

Kleur van de keuken wijkt af van de digitale kleurstaal, klacht gegrond verklaard

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 door de stichting ingeschakelde deskundige heeft op 13 juni 2025 in het bijzijn van de consument een onderzoek verricht. De ondernemer was niet aanwezig bij het onderzoek, ondanks het feit dat zij hiervoor was uitgenodigd. De deskundige heeft zijn bevindingen neergelegd in een schriftelijk rapport van 17 juni 2025 (hierna: het deskundigenrapport). De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport. 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 4 juli 2024 een overeenkomst gesloten, waarbij de ondernemer zich verplicht heeft om voor een totaalbedrag van € 17.925,00 een keuken te leveren en te plaatsen in de woning van de consument. De keuken is op 11 december 2024 geleverd en op 13 december 2024 geplaatst. Op 11 december 2024 heeft de consument voor de eerste keer geklaagd bij de ondernemer. De consument heeft de overeengekomen prijs voor het leveren en het plaatsen van de keuken volledig voldaan.

Standpunt consument

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

“Wij hebben bij [de ondernemer] onze nieuwe keuken ontworpen. De uiteindelijke kleur van onze nieuwe keuken komt totaal niet overeen met het 3D ontwerp dat wij hebben gemaakt met de verkoper. Op het koopcontract staat één foto van het ontwerp afgebeeld. In de bindende offerte staan meerdere foto's van het ontwerp. De verkoper heeft tijdens het ontwerpen van de keuken meerdere tinten paars laten zien en verschillende codes ingevuld in het ontwerpsysteem. Wij hebben de kleur uiteindelijk gekozen vanaf het 3D ontwerp op het scherm (de kleur die we daarop zagen) omdat de verkoper deed voorkomen alsof dit de uiteindelijke kleur zou worden en ons nooit geadviseerd heeft verder onderzoek te doen naar de kleurcode. Toen de keuken geleverd werd (11 december 2024), schrokken wij enorm van de kleur. Wij hebben diezelfde dag telefonisch contact opgenomen met de ondernemer. Zij gaven telefonisch het advies om de keuken te laten plaatsen (13 december 2024). Per mail gaven zij aanvankelijk aan geen passende oplossing te hebben. Later hebben zij per mail drie mogelijke oplossingen aangedragen waarvan zij uit coulance een gedeelte van de kosten op zich wilde nemen. Voor ons was er echter maar 1 mogelijke oplossing: Alle gespoten onderdelen van de keuken vervangen waarvan de volledige kosten door [de ondernemer] betaald worden. Wij voelen ons als onwetende klant gedupeerd omdat er vanuit de verkoper nooit gewaarschuwd is dat de kleur van het 3D ontwerp (mogelijk) niet overeenkomt met de werkelijke kleurcode. Wij vinden dit nalatig van zo'n grote keukenleverancier en zijn daarom niet bereid om nog meer geld te betalen voor een passende oplossing.”

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, is als volgt geantwoord:

“Alle gespoten onderdelen van de keuken worden vervangen voor onderdelen in de gewenste kleur, waarbij de volledige kosten (inclusief (de)montage) door de ondernemer betaald worden.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in haar reactie, voor zover relevant, het volgende geschreven:

“De klant heeft samen met de adviseur in de showroom een keuken geconfigureerd. Hierbij heeft de klant zich laten inspireren door afbeeldingen in een brochure. Uit de kleurenwaaier is vervolgens een kleur gekozen. Deze kleur is ook in het digitale configuratie / offertesysteem ingevoerd waardoor computer beelden gemaakt zijn. Door de (bij de meeste mensen bekende) beperkte kleurweergavemogelijkheden op het beeldscherm wijkt deze af van de gekozen kleur in de kleurenwaaier. Klant stelt zich op het standpunt dat hun keuze bepaald is op de schermweergave, niet die van de kleurenwaaier..”

