

Consument voert aan dat kwaliteit van de vervangen fronten minder is dan de oude fronten, maar dit blijkt niet uit het deskundigenrapport waardoor klacht ongegrond wordt 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: 29 januari 2022.

Inhoud overeenkomst: koop keuken (exclusief montage), totaalprijs: € 11.250,--.

Oorspronkelijke levering: 19 mei 2022

De klacht is op 9 april 2024 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Het standpunt van de consument zoals weergegeven op het klachtenformulier luidt als volgt:

'Mijn klacht betreft de afwerking van de keukenfronten. De voorzijde van de fronten is glad, maar de randen van de voorfronten zijn ruw en niet netjes afgewerkt. Deze onregelmatigheid in de afwerking voldoet niet aan mijn verwachtingen en lijkt niet overeen te komen met de afgesproken kwaliteit van de keuken.

(...)

De fronten waren niet meer leverbaar in de kleur [naam kleur]. Hierdoor mochten wij een andere kleur uitzoeken maar bij levering was de voorfronten voor aanzicht glad en rondom de zijkant ruw.

(...)'.

De consument eist:

'Ik verzoek om de ruw afgewerkte randen van de keukenfronten te laten herstellen, zodat ze overeenkomen met de gladde afwerking van de voorzijde. Ik zou het op prijs stellen als de fronten of de randen op een professionele manier kunnen worden aangepast of vervangen, zodat de kwaliteit van de afwerking voldoet aan de verwachtingen en de overeenkomst.'

Standpunt ondernemer

Het standpunt van de ondernemer zoals weergegeven op het reactieformulier houdt het volgende in:

'Klant heeft drie keer fronten met loslatende folie door inwerking van vocht. [De ondernemer] biedt aan om de drie fronten tegen betaling van € 225,- te vervangen.

Helaas is de kleur niet meer leverbaar en mag de klant een nieuw front uitzoeken die op de drie fronten na volledig voor rekening van [de ondernemer] komt. Dus alle frontpanelen en de zijwand. De drie panelen betaalt de klant nog steeds € 225,- voor. De nieuwe gekozen gelakte fronten zijn van MDF. De minuscule oneffenheden die client toont zijn inherent aan een lakfront.

(...)

De hoofd van de montageafdeling en de kwaliteitsmanager zijn op 12 september 2025 langs geweest ter beoordeling.

(...)

De klacht staat in beginsel niet in verhouding tot hetgeen daadwerkelijk te voelen is. De fronten zijn goed en er is geen sprake van een gebrek.'

Reactie consument op standpunt ondernemer

De consument heeft in reactie op het standpunt van de ondernemer het volgende naar voren gebracht:

'Ik ben niet eens met de reactie van [de ondernemer] omdat ze tegenstrijdige berichten geven

Ze zeggen in de reactie aan jullie dat:

Klant heeft drie keer de fronten met loslatende folie door inwerking van vocht.

Maar in de brief die ik van hun ontvangen die ook bij jullie in de bijlagen, het gaat om de brief van maandag 29 september 2025, staat het volgende:

We hebben [de consument] uitgelegd dat de oorzaak van dit verschil komt door het feit dat de nieuwe fronten middels een verbeterde wijze worden geproduceerd, en dat deze voldoen aan alle geldende normen. Ook hebben we uitgelegd dat het bestellen van nieuwe fronten hetzelfde resultaat zal geven. In de eerste instantie is het onze schuld (vocht).

En tegen jullie zeggen ze dat de fronten inmiddels op verbeterde wijze zijn geproduceerd. Dus nu is het ineens een productiefout. Mijn eis is daarom nog steeds het zelfde: ik wil nog steeds fronten en panelen vervangen voor gladde fronten.'

Deskundigenrapportage

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

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

Volgens opgave van de consument zijn de nieuw geleverde fronten van inferieure kwaliteit. Hij laat daarbij zien dat de rand van één van de korfladefronten aan de binnenzijde beschadigd is. Het gaat daarbij om de bovenste rand van het front en de schadeplek zit in het midden van het korfladefront. Wanneer ik suggereer dat dit ook bij uitstek de plek is waar sprake kan zijn van een contactmoment bij het in- of uitruimen van de lade, ontkent de consument dit en houdt vast aan het feit dat het front niet deugdelijk is.

Ook refereert de consument aan 'scherpe' randen aan de achterzijde van de fronten en vergelijkt hierbij de kopkanten van de stolwanden. Dit is echter appels met peren vergelijken omdat de stolwanden worden voorzien van ABS kantenband wat bij dit keukenfront niet het geval is. Aan de achterzijde van het front zit geen radius en vandaar de haakse hoek. Hier is geen sprake van een gebrek.

