnog een bedrag van € 5.000,- te voldoen.

Wij blijven bereid tot een redelijke regeling en herhalen daarom ons eerdere voorstel om de resterende openstaande betaling te laten vervallen. Hiermee wordt het dossier op een evenwichtige wijze afgesloten zonder verdere kosten voor beide partijen.'

Nadere reactie ondernemer

In reactie op voornoemd bericht van de consument heeft de ondernemer te kennen gegeven bij zijn voorstel te blijven (klant betaalt € 5.000,-, het restant van € 1.333,21 wordt gecrediteerd door de ondernemer).

Reactie deskundige

Op verzoek van de bindend adviseur heeft de deskundige gereageerd op de reacties van de partijen op zijn deskundigenrapportage. Hij heeft daarbij te kennen gegeven naar aanleiding van die reacties geen aanleiding te zien om zijn rapportage te wijzigen/aan te vullen. Hij blijft daarbij van oordeel dat het gehele blad binnen de norm valt en is overigens van mening dat het door de ondernemer aangeboden bedrag meer dan redelijk is.

Nadere reactie partijen

De partijen hebben niet meer gereageerd op voornoemd standpunt van de deskundige.

Overwegingen en beoordeling

1. Uit de deskundigenrapportage volgt dat de naden van het werkblad enigszins zichtbaar zijn (althans niet helemaal onzichtbaar zijn). Evenwel valt het werkblad volgens de deskundige binnen de norm, ook na kennisneming van de reactie van de consument op de deskundigenrapportage. In de zienswijze van de consument is het werkblad op zichzelf 'vaktechnisch correct' geplaatst. Het door de consument naar voren gebrachte probleem is echter dat naar zijn overtuiging hem toegezegd is dat 'een naadloze, of althans nagenoeg onzichtbare, afwerking mogelijk was'. Ook op het vragenformulier heeft de consument wat dat betreft al het volgende gesteld: *'Tijdens de verkoopgesprekken, showroombezoeken en een bezoek aan de fabrikant is benadrukt dat bij het gekozen materiaal een naadloze afwerking mogelijk was. Op basis van deze toezeggingen hebben wij gekozen voor dit specifieke blad en patroon.'*

2. Dit strookt evenwel niet met de tussen partijen gevoerde correspondentie. Uit de stukken blijkt dat de eerste plaatsing niet was conform de daartoe gemaakte tekening, waarna een deel van het werkblad is vervangen. De desbetreffende tekening is, zo blijkt uit de stukken, op 12 juli 2024 met een e-mail door de ondernemer naar de consument gestuurd. In de desbetreffende e-mail staat het volgende:

'In de bijlage kan je zien hoe wij het [naam type] willen gaan maken voor jullie. Koppelnaden kunnen zichtbaar zijn in verband met de structuur van het werkblad.'

Bij de bladtekening met de grote spoelbak lag de naad eerst rechts, op mijn verzoek is deze links van de spoelbak gelegd. Mocht de naad zichtbaar zijn dan valt deze hier het minste op denk ik. Voor het werkblad was de naad precies bij het zitgedeelte gemaakt. Daar is nu een ander plan voor zie laatste bijlage met zwarte strepen en pijlen. Akkoord?

Graag zo spoedig mogelijk laten weten alstublieft in verband met de bestelling van het werkblad.'

'De consument heeft op dezelfde dag nog gereageerd op voornoemde e-mail met: Het voorstel is akkoord. Bedankt voor het doorsturen.'

3. De bindend adviseur leidt daaruit af dat de consument wel degelijk gewezen is op de mogelijkheid van het zichtbaar zijn van naden 'in verband met de structuur van het werkblad'. Mogelijk heeft de consument er teveel op gehoopt dat de naden niet zichtbaar zouden zijn, hetgeen uiteindelijk tegen viel. Het is in dat licht onfortuinlijk voor de consument, dat na het plaatsen van een nieuw stuk blad de zichtbaarheid van een bepaalde naad vergroot zou zijn. In het licht van het feit dat de consument gewaarschuwd is voor zichtbaarheid van de naden en het feit dat de deskundige heeft geoordeeld dat het (gehele) werkblad aan de norm voldoet, kan dit toch niet aan de ondernemer verweten worden en kan niet gezegd worden dat er sprake is van tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst.

Gezien het voorgaande concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing. De ondernemer heeft een ongeclausuleerd voorstel gedaan ter finale afhandeling van het geschil, waarbij aan de ondernemer nog € 5.000,-- betaald zal worden en het resterende bedrag van € 1.333,21 gecrediteerd wordt. Het in bedrag staande depot van € 6.333,21 zal daarom verrekend worden conform het voorstel van de ondernemer. Het door de consument betaalde klachtengeld dient voor rekening van de consument te blijven. Daarnaast is de ondernemer verschuldigd de eigen behandelingskosten te betalen, hetgeen verrekend zal worden met het depotbedrag.

Beslissing

De klacht is ongegrond:

- de eis van de consument wordt afgewezen;
- de consument draagt de eigen kosten (het klachtengeld) van deze procedure;
- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem;
- het in depot staande bedrag van € 6.333,21 wordt als volgt afgehandeld:
 1. aan de consument wordt € 1.333,21 betaald,
 2. aan de ondernemer wordt € 5.000,-- betaald, onder aftrek van de door de ondernemer verschuldigde behandelingskosten;
- betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 26 september 2025,