

De kleur van het tafelblad komt niet overeen met de kleur op de getoonde staal,
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 25 september 2025 in het bijzijn van partijen een onderzoek verricht. De deskundige heeft zijn bevindingen neergelegd in een schriftelijk rapport van 2 oktober 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 6 september 2023 een overeenkomst gesloten, waarbij de ondernemer zich verplicht heeft om tegen betaling van een bedrag van € 1.238,00 exclusief € 99,00 bezorgkosten een eetkamertafel aan de consument te leveren. Na klachten van de consument over de tafel die op 17 november 2023 geleverd is, heeft de ondernemer op 24 februari 2025 een nieuw tafelblad geleverd. Nog diezelfde dag heeft de consument voor de eerste keer geklaagd bij de ondernemer. De consument heeft de overeengekomen prijs voor de geleverde tafel volledig voldaan.

Standpunt consument

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

“Ik heb het tafelblad gekozen op basis van diverse eiken houtkleur stalen in de winkel en bewust ook meteen stoelen gekocht zodat ik er zeker van kon zijn dat alles bij elkaar zou passen. Bij de aankoop heb ik alle relevante kleurstenen van mijn kleur muur, bankstel en vloer meegenomen en vergeleken met de in de winkel aanwezige kleurstenen. Het geleverde tafelblad voldoet niet aan de gekozen kleurvariant en wijkt enorm af van het eerdere tafelblad dat vervangen is omdat deze direct na levering was gaan scheuren en herstel het gebrek niet verholpen heeft.”

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

“Zoals al aangegeven bij de ondernemer wil ik graag alsnog het juiste tafelblad geleverd krijgen in de kleurvariant die ik gekocht heb. Het onderstel is in orde, dus daar kan het nieuwe tafelblad weer op gemonteerd worden.”

Standpunt ondernemer

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

“Na een eerder herstel van scheuren in het blad, zijn er opnieuw werkscheuren ontstaan en is er voor consument een nieuw blad besteld ter omruiling in de zelfde kleur [naam kleur] naar onze bevindingen is het blad ook in deze bestelde kleur uitgeleverd. De lak is transparant en de kleur wordt bepaald door het eikenhout. Door zon/daglicht zal door de tijd het hout ook nog verkleuren. Kleurstenen kunnen altijd afwijken van daadwerkelijk uitgeleverde kleur, het betreft een natuurproduct, dit wordt ook aan consumenten verteld. We hebben een foto waarop het oude en nieuwe blad naast elkaar zichtbaar zijn en daarop is voor ons geen buitenproportioneel kleurverschil zichtbaar.”

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)

Bevindingen met betrekking tot de tafel bij de consument

De tafel die bij de consument thuis staat, is van goede kwaliteit en heeft een matte lakafwerking. De uitstraling van het tafelblad is lichtgeel. De klacht van de consument richt zich op het verschil in kleur tussen dit blad en het eerst geleverde tafelblad. Volgens de consument had het oorspronkelijke blad een minder gele uitstraling dan het huidige blad. Dit laatste is ook zoals het is uitgezocht in de winkel met behulp van vier stalen waarbij de kleuren relatief dicht bij elkaar liggen.

Belangrijk voor de consument om op te merken, echter niet direct waarneembaar, is dat de kleurstalen niet zijn gemaakt van massief hout, maar van fineer. Hierdoor kan de afwerking op massief hout een andere uitwerking hebben dan de staal zodoende laat zien. Dat maakt dat het in het algemeen lastig is om een juiste conclusie te trekken.

Observaties ten aanzien van het geleverde tafelblad

De tafel bij de consument heeft een licht gele toon. De tafel bij de consument bestaat uit meerdere aan elkaar verlijmden planken. De tweede plank van links op de eerste foto komt qua kleur het dichtst in de buurt van de kleurstaal. Deze plank bevat echter ook een deel spint, wat het hout lichter van kleur maakt. In vergelijking heeft de tafel in de toonzaal een egalere uitstraling zonder spint, wat de kleureenheid/uitstraling ten goede komt. De tafel bij de consument vertoont meer natuurlijke tekeningen zoals noesten, vlammen en structuurverschillen en spint. Ook speelt lichtinval een rol: thuis is er sprake van natuurlijk daglicht, terwijl in de winkel kunstlicht wordt gebruikt, wat een andere indruk kan geven van de kleur.