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)

“De consument verklaart tijdens het bezoek, zoals ook in de dossierstukken is te lezen dat de kleur van de keuken is uitgezocht vanaf een computerscherm. Hierbij is de [naam type] kleurenwaaier gebruikt welke in de interieurinrichting ook veel wordt gebruikt. Dit omdat hierin meer kleuren voorkomen dan in de meer bekende [naam type] waaier.

Op de overeenkomst staat vermeld dat de fronten en andere gelakte delen van de keuken zijn uitgevoerd in [naam type]. Dit is een code die ik niet herken en die ook niets oplevert bij een zoekactie op het internet. Verderop staat bij de uitsplitsing van de producten vermeld dat het hier om de [naam type] kleur gaat. Dit betreft een paarse kleur die wel opgezocht kan worden.

afbeelding ten aanzien van kleurcode

Merkwaardig hierbij is echter dat beide partijen blijkbaar klakkeloos van de op het scherm getoonde kleur zijn uitgegaan. Dit terwijl zelfs bekend is dat verschillende schermen ook verschillende kleuren laten zien. Gebruikelijk is in dergelijke gevallen om een spuitmonster, al dan niet tegen berekening, aan te vragen zodat daadwerkelijk gezien kan worden welke kleur is uitgezocht.

Ook was het mogelijk geweest om een papieren kleurenwaaier van de [naam type] kleuren te bestellen. Dit was vele malen beter geweest dan de kleur te baseren op een computerscherm of op het scherm van een mobiele telefoon.

In deze specifieke situatie heeft de ondernemer naar mijn inzicht onvoldoende voldaan aan zijn informatieplicht jegens de consument en heeft de consument onvoldoende de onderzoeksplicht uitgevoerd.

De nu geleverde keuken is qua kleur niet naar wens van de consument terwijl dit wel de overeengekomen kleur betreft. In de praktijk blijkt de kleur erg verschillend te zijn ten opzichte van een digitaal kleurstaal.

Ook is bekend dat juist paars een zeer moeilijk definieerbare kleur is. Paarse kleuren ontstaan door een combinatie van rood en blauw. Onder verschillend licht (bijvoorbeeld zonlicht, tl-licht of ledlicht) verandert de verhouding van golflengtes, wat de manier waarop we paars waarnemen sterk beïnvloedt. Onder warm licht (zoals gloeilampen) kan paars er meer roodachtig uitzien, terwijl het onder koud licht (zoals daglicht of witblauwe ledlicht) blauwer kan lijken. Paars is een niet-spectrale kleur, wat betekent dat het niet uit één enkele golflengte bestaat en door metamerie kunnen twee kleuren er onder het ene licht hetzelfde uitzien, maar totaal anders onder ander licht.

Bovenstaande blijkt ook wel wanneer bijvoorbeeld gekeken wordt naar de fronten van de hoge kasten. Op de onderste fronten valt meer licht een duidelijk zichtbaar is een andere kleurbeleving wanneer naar het bovenste deel gekeken wordt.

4. Ernst van de klacht(en)

Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk?

- ☐ ernstig
- ☐ opvallend
- ☐ gering
- ☐ onopvallend
- ☐ (bijna) niet waarneembaar
- ☒ anders, namelijk: *Dit is erg subjectief omdat het hier om de beoordeling van een kleur gaat.*

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? ☒Ja ☐Nee

Door vervanging van alle gelakte delen van de keuken. De ondernemer heeft reeds aangegeven dat deze een totale waarde van circa € 5.000,- vertegenwoordigen en dat lijkt mij inderdaad een reële calculatie. Vervangen zal circa 8 arbeidsuren à € 65,- per uur kosten wat neerkomt op € 520,- incl. BTW.”

Overwegingen en beoordeling

Juridisch kader

Partijen zijn een overeenkomst aangegaan, op grond waarvan de ondernemer in opdracht van de consument een keuken zou leveren en plaatsen. De bindend adviseur stelt voorop dat de tussen partijen gesloten overeenkomst een gemengde overeenkomst is, waarop op grond van artikel 7:5 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) de regels van aanneming van werk en de regels van consumentenkoop naast elkaar van toepassing zijn. In geval van strijd tussen die regels prevaleren de regels van consumentenkoop (artikel 7:5 lid 4 BW).