Omdat beide bovenstaande klachten ook niet staan vermeld op de klachtenlijst wordt de consument gevraagd naar zijn klacht. Deze geeft aan dat de randen van de fronten 'ruw' zijn en niet gelijk zijn aan het oppervlak aan de voorzijde.

Het is goed om daarbij op te merken dat het woord 'ruw' hier geenszins gepast is, de randen zijn gewoon glad en wanneer met de vingertoppen over de randen wordt gewreven is er geen enkele oneffenheid te bespeuren. Dit is wel te zien in het strijklicht vanaf het raam aan de rechterzijde. Wanneer een ladefront is opengetrokken en het licht valt op de bovenzijde van de lade is een ietwat 'gewolkt' oppervlak te zien of een soort sinaasappelhuidje. Dit is echter geen gebrek aan het front en alle fronten vertonen ditzelfde beeld wat overigens vaker bij gelakte fronten zichtbaar is. Het is dan ook juist het 'vallende' licht van buiten wat maakt dat vanuit een bepaalde kijkhoek dit 'gewolkte' karakter zichtbaar is. Dit in tegenstelling tot de verticale voorzijden van de fronten waarop het licht geheel anders valt.

De consument refereert eraan dat bij een vorig front dit niet zichtbaar was maar dat maakt nog niet dat er hier sprake is van een gebrek. Er zijn immers talloze verschillende fronten en uitvoeringen hiervan. Ook laat de consument weten dat hij hier niet op gewezen is in de toonzaal maar een dergelijk aspect zal in geen enkel adviesgesprek worden besproken.

De ondernemer laat weten in het verleden al een voorstel gedaan te hebben voor vervangende fronten met ABS kanten waarin beide partijen dan zouden participeren. De consument wil echter kosteloos 'herstel' en vervanging van de fronten. Vervanging van de huidige fronten zal echter in het geheel geen ander beeld geven.

Hier is geen sprake van een gebrek.'

Reactie consument op deskundigenrapportage

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

'Allereerst wil ik benadrukken dat mijn klacht niet is gebaseerd op incidentele gebruiksschade, maar op het feit dat de nieuw geleverde fronten aantoonbaar afwijken van de oorspronkelijk geleverde fronten, zowel qua afwerking als uitstraling.

1. Beschadiging korfladefront

De adviseur suggereert dat de beschadiging mogelijk is ontstaan door contact bij het in- of uitruimen van de lade. Ik blijf echter bij mijn standpunt dat deze beschadiging niet het gevolg is van gebruik. De schade bevindt zich op een plek die bij normaal gebruik niet structureel wordt geraakt. Bovendien is het front recent geleverd en direct na levering is de onvolkomenheid geconstateerd. Dat wijst niet op gebruiksschade maar op een gebrek in levering of afwerking.

2. Afwerking van de randen

De adviseur stelt dat er geen sprake is van een gebrek omdat de randen “glad” aanvoelen en dat het verschil wordt veroorzaakt doordat er geen ABS kantenband is toegepast. Mijn bezwaar richt zich echter niet op het ontbreken van ABS als zodanig, maar op het duidelijke kwaliteitsverschil ten opzichte van de oorspronkelijke fronten. De originele panelen vertoonden deze zichtbare afwijkingen en het gewolkte effect niet.

Het feit dat de nieuwe fronten technisch gezien volgens specificatie zouden zijn geproduceerd, betekent niet automatisch dat er geen sprake is van een gebrek wanneer:

- *De uitstraling zichtbaar afwijkt van wat eerder geleverd is;*
- *De afwerking onder bepaalde lichtinval duidelijk onrustig en ongelijk oogt;*
- *De kwaliteitservaring aantoonbaar minder is dan de oorspronkelijke situatie.*

3. ‘Gewolkt’ / sinaasappelhuid-effect

De adviseur erkent dat bij strijklicht een gewolkt oppervlak zichtbaar is (sinaasappelhuid-effect), maar stelt dat dit vaker voorkomt bij gelakte fronten en geen gebrek is. Ik ben het hiermee niet eens. Mijn oorspronkelijke fronten vertoonden dit effect niet. Dat dit bij sommige gelakte fronten voorkomt, betekent niet dat dit zonder meer acceptabel is, zeker niet wanneer het eindresultaat duidelijk afwijkt van wat eerder geleverd en getoond is. Bij een keuken in deze prijsklasse mag een consistente en hoogwaardige afwerking verwacht worden. Een zichtbaar verschil in structuur tussen de oorspronkelijke en de vervangende fronten tast het esthetische geheel aan.