Overige aandachtspunten

De consument heeft tijdens het deskundigenonderzoek/ de bemiddeling opnieuw de kleurstalen opgehaald waarop zij destijds haar keuze heeft gemaakt. Deze staal laat een andere kleur zien in het algemene tafel beeld. De ondernemer merkt tijdens het overleg op dat zowel de tafel in de winkel als de gebruikte stalen dermate oud zijn, wat invloed kan hebben op de waargenomen kleur in vergelijking met een nieuw geleverd tafelblad.

Over de ingediende foto

De door de ondernemer ingediende foto, waarop beide tafelbladen naast elkaar zijn gefotografeerd, geeft een vertekend beeld. Het eerste geleverde blad, dat op de foto wordt vastgehouden, lijkt donkerder dan het nieuwe blad. Dit wordt echter veroorzaakt doordat de persoon die het blad vasthoudt het licht blokkeert. Hierdoor lijkt het blad donkerder dan het in werkelijkheid is.

Conclusie

Mijn conclusie staat omschreven in punt 4 van het rapport.

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: de kleurstalen die in de winkel aanwezig waren, wijken onderling relatief weinig van elkaar af. De ondernemer geeft aan dat bij levering van een tafel een geringe afwijking in kleur en/of structuur mogelijk is. Daardoor kan het voorkomen dat het geleverde tafelblad nét buiten de kleur bereiken van de vier gekozen kleurstalen valt.

Eventuele toelichting: wat betreft het kleurverschil tussen het tafelblad en de kleurstaal (los van de structuur), is dit beoordeeld op een schaal van 1 tot 5 in grijswaarden, waarbij:

- 1 = veel kleurverschil*
- 5 = geen kleurverschil*

Het kleurverschil tussen de geleverde tafel en de staal komt uit op een 3. Naar mijn mening is het echter niet mogelijk om een definitieve conclusie te trekken, omdat het materiaal van de staal niet overeenkomt met het geleverde product. Het tafelblad is gemaakt van massief eiken, terwijl de staal bestaat uit fineer (opgelegd hout), zoals te zien op foto 5.

Daarnaast is op foto 6 te zien dat de kleurcodering is gewijzigd van '18' naar '42'. Dit wijst erop dat er aanpassingen zijn gedaan bij de fabriek of leverancier.

5. Herstel/vervanging is herstel technisch mogelijk? ☒ Ja ☐ nee

Zo ja, op welke manier? Zoals eerder geleverd, welke voldeed aan de juiste kleurcode 18 en deze had een rustig houtpatroon zonder spint.

Zo nee, waarom niet? Het is onduidelijk of de oorspronkelijke afwerking met kleurcode 18 nog beschikbaar is. Er wordt gesuggereerd van wel, aangezien alleen het kleurnummer is gewijzigd naar 42, terwijl de bijbehorende kleurstaal zelf niet is aangepast.

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten?

De tafel dient geleverd te worden zoals getoond in de winkel: met een zorgvuldig geselecteerd blad en afgewerkt in kleurcode 18.

Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € prijs van nieuwe tafel”

Overwegingen en beoordeling

De consument stelt dat de geleverde tafel gebrekkig (non-conform) is, omdat de kleur van de getoonde staal niet representatief is voor de kleur van het geleverde tafelblad en het tafelblad ook voor het overige niet overeenstemt met de staal die de ondernemer voor het sluiten van de koopovereenkomst getoond heeft. Daarom wil de consument dat het tafelblad vervangen wordt voor een exemplaar dat qua kleur en uitstraling wel overeenkomt met de getoonde staal.

Juridisch kader

In dit geval is sprake van een consumentenkoop als bedoeld in artikel 7:5 BW. De consument heeft de tafel namelijk als particulier gekocht van de ondernemer, die daarbij handelde in de uitoefening van haar bedrijf. Dit staat tussen partijen ook niet ter discussie.

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 geleverd (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).

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. Indien aan de koper een monster of model is getoond of verstrekt, bepaalt lid 4 – bij wijze van uitwerking van de conformiteits van het eerste lid – dat in dat geval de zaak met dit monster of model moet overeenstemmen, tenzij het slechts bij wijze van aanduiding werd verstrekt zonder dat de zaak daaraan behoefde te beantwoorden.

Non-conformiteit

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

Vooropgesteld wordt dat de deskundige op 25 september 2025 ter plaatse bij de consument is geweest om de eetkamertafel te onderzoeken. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De motivering en conclusies van dat rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Geen van partijen heeft hier een andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement Geschillenregeling Wonen). De bindend adviseur neemt het deskundigenrapport dan ook tot uitgangspunt bij de beoordeling.