Een zaak beantwoordt volgens het tweede lid van artikel 7:17 BW niet aan de overeenkomst (is non-conform) als zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, op het moment van aflevering 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 daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet hoefde te betwijfelen. Op grond van artikel 7:18 lid 2, aanhef en onder b BW moet de zaak – indien van toepassing – beschikken over de kwaliteit van en beantwoorden aan de omschrijving van een monster of model dat de verkoper aan de koper voor het sluiten van de overeenkomst ter beschikking heeft gesteld. Wanneer dat niet het geval is, dan is in beginsel sprake van non-conformiteit.

Wanneer een verkoper een gebrekkige (non-conforme) zaak aflevert, dan kan de koper op grond van artikel 7:21 lid 1 BW in beginsel aflevering van het ontbrekende (sub a), herstel van de afgeleverde zaak (sub b) of vervanging van de afgeleverde zaak (sub c) eisen. Uit lid 2 volgt dat de verkoper de verplichtingen van lid 1 kosteloos moet verrichten. In lid 3 staat dat de verkoper dit ook binnen een redelijke termijn moet doen en zonder ernstige overlast voor de koper. Het recht op herstel (art. 7:21 lid 1 onder b BW) en vervanging (art. 7:21 lid 1 onder c BW) zijn voor de consumentenkoop in de leden 4 en 5 uitgewerkt: aan de koper komt alleen dan geen herstel of vervanging toe, indien herstel of vervanging onmogelijk is of niet van de verkoper kan worden gevergd (lid 4). Dat laatste is – kort gezegd – het geval indien de kosten van herstel of vervanging in geen verhouding staan tot de kosten die uitoefening van de alternatieve sanctie (herstel indien voor vervanging gekozen was, of omgekeerd) voor de verkoper veroorzaakt (lid 5).

Non-conformiteit

De eerste vraag die moet worden beantwoord, is of de keuken de eigenschappen bezit die de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten.

Tussen partijen staat niet ter discussie dat de consument vóór aanschaf van de keuken aan de ondernemer heeft medegedeeld dat zij een keuken wilde met een kleur die (nagenoeg) gelijk was aan de kleur van een keuken die zij in een aan de ondernemer getoonde brochure had gezien. Verder staat vast dat de verkoper met die informatie in het achterhoofd samen met de consument een 3D-ontwerp heeft geconfigureerd, en dat verschillende [naam type] kleurcodes zijn ingevoerd om de keuken in de door de consument gewenste kleur te krijgen. De consument heeft verder onweersproken gesteld dat zij op basis van het getoonde 3D-ontwerp haar keuze voor de kleur heeft gemaakt. Afbeeldingen van het betreffende 3D-ontwerp zijn opgenomen in de orderbevestiging.

Partijen zijn het erover eens dat de kleur van de geleverde keuken wezenlijk afwijkt van de kleur in het 3D-ontwerp zoals weergegeven in de orderbevestiging. In het 3D-ontwerp is de keuken namelijk voorzien van een donkerpaarse kleur, terwijl de geleverde keuken roze is. De bindend adviseur begrijpt het verweer van de ondernemer zo, dat zij vindt dat de consument meer onderzoek had moeten doen om te verifiëren dat de gekozen [naam type] kleurcode overeenstemde met de kleur van de keuken als getoond in het 3D-ontwerp. Hiertoe voert de ondernemer aan dat het bij de meeste mensen bekend is dat een beeldscherm beperkte kleurweergavemogelijkheden heeft en dat de weergave in het 3D-ontwerp om die reden afwijkt van de kleur in de kleurenwaaier.