4. Vergelijking met eerdere situatie

De adviseur stelt dat het feit dat eerdere fronten dit niet vertoonden, niet betekent dat er sprake is van een gebrek omdat er “tallose verschillende uitvoeringen” bestaan. In mijn geval gaat het echter om vervanging binnen dezelfde keukenopstelling, waarbij verwacht mag worden dat nieuwe fronten qua uitstraling en afwerking overeenkomen met de eerder geleverde delen. Wanneer vervangende fronten zichtbaar afwijken in structuur en afwerking, kan dit redelijkerwijs niet als gelijkwaardig worden beschouwd.

5. Voorstel ondernemer

Er is in het verleden een voorstel gedaan voor vervanging met ABS kanten waarbij beide partijen zouden participeren. Ik blijf echter van mening dat ik recht heb op kosteloos herstel of vervanging, omdat:

- *De huidige fronten niet overeenkomen met de oorspronkelijke kwaliteit;*
- *De afwerking zichtbaar afwijkt;*
- *Het esthetische totaalbeeld van de keuken hierdoor negatief is beïnvloed.*

Het standpunt dat vervanging “geen ander beeld zal geven” kan naar mijn mening niet als vaststaand worden aangenomen zonder dat daadwerkelijk een kwalitatief gelijkwaardige oplossing wordt aangeboden.

Conclusie

Ik blijf bij mijn standpunt dat de geleverde fronten niet voldoen aan wat redelijkerwijs verwacht mag worden qua afwerking en consistentie met de oorspronkelijke levering. Ik verzoek dan ook om een passende oplossing in de vorm van kosteloos herstel of vervanging met fronten die qua afwerking en uitstraling gelijkwaardig zijn aan de oorspronkelijk geleverde panelen.’

Overwegingen en beoordeling

1. De bindend adviseur overweegt als volgt. Uit de stellingen van partijen over en weer en de overgelegde correspondentie volgt dat circa 2 jaar na aankoop van de keuken de consument bij de ondernemer geklaagd heeft over vochtschade aan een drietal (lade)fronten. De ondernemer heeft in antwoord daarop kort gezegd geantwoord dat deze schade niet onder garantie valt en dat de consument zelf verantwoordelijk is voor het droog blijven/houden van de fronten.

Evenwel heeft de ondernemer aangeboden de fronten te vervangen tegen een bedrag van (totaal) € 225,--. Nadat de consument daarmee akkoord gegaan is bleek dat de desbetreffende kleur niet meer leverbaar was. Hierop heeft de ondernemer aangeboden de fronten geheel te vervangen (met zijwanden) in een door de consument uit te kiezen kleur, nog steeds tegen betaling van het bedrag van € 225,--. Dit is zo gebeurd, waarna de consument (uiteindelijk) de onderhavige klacht ingediend heeft. Centraal staat daarbij de stelling van de consument dat de nieuwe fronten een 'ruwe' zijkant hebben, terwijl dit bij de oude fronten niet het geval was.

2. De deskundige heeft de fronten beoordeeld en kort gezegd geoordeeld dat er geen sprake is van een gebrek. De consument heeft naar voren gebracht dat hij het hier niet mee eens is, dat de nieuwe fronten duidelijk afwijken van de eerder geleverde fronten en dat bij een keuken in deze prijsklasse een consistente en hoogwaardige afwerking verwacht mag worden en dat een zichtbaar verschil in structuur tussen de oorspronkelijke en de nieuwe fronten het esthetische geheel aantast. De consument blijft daarbij van mening dat hij recht heeft op kosteloos herstel of vervanging omdat de huidige fronten niet overeenkomen met de oorspronkelijke kwaliteit.

3. De argumenten van de consument overtuigen niet. Naar oordeel van de bindend adviseur kan uit de bevindingen van de deskundige niet geconcludeerd worden dat er over het geheel genomen sprake is van mindere kwaliteit van de nieuwe fronten ten opzichte van de oude. Dat de zijkanten een ander aanzien hebben dan de oude maakt op zichzelf niet dat er sprake is van mindere kwaliteit. Uit de bevindingen van de deskundige volgt dat het aanzien van de (zij)kanten van de fronten valt binnen hetgeen in de industrie als acceptabel gezien wordt. De consument heeft hiertegenover geen eigen deskundigen bericht ingebracht (conform artikel 11 lid 5 van het toepasselijke reglement) en de bindend adviseur ziet geen aanleiding om ambtshalve van de bevindingen van de deskundige af te wijken.

4. De adviseur stelt nog vast dat de door de consument benoemde beschadiging aan een front (onder nummer 1 van zijn reactie op de deskundigenrapportage), buiten beschouwing dient te blijven omdat dit geen onderdeel uitmaakt van de oorspronkelijke klacht (conform artikel 6 lid 4 van het reglement).

5. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

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;
- betaling van het (de) verschuldigde bedrag(en) vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 2 april 2026,