Tussen partijen is niet in geschil dat de ondernemer voorafgaand aan het sluiten van de koopovereenkomst een staal heeft getoond van het door haar aan de consument te leveren tafelblad. Gelet op wat hiervoor is overwogen, beantwoordt de eetkamertafel niet aan de overeenkomst wanneer komt vast te staan dat het tafelblad niet overeenstemt met de door de ondernemer aan de consument getoonde staal.

Op basis van de bevindingen van de deskundige concludeert de bindend adviseur dat het geleverde tafelblad niet aan de overeenkomst beantwoordt. De deskundige heeft namelijk vastgesteld dat de kleur van het geleverde tafelblad wezenlijk afwijkt van de kleur op de getoonde staal. Het gaat dan om een verschil met een factor 3, uitgedrukt op een schaal van 1 tot en met 5. De deskundige heeft geconstateerd dat het kleurverschil mede veroorzaakt wordt doordat het geleverde tafelblad meer natuurlijke tekeningen vertoont, zoals noesten, vlammen, structuurverschillen en spint. Uit de overgelegde foto's volgt dat deze ontbreken op de aan de consument getoonde staal.

Weliswaar heeft de ondernemer ten opzichte van de deskundige verklaard dat de tafel in de winkel en de gebruikte stalen dermate oud zijn, dat dit invloed heeft op de waargenomen kleur, maar dit doet er niet aan af dat de staal wat betreft kleur en uitstraling wezenlijk afwijkt van het geleverde tafelblad en dat als onweersproken vaststaat dat de consument haar verwachtingen over het te leveren tafelblad gebaseerd heeft op de getoonde staal. Het had op de weg van de ondernemer gelegen om de consument hier uitdrukkelijk voor te waarschuwen of ervoor te zorgen dat de staal en het showmodel een nauwkeurige weergave vormden van het te leveren tafelblad. De deskundige heeft er verder nog op gewezen dat de staal bestaat uit fineer, terwijl het tafelblad is gemaakt van massief eiken. Voor zover de oorzaak van het kleurverschil hierin gelegen is, komt die omstandigheid voor rekening en risico van de ondernemer.

Omdat het tafelblad niet beantwoordt aan de staal die voorafgaand aan het sluiten van de koopovereenkomst is getoond, is niet voldaan aan het vereiste van artikel 7:18 lid 2, aanhef en onder b, BW. In een geval als deze kan de ondernemer alleen aan een non-conformiteitsoordeel ontkomen indien (i) de consument bij het sluiten van de overeenkomst uitdrukkelijk van een specifieke afwijking in kennis werd gesteld, en (ii) de koper die afwijking toen uitdrukkelijk en afzonderlijk heeft aanvaard. Dit volgt uit lid 6 van artikel 7:18 BW. De ondernemer heeft weliswaar aangevoerd dat stalen de kleur bij benadering aangeven en dat op de achterzijde van de staal "lichte kleurafwijking mogelijk" staat, maar gesteld noch gebleken is dat de ondernemer hier uitdrukkelijk op gewezen heeft en de consument een kleurafwijking uitdrukkelijk en afzonderlijk heeft aanvaard. De consument heeft dat ook uitdrukkelijk betwist. De bindend adviseur is bovendien van oordeel dat – gelet op het voorgaande – van een "lichte kleurafwijking" geen sprake is.

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

Vervanging tafelblad

De consument heeft gevraagd om kosteloze vervanging van het tafelblad. Uit het deskundigenrapport volgt dat vervanging van het tafelblad 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 de tafel te kopen, de uitstraling van de tafel 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 het tafelblad. Daarbij dient de ondernemer niet alleen kosteloos een nieuw tafelblad 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.

De consument heeft op 29 november 2025 nog een bericht geplaatst in het geschillensysteem. Daarin schrijft zij dat ze de overeenkomst wil ontbinden of een schadevergoeding wil als het leveren van het juiste tafelblad blijvend onmogelijk is. De bindend adviseur zal hier niet afzonderlijk op ingaan, omdat de omvang van het geschil bepaald wordt door wat de consument in fase 1 heeft aangegeven in het geschilformulier, in dit geval vervanging van het tafelblad. Daarna kunnen geen klachten of eisen meer worden toegevoegd aan het geschil (artikel 6 lid 4 Reglement Geschillenregeling Wonen).

De kosten van behandeling

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

De bindend adviseur:

- verklaart de klacht gegrond;
- bepaalt dat de ondernemer de volgende werkzaamheden uitvoert: kosteloze vervanging van het tafelblad van de eetkamertafel voor een tafelblad dat qua kleur en uitstraling overeenstemt met de getoonde staal;
- partijen treden binnen 3 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: € 260,00 wegens kosten behandeling;
- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief als vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 22 december 2025,