De bindend adviseur volgt de ondernemer niet in haar verweer. Gelet op artikel 7:18 lid 2, aanhef en onder b BW had de kleur van de keuken overeen moeten stemmen met de kleur zoals weergegeven in het 3D-ontwerp, waarvan een afbeelding nota bene is opgenomen in de opdrachtbevestiging. In de orderbevestiging staat namelijk nergens te lezen dat de verkoper het 3D-ontwerp (met de gekozen kleur van de keuken) slechts als aanduiding heeft getoond, zoals zij wel gedaan heeft ten aanzien van het werkblad en de achterwand. Daarover staat in de orderbevestiging namelijk:

“Aan deze illustratie kunnen geen rechten worden ontleend.”

Uit de eigen stellingen van de ondernemer leidt de bindend adviseur af dat de ondernemer bekend was met het feit dat de kleur zou kunnen afwijken van de kleur als getoond in het 3D-ontwerp. Het had op de weg van de ondernemer gelegen om de consument hiervoor te waarschuwen en de gekozen kleur te tonen aan de hand van een spuitmonster of een papieren kleurenwaaier van [naam type], zoals de deskundige ook in zijn rapport geschreven heeft. In tegenstelling tot wat de ondernemer stelt, kan de consument dan ook niet verweten worden dat zij een onderzoeksplicht heeft geschonden. De ondernemer heeft ook geen feiten gesteld die voor de consument aanleiding hadden moet geven om nader onderzoek te doen. Naar het oordeel van de bindend adviseur is het geen feit van algemene bekendheid dat de kleur door beperkte keurweergavemogelijkheden van een beeldscherm af kan wijken in de mate waarin dat nu het geval is. De bevindingen van de deskundige, die meent dat de consument haar onderzoeksplicht heeft geschonden, maakt het oordeel van de bindend adviseur niet anders. Het betreft namelijk een juridisch oordeel, en dit oordeel is voorbehouden aan de bindend adviseur.

Het voorgaande leidt de bindend adviseur tot de conclusie dat de door de ondernemer geleverde en geplaatste keuken non-conform is.

Vervanging gespoten onderdelen keuken

De consument heeft gevraagd om kosteloze vervanging van alle gespoten onderdelen van de keuken. Uit het deskundigenrapport volgt dat vervanging van deze onderdelen mogelijk is. Gesteld noch gebleken is dat vervanging in de gegeven omstandigheden niet van de ondernemer kan worden gevergd. Van belang daarbij is dat bij de beslissing van een consument om een keuken te kopen, de uitstraling van de keuken een belangrijke - zo niet doorslaggevende - rol speelt. Gelet op wat hiervoor is overwogen, kan de consument tegenover de ondernemer dan ook aanspraak maken op vervanging van de gespoten onderdelen van de keuken. Daarbij dient de ondernemer niet alleen kosteloos nieuwe gespoten onderdelen in de door de consument gewenste kleur te leveren, maar moet zij ook kosteloos zorgdragen voor de werkzaamheden die zijn gemoeid met de demontage en montage, aangezien deze werkzaamheden in rechtstreeks verband staan met de non-conformiteit van het geleverde product. Het aanbod dat de ondernemer aan de consument heeft gedaan voordat het geschil aanhangig is gemaakt bij de stichting, bestaande uit het tegen betaling vervangen of spuiten van (de zichtzijdes van) de gespoten onderdelen, was dan ook niet redelijk.

Conclusie

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is. Daarom moeten de kosten van behandeling (€ 260,00) door de ondernemer worden vergoed.

Beslissing

- verklaart de klacht gegrond;
- bepaalt dat de ondernemer de volgende werkzaamheden uitvoert: kosteloze vervanging van de gespoten onderdelen van de keuken, als nader tussen partijen overeen te komen;
- Partijen treden binnen 2 weken na de datum van dit bindend advies in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder (reële) (lever/herstel)termijnen. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen;
- De ondernemer dient binnen vier weken na de datum van dit bindend advies aan de consument te betalen:
 - ✓ € 260,-- wegens kosten behandeling.
- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief dat vermeld is in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 3 november 2025,