

Schade aan deurpaneel volgens deskundige ontstaan door overmatig vocht en niet door normaal gebruik, klacht ongegrond 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. Op 18 november 2025 heeft de deskundige een onderzoek verricht, waarvan op diezelfde dag een rapport is opgemaakt (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 en partijen hun standpunten over en weer voldoende naar voren hebben kunnen brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst van 23 maart 2023 betreft - samengevat - een door de ondernemer uit te voeren keukenrenovatie tegen een door de consument te betalen bedrag van € 7.500,00 (inclusief btw). De consument heeft voormeld bedrag volledig aan de ondernemer voldaan. De levering en montage heeft plaatsgevonden medio augustus 2023. De klacht is door de consument op 22 november 2024 aan de ondernemer voorgelegd.

Standpunt consument

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

“Schade geconstateerd aan een deurpaneel, onder de schoorsteen die achteraf gezien door een of andere redenen zoals een mogelijke fabrieksfout of ondeugdelijke materiaal technische samenstelling niet aan duurzaamheid en vochtbestendigheid voldoet waar een dergelijk keuken deurpaneel bestand hoort te zijn.”

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

“Door de ondernemer te verplichten het door ons onder protest betaalde bedrag van € 419,03 inclusief BTW en montage aan ons terug te betalen.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier onder meer als volgt gereageerd:

“Klant kan geen aanspraak maken op garantie omdat oorzaak vochtschade is. De deur is heel erg opgezwollen, dat hebben wij meerdere malen uitgelegd. (...)

Deskundigenrapportage

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

“(…)

2b Situering klachten

Waar in de ruimte(n) bevinden zich de klachten? Deurfront van spoelkast

Toelichting: het betreffende oude front (is reeds vervangen!) heeft een duidelijk spoor van dat de acryl toplaag aan de voorzijde, het melamine aan de achterzijde en de ABS rand hebben losgelaten na waarschijnlijk in aanraking te zijn geweest met “overmatig” vocht. Het front vertoont, door opname van vocht, een grote blaas op het gezwollen MDF van circa 10 centimeter lang en 5 centimeter hoog. MDF is een speciaal geperst houtachtig materiaal die de basis is van dit type front.

(…)

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

Alle andere geleverde fronten en ook de nieuwe deur hebben die kwaliteit die past bij een dergelijk front. Ook het “probleemfront” ziet er degelijk uit en deze is vergelijkbaar aan de huidige.

Voor elke keukendeur geldt dat zodra deze met overmatig vocht in aanraking komt er grote kans is dat het de lijmlaag die zich tussen het basis materiaal (MDF) en in dit geval de acryl toplaag week gaat worden en uiteindelijk gaat los laten waardoor het MDF gaat opzwellen en de schade ontstaat die door mij is geconstateerd. Mijn inziens is de schade extreem te noemen. Bij normaal gebruik en nadrogen na het schoonmaken van een dergelijk front kan een dergelijke schade mijn inziens niet ontstaan.

(...)"

Overwegingen en beoordeling

Het geschil

1. De consument stelt - onder meer onder verwijzing naar de door hem overgelegde foto's - dat een door de ondernemer geleverd deurfrontje (van de spoelkast) niet aan de (koop)overeenkomst beantwoordt, wat door de ondernemer wordt weersproken.

Non-conformiteit

2. Allereerst moet vastgesteld worden of het deurfrontje voldoet aan wat de consument op grond van de (koop)overeenkomst mocht verwachten. Op grond van artikel 7:17 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) moet de afgeleverde zaak aan de overeenkomst beantwoorden. Volgens artikel 7:17 lid 2 BW beantwoordt een zaak niet aan de overeenkomst indien zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, 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 behoefde te betwijfelen, alsmede de eigenschappen die nodig zijn voor een bijzonder gebruik dat bij de overeenkomst is voorzien.

3. De deskundige is op 18 november 2025 ter plaatse geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport van diezelfde datum. De motivering en conclusies van het deskundigenrapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Bij gebreke van concrete aanwijzingen om te twijfelen aan de kundigheid van de deskundige of aan de zorgvuldigheid van het uitgevoerde onderzoek, gaat de bindend adviseur uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling. Dit geldt temeer, omdat partijen hier geen andersluidend rapport tegenover hebben gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen).

4. Op basis van de bevindingen en het oordeel van de deskundige concludeert de bindend adviseur dat de aan het deurfrontje ontstane schade is veroorzaakt door een invloed van buitenaf (in dit geval (overmatig) vocht). De deskundige heeft immers - kort gezegd - geoordeeld dat de schade, zoals hier aan de orde, niet kan ontstaan bij normaal gebruik. Dat betekent dat niet geoordeeld kan worden dat sprake is van een fabricagefout of gebreken die zijn terug te voeren op het materiaal dan wel de productie daarvan. Met andere woorden, dat het deurfrontje als zodanig ondeugdelijk is, vindt geen steun in het deskundigenrapport. Daar komt bij dat - hoewel hij het oordeel van de deskundige in twijfel trekt - door de consument geen bewijs is overgelegd waaruit het tegendeel blijkt. Om die reden kan niet worden geoordeeld dat de ondernemer haar verplichtingen voortvloeiend uit de koopovereenkomst niet is nagekomen.

5. Het voorgaande leidt tot de slotsom dat het beroep van de consument op non-conformiteit niet slaagt. Nu van non-conformiteit geen sprake is, was en is de ondernemer niet gehouden om kosteloos tot vervanging van het deurfrontje over te gaan. Terugbetaling door de ondernemer van het door de consument betaalde bedrag van € 419,03 is dan ook niet aan de orde.

Conclusie

6. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is. Dit betekent dat de eis van de consument zal worden afgewezen.

7. De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- De klacht is ongegrond;
- De eis wordt afgewezen;
- De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument;
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 6 januari 2